



FACULTAD DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN, TURISMO Y PSICOLOGÍA
ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN
SECCIÓN DE POSGRADO

IMPLEMENTACIÓN DE LA OFICINA DE RELACIONES
PÚBLICAS EN EL MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES
DEL PERÚ. AÑO 2020

PRESENTADA POR
ALBERTO CARLOS RODRIGUEZ CHAMORRO

ASESOR
LUIS ENRIQUE EDUARDO ELÍAS VILLANUEVA

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO EN
RELACIONES PÚBLICAS

LIMA – PERÚ

2020



**Reconocimiento
CC BY**

El autor permite a otros distribuir, mezclar, ajustar y construir a partir de esta obra, incluso con fines comerciales, siempre que sea reconocida la autoría de la creación original.

<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>



FACULTAD DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN, TURISMO Y PSICOLOGÍA
SECCIÓN DE POSGRADO

**IMPLEMENTACIÓN DE LA OFICINA DE RELACIONES PÚBLICAS EN
EL MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES DEL PERÚ. AÑO
2020**

TESIS PARA OPTAR EL GRADO DE MAESTRO EN RELACIONES PÚBLICAS

PRESENTADO POR:

ALBERTO CARLOS RODRIGUEZ CHAMORRO

ASESOR:

MAG. LUIS ENRIQUE EDUARDO ELIAS VILLANUEVA

LIMA, PERÚ

2020

DEDICATORIA

A mis padres por su amor y comprensión

AGRADECIMIENTOS

Especial gratitud a mi Facultad de Ciencias de la Comunicación Turismo y Psicología de la Universidad San Martín de Porres por brindarme la mejor formación profesional.

A mi asesor, Mg. Luis Enrique Eduardo Elías Villanueva, por su permanente guía y valiosa orientación para el desarrollo de la tesis.

A mi familia, por ser el pilar más importante para seguir avanzando en mi vida personal profesional.

ÍNDICE

PORTADA.....	i
DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTOS	iii
ÍNDICE	iv
ÍNDICE DE TABLAS	vi
ÍNDICE DE FIGURAS	vi
RESUMEN	vii
ABSTRACT	viii
INTRODUCCIÓN	ix
CAPÍTULO I	18
MARCO TEÓRICO.....	18
1.1 Antecedentes de la investigación.....	18
1.1.1 Antecedentes internacionales.....	18
1.1.2 Antecedentes nacionales	22
1.2 Bases teóricas.....	26
1.2.1 Relaciones Públicas	26
1.2.2 La Oficina de las Relaciones Públicas.....	39
CAPÍTULO II	73
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	73
2.1 Diseño metodológico.....	73
2.1.1 Enfoque de investigación	73
2.1.2 Tipo de investigación.....	74
2.1.3 Alcance o nivel de investigación.....	75
2.1.4 Método de investigación.....	75
2.2 Diseño muestral	76
2.2.1 Población.....	76

2.2.2 Muestra	76
2.2.3 Técnica de muestreo	77
2.3 Instrumentos y técnicas de recolección de datos	77
2.3.1 Instrumentos.....	77
2.3.2 Técnicas de recolección de datos	78
2.3.3 Validez y confiabilidad del instrumento.....	78
CAPÍTULO III	79
ANÁLISIS DE RESULTADOS	79
3.1 Presentación de resultados	79
CAPÍTULO IV	103
PROPUESTA DE IMPLEMENTACIÓN DE LA OFICINA DE RELACIONES PÚBLICAS.....	103
4.1. Justificación de la propuesta	103
4.2. Objetivos de la propuesta.....	105
4.3 Desarrollo de la propuesta	106
CAPÍTULO V	116
DISCUSIÓN DE RESULTADOS	116
CONCLUSIONES.....	124
RECOMENDACIONES	127
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	128
ANEXOS	137
ANEXO 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA.....	138
ANEXO 2: INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN: GUÍA DE PREGUNTAS PARA LA ENTREVISTA.....	141
ANEXO 3: INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN: PLANTILLA DE OBSERVACIÓN.	142

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Respecto a la implementación de una oficina de Relaciones Públicas en el Ministerio de Relaciones Exteriores del Perú.....	82
Tabla 2: Respecto al proceso de implementación de la oficina.....	85
Tabla 3: Respecto a las funciones estratégicas de Alta Dirección de la Oficina de RRPP	88
Tabla 4: Respecto las funciones estratégicas gerenciales.....	91
Tabla 5: Respecto al perfil profesional del relacionista público responsable.....	93
Tabla 6: Respecto a las funciones del Vocero	96
Tabla 7: Comparación de estructura de las Oficinas de RRPP	100

ÍNDICE DE FIGURAS

Grupo I

Gráfico 1: Staff ideal.....	51
Gráfico 2: Staff usual.....	51
Gráfico 3: Relaciones Públicas en línea.....	52
Gráfico 4: Relaciones Públicas en forma subordinada.....	52
Gráfico 5: Organigrama de la Propuesta de la Oficina de Relaciones Públicas	108

Grupo II

Gráfico 6: Formación académica de los participantes.....	80
Gráfico 7: Experiencia laboral de los participantes.....	81
Gráfico 8: Presencia de Oficina de RRPP o afín en la Institución	99
Gráfico 9: Funciones de la Oficina de RRPP.....	102

RESUMEN

El objetivo del presente estudio es explicar la trascendencia estratégica de la implementación de una Oficina de Relaciones Públicas en el Ministerio de Relaciones Exteriores del Perú. Para lo cual, se utilizó un enfoque mixto (cualitativo y cuantitativo), de diseño de estudio de caso, de tipo aplicativo, transversal, a un nivel descriptivo, empleándose los métodos inductivo, analítico y hermenéutico. La muestra está compuesta por 20 participantes, de los cuales 10 son funcionarios del Ministerio de Relaciones Exteriores del Perú y 10 son profesionales expertos.

Las técnicas de recolección de datos fueron la entrevista y la plantilla de observación.

Se concluye que es trascendental implementar una Oficina de Relaciones Públicas en el Ministerio de Relaciones Exteriores con la finalidad de gestionar adecuadamente la comunicación interna y externa del Ministerio y fomentar relaciones positivas de la Institución con sus públicos. Además, se propone la estructura y funciones de la oficina, así como el perfil de los profesionales de los colaboradores.

Palabras claves: Relaciones Públicas, Oficina de Relaciones Públicas, Ministerio de Relaciones Exteriores.

ABSTRACT

The objective of this study is to explain the strategic significance of the implementation of a Public Relations Office in the Ministry of Foreign Affairs of Peru. For which, a mixed (qualitative and quantitative) approach was used, of case study design, of an applicative, cross-sectional type, at a descriptive level, using the inductive, analytical and hermeneutical methods. The sample is made up of 20 participants, of which 10 are officials of the Ministry of Foreign Affairs of Peru and 10 are expert professionals.

The data collection techniques were the interview and the observation template.

It is concluded that it is essential to implement a Public Relations Office in the Ministry of Foreign Affairs in order to properly manage the internal and external communication of the Ministry and promote positive relations of the Institution with its audiences. In addition, the structure and functions of the office are proposed, as well as the profile of the employees' professionals.

Key words: Public Relations, Office of Public Relations, Ministry of Foreign Relations.

INTRODUCCIÓN

El investigador ha podido apreciar que cuando se menciona “Relaciones Públicas”, los estudios se enfocan mayoritariamente en las organizaciones, empresas, e instituciones de carácter “privado”. Es decir, escasamente se lee o escucha acerca de las Relaciones “Públicas” en el ámbito “público” (en una institución del Estado). A partir de ello, es que se ha decidido investigar sobre las Relaciones Públicas en una institución pública del Perú: el Ministerio de Relaciones Exteriores (llamada también, Cancillería).

El Ministerio de Relaciones Exteriores del Perú, como institución pública encargada de ejercer la representación del Estado en el ámbito internacional a través del Servicio Diplomático de la República, a partir de la Ley Orgánica de Organización y Funciones del Ministerio de Relaciones Exteriores (2018) tiene tres ámbitos de competencia que deben ser adecuadamente difundidos para conocimiento del personal que labora en dicha entidad pública, la ciudadanía peruana y extranjera, los medios de comunicación y los demás países con los que se relaciona (Política Exterior, Relaciones Internacionales y Cooperación Técnica Internacional).

Adicionalmente, resulta fundamental que comunique de manera estratégica sus objetivos (fortalecer las relaciones bilaterales y multilaterales en regiones estratégicas; promover oportunidades de comercio, inversión y turismo para el Perú en el ámbito internacional; contribuir a la proyección cultural del Perú en el ámbito internacional; fortalecer la atención a los nacionales en el exterior para promover su inserción en los países de destino; fortalecer la protección y asistencia a los peruanos

en el exterior, así como afianzar sus vínculos con el Perú; fortalecer la política de cooperación internacional como instrumento de política exterior para el logro del desarrollo sostenible; y, modernizar la gestión del Ministerio de Relaciones Exteriores y el Servicio Diplomático de la República) a fin de mantener en alto su imagen institucional, considerando que se trata del primer Ministerio que se creó con la República en 1821.

Sin embargo, cuando analizamos a la referida dependencia pública peruana, se puede observar que no existe un Departamento de Relaciones Públicas encargado de dirigirse a los públicos internos y externos de manera estratégica. En su reemplazo, se aprecia a una Oficina General de Comunicación (OGC) que cuenta con una Oficina de Prensa, una Oficina de Comunicación y una Oficina de Transparencia y Acceso a la Información Pública; teniendo como función, la dirección de la estrategia de comunicación e imagen institucional de la Cancillería peruana, así como brindar a los ciudadanos la información requerida.

Asimismo, tampoco se cuenta con una persona encargada de transmitir la información difundida (“vocero o portavoz”); limitándose a medios informativos tanto convencionales (radio, televisión) como digitales (página web, facebook, twitter, intranet, etc.), sin existir una mayor explicación de parte de un funcionario acerca de una situación actual relacionada a la política exterior o que involucre a la comunidad peruana residente en el extranjero.

Aunado a lo anterior, se puede afirmar que los futuros funcionarios diplomáticos de la Cancillería peruana, no cuentan con una formación en Relaciones Públicas cuando son alumnos de la Academia Diplomática del Perú, debido a que no

se identifica dicha disciplina en el Plan de Estudios de la Maestría en Diplomacia y Relaciones Internacionales, que tiene una duración de dos años; tal como se aprecia el curso de “Protocolo, Ceremonial del Estado y Etiqueta” que se viene impartiendo desde el 2016 en el cuarto semestre en dicho centro de estudios de formación superior. De esa manera, se contaría en la malla curricular con un curso de Relaciones Públicas, independiente al tema de Protocolo, a fin de no perder su condición de disciplina independiente y autónoma.

En cambio, sí vemos otros Ministerios de Relaciones Exteriores de países a nivel mundial, nos encontramos con el caso de la República Popular China, el cual cuenta con un “Servicio de Prensa y Medios” liderado por un Director General y dos Subdirectores Generales del Departamento de Información; siendo los tres funcionarios diplomáticos, los “voceros” de la Cancillería china. Dichos voceros o portavoces brindan conferencias de prensa para explicar alguna noticia relacionada a la política exterior de su país. De esa manera, se relacionan con los medios de comunicación de manera más directa, sin limitarse a la difusión de una nota de prensa en un portal web, por ejemplo.

En este contexto, resulta necesario proponer la incorporación de las Relaciones Públicas, de un vocero en el Ministerio de Relaciones Exteriores del Perú y la respectiva enseñanza de dicha disciplina en la Academia Diplomática del Perú. Esto incidirá en el logro de una mejor comunicación estratégica y la satisfacción de las necesidades de los diversos públicos, tanto internos como externos, que se encuentran tanto en el Perú como en el exterior; contando para ello, con profesionales

con conocimientos en Relaciones Públicas; a fin de fortalecer las relaciones entre la organización y los públicos, a la vez de generar confianza y credibilidad entre todos.

De modo tal, que se formula como problema general: ¿Cuál es la trascendencia estratégica de la implementación de una Oficina de Relaciones Públicas en el Ministerio de Relaciones Exteriores del Perú?

Y se esbozan los siguientes problemas específicos: ¿Cuál sería la estructura de una Oficina de Relaciones Públicas en el Ministerio de Relaciones Exteriores del Perú para el cumplimiento de su función gerencial?, ¿Qué participación tendría la Oficina de Relaciones Públicas en la gestión estratégica del Ministerio de Relaciones Exteriores del Perú?, ¿Cuáles serían las funciones estratégicas de una Oficina de Relaciones Públicas en el Ministerio de Relaciones Exteriores del Perú?, ¿Qué perfil profesional debiera presentar el responsable de la Oficina de Relaciones Públicas en el Ministerio de Relaciones Exteriores del Perú?, ¿Cuál es la relevancia/función del vocero en la Oficina de Relaciones Públicas en el Ministerio de Relaciones Exteriores del Perú?

En consideración a las preguntas de investigación propuestas, se han formulado los siguientes objetivos de investigación, teniendo como objetivo general: explicar la trascendencia estratégica de la implementación de una Oficina de Relaciones Públicas en el Ministerio de Relaciones Exteriores del Perú.

En función a este objetivo general y las preguntas específicas se formularon los siguientes objetivos específicos: a) Describir el proceso adecuado para la implementar una Oficina de Relaciones Públicas en el Ministerio de Relaciones Exteriores del Perú para el cumplimiento de su función gerencial. b) Definir las

funciones estratégicas con la Alta Dirección en la toma de decisiones del Ministerio de Relaciones Exteriores del Perú. c) Describir las funciones estratégicas gerenciales de una Oficina de Relaciones Públicas en el Ministerio de Relaciones Exteriores del Perú. d) Definir el perfil profesional del responsable de la Oficina de Relaciones Públicas en el Ministerio de Relaciones Exteriores del Perú. e) Describir las funciones del vocero en la Oficina de Relaciones Públicas en el Ministerio de Relaciones Exteriores del Perú.

La presente investigación es relevante por cuanto plantea lo fundamental que resulta contar con un “vocero” o “portavoz” para trasladar y explicar la información que, actualmente, se difunde únicamente mediante los diversos recursos tecnológicos que emplea dicho Ministerio (página web; Facebook; Twitter; Youtube; Flickr; y Resúmenes Informativos y Boletín Mensual vía correo electrónico). Ello permitirá que la Cancillería, a través de una persona especializada que ostente la mayor categoría del Servicio Diplomático de la República (Embajador), comente alguna situación en particular del escenario internacional, explique la situación actual de la relación bilateral con algún país, dé a conocer la política exterior hacia alguna región geográfica; o, informe sobre la problemática de la comunidad peruana en el exterior, por mencionar algunos ejemplos. Por tanto, el presente trabajo de investigación aportará al conocimiento de la importancia de las Relaciones Públicas en las instituciones públicas peruanas, específicamente, para el caso del primer Ministerio que se creó con la República en 1821.

Asimismo, esta tesis se centra en la importancia del estudio de las Relaciones Públicas aplicada a una institución pública. Ello debido a que la mayoría de bibliografía

consultada aborda dicha disciplina, pero enfocada hacia las instituciones privadas (sean organizaciones, corporaciones, multinacionales, transnacionales, empresas, etc.). En tal sentido, la institución pública peruana seleccionada es el Ministerio de Relaciones Exteriores (conocido también como “Cancillería”), debido a que en la actualidad no cuenta con una oficina o departamento que desarrolle dicha actividad fundamental que permita beneficiar tanto al público interno (funcionarios administrativos y diplomáticos) como al público externo (población en general, medios de comunicación y otros países).

La relevancia política de este estudio se sustenta en cuanto a que la política como tal genera opinión de los públicos y, por lo tanto, las acciones que realicen sus líderes en función a su conducta ética y correcta comunicación es importante para la construcción de una imagen positiva de la institución y el fortalecimiento de una relación de confianza con sus públicos. Sin embargo, el clima de corrupción que se vive en la actualidad ha generado gran desconfianza y falta de credibilidad en los actores políticos y por lo tanto en las instituciones públicas del Estado, por lo que una Oficina de Relaciones Públicas que maneje adecuadamente las estrategias de comunicación ayudará a la reconstrucción de una opinión pública positiva, la reconstrucción de la imagen institucional y el fortalecimiento de los vínculos de confianza entre el Ministerio de Relaciones Exteriores del Perú y sus públicos.

En cuanto a la relevancia social esta investigación probará que una Oficina de Relaciones Públicas no sólo mejorará la opinión pública de nuestro País en otros Estados, en su calidad de Representante permanente del Estado Peruano a través de sus servicios diplomáticos, sino que logrará promover simpatía y buena voluntad para

el establecimiento de relaciones internacionales positivas y la cooperación internacional cuando sea necesaria.

Respecto a la relevancia económica, este estudio demostrará que una Oficina de Relaciones Públicas en el Ministerio de Relaciones Exteriores utilizará las herramientas necesarias para impulsar el comercio y las inversiones de otros Estados en nuestro país, así como coordinar acciones que fomenten el turismo y la cultura peruana en el extranjero.

Desde el punto de vista de la relevancia científica, este tratado ofrecerá los elementos teóricos - prácticos que ratifiquen la relevancia de las Relaciones Públicas en el quehacer de las Instituciones del Estado con la finalidad de generar opinión positiva de los públicos a partir de la gestión adecuada de las comunicaciones en el cumplimiento de las funciones del Ministerio de Relaciones Exteriores del Perú. Asimismo, será un referente para futuras investigaciones.

En cuanto a la relevancia metodológica, esta investigación se realizará bajo los estándares éticos y rigurosidad científica que exige la comunidad científica y así salvaguardar los resultados que se obtengan.

En cuanto a la relevancia académica o profesional, la presente investigación explica la relevancia de un área especializada en Relaciones Públicas para el desempeño eficiente de las instituciones, así como estudiar el rol y funciones del vocero de Relaciones Públicas en instituciones del Estado.

La viabilidad de la investigación se sustentó en el hecho que el investigador dispone de los recursos económicos propios para autofinanciar su tesis; cuenta con

recursos humanos pues tiene el apoyo del personal administrativo y diplomático de la Cancillería peruana para realizar las encuestas que exige la investigación; tiene el permiso para la realización por encontrarse trabajando como diplomático y conocer la labor que realiza diariamente la Oficina General de Comunicación del Ministerio de Relaciones Exteriores del Perú; dispone de información suficiente de distintas fuentes bibliográficas y además cuenta con los estudios de Maestría en Relaciones Públicas en la Universidad de San Martín de Porres.

Cabe señalar que el investigador ha identificado como limitación del presente estudio que por tratarse de un trabajo enfocado a la importancia de las Relaciones Públicas en una institución del Estado peruano, no se ha ubicado un acervo considerable de bibliografía (llámese artículos, libros, etc., sean de autores nacionales y/o extranjeros) relacionada al citado tema; habida cuenta que la mayoría de obras están enfocadas al desarrollo de las Relaciones Públicas para el sector privado (sean organizaciones, empresas, compañías, etc.).

El desarrollo de esta investigación se esquematiza de la siguiente manera:

En el capítulo I, se recopila y analiza el Marco Teórico que comprende los antecedentes internacionales y nacionales, así mismo, se presentan las bases teóricas de las variables de investigación y se definen los términos básicos.

Para el capítulo II, se desarrolla la Metodología de Investigación que abarca el diseño metodológico, el enfoque, tipo, nivel y diseño de investigación, así como el método utilizado, el diseño de la muestra, las técnicas de recolección de datos, se describe el instrumento utilizado con criterios de validez y confiabilidad, los

instrumentos utilizados, se detallan las técnicas estadísticas utilizadas para el procesamiento de información y los aspectos éticos.

En el capítulo III, denominado “Análisis de Resultados” donde se presentan los resultados obtenidos de las entrevistas y la documentación recabada.

En el capítulo IV, se presenta la “Propuesta de la Investigación”. Y en el capítulo V, de “Discusión”, se realiza el análisis crítico y la interpretación de los resultados. Por último, se exponen las conclusiones y recomendaciones del investigador. Finaliza la investigación con la presentación de las referencias bibliográficas y los anexos de la investigación.

CAPÍTULO I

MARCO TEÓRICO

1.1 Antecedentes de la investigación

Las investigaciones relevantes que se han tomado como referencias para la realización del presente trabajo, enfocadas en las Relaciones Públicas para una Institución Pública, se pueden clasificar en internacionales y nacionales.

1.1.1 Antecedentes internacionales

Castillo, Álvarez, y Barroso (2019) estudiaron los “Issues” y “big data” en la gestión de Relaciones Públicas. El caso de la implementación del nuevo sistema de tratamiento de residuos ‘Recuperando Valor’ en Córdoba, Argentina. El objetivo principal de su investigación fue analizar el impacto de la implementación de estas estrategias (Issues, management y big data) en más de 10,000 publicaciones en redes sociales haciendo uso de un sistema de

alertas programadas por criterios establecidos por temas, actores, y frecuencias De modo tal que, atendían a la opinión pública respecto al impacto que causaban. Además, entrevistaron a 6 responsables de las áreas de publicaciones y comunicaciones. Para esto, se utilizó una investigación exploratoria descriptiva, en metodología cuantitativa y cualitativa. Los resultados les permitieron llegar a la conclusión que, en la práctica, el uso de estas estrategias requiere de habilidades de dirección y asesoramiento profesional, pues los contenidos toman relevancia para la opinión pública en la medida que respondan a sus intereses.

Cañete (Universidad del Salvador, 2016) desarrolló en Buenos Aires, Argentina su tesis de Licenciatura titulada *“El rol de las Relaciones Públicas en el diseño de un Plan estratégico de Desarrollo local. Caso Ciudad de Rosario”*. El objetivo fue demostrar la importancia de las Relaciones Públicas como herramienta fundamental de comunicación que articula e interactúa al Estado, la sociedad civil y la empresa en el marco de procesos de desarrollo local, tomando como centro de estudio a una ciudad argentina. La autora concluye que la conceptualización de las Relaciones Publicas, como disciplina social y científica, se encuentra poco asociada al sector gubernamental; por lo que, al analizar un caso concreto, le permitió demostrar la importancia de dicha disciplina a fin de contar con un adecuado plan estratégico para el desarrollo local de una comunidad.

Lorenzo (Universidad de Alicante, 2013) llevó a cabo una tesis doctoral en Alicante, España titulada “*Las relaciones públicas en la estrategia de comunicación de la Guardia Civil de Alicante: Aplicación de modelos conductuales*”. El objetivo fue analizar la eficacia de la aplicación de dos de los modelos conductuales de Relaciones Públicas (agente de prensa y simétrico bidireccional) a fin de conocer la imagen publicada de la Guardia Civil en la prensa local de la provincia de Alicante, ubicada en la Comunidad Valenciana, en el Reino de España. Para ello, analizó la estrategia comunicativa de la “Oficina Periférica de Comunicación” de dicha institución pública en su relación con los medios de comunicación. De esa manera, dio a conocer la repercusión mediática y el tratamiento periodístico de los mensajes que emite dicha Oficina, el grado de aceptación y relación con éstos, y estableció una comparativa de estrategias de Relaciones Públicas con la aplicación de diferentes modelos conductuales existentes en la profesión. Como conclusión, el autor señaló que la Oficina Periférica de Comunicación de la Guardia Civil de Alicante cuenta con un Plan Estratégico que se dirige a la inserción mediática a través de los medios visuales y el empleo de las Relaciones Públicas mediante la comunicación interpersonal, directa, fluida y permanente entre dicha Oficina y sus Públicos, recurriendo a medios de comunicación novedosos como son encuentros diarios y periódicos con la prensa, envío de mensajes de voz, acceso telefónico las 24 horas, elaboración de una pieza periodística breve favorable de la institución pública y remisión de mensajes de texto SMS a los medios de comunicación.

Rodas y Toral (Universidad de Cuenca, 2013) realizaron en Cuenca, Ecuador una tesis de Licenciatura titulada “*Análisis de la situación actual de las relaciones públicas en instituciones públicas y privadas en la ciudad de Cuenca: estudio de caso*”. El objetivo fue observar cómo se manejaban las relaciones públicas en dicha ciudad ecuatoriana debido a que no se encontraban estudios al respecto. Para ello, tomaron en cuenta dos instituciones públicas (la Gobernación Provincial y la Coordinación de Educación Zonal) y dos privadas (una empresa eléctrica y la Cámara de Comercio). Finalmente, las autoras apreciaron que las Relaciones Públicas en Cuenca son consideradas fundamentales para el desempeño laboral, ocupando un lugar importante el departamento de Relaciones Públicas, con profesionales especializados en la materia.

Wilcox, Cameron y Xifra (2012) estudiaron la importancia de tomar en cuenta las relaciones públicas que trascienden a la labor interna de comunicación que realiza el Estado u otros actores, es decir, su relación con el exterior. En tal sentido, desarrollaron el concepto de “relaciones públicas internacionales”, llamado también “relaciones públicas globales o multinacionales” en la cual se presentan iniciativas planificadas y organizadas de una entidad privada o pública con el objetivo de establecer y construir relaciones con los públicos de otros países. Todo esto se entiende porque vivimos en un mundo cada vez más globalizado por lo que las labores de relaciones públicas adquieren una dimensión internacional. A manera ilustrativa, los citados autores nos expresan que las relaciones públicas

internacionales en el Estado se aprecian cuando los gobiernos intentan influir sobre la política exterior de otros países, así como sobre las opiniones y acciones de sus públicos. Dicha comunicación se da, por mencionar algunos supuestos, con el objetivo de promocionar el turismo, incidir en las políticas comerciales o en la decisión de las inversiones extranjeras.

1.1.2 Antecedentes nacionales

Granados (2019), en su tesis de maestría respecto a la Comunicación Interna en una entidad pública de salud e imagen de la campaña de humanización de los servicios en sus colaboradores, publicada por la Universidad de San Martín de Porres, en el año 2019, en Lima; nos indicó que la investigación tuvo como objetivo establecer la relación entre la comunicación interna en una entidad pública de salud y la imagen de la campaña de humanización de los servicios. Para esto utilizó una investigación de enfoque cuantitativo, de diseño no experimental, de corte transversal, de tipo aplicada y de nivel descriptiva – correlacional. En una muestra de 112 colaboradores, seleccionados con la técnica de muestreo probabilística por conglomerado. Los resultados permitieron comprobar que existe relación significativa entre las variables de comunicación interna e imagen institucional, evidenciando que la comunicación fluye de manera adecuada, ésta influirá en la imagen de una institución. Asimismo, señaló que las instituciones públicas que busquen un proceso de mejora continua encuentran en las Relaciones Públicas las estrategias y técnicas efectivas para hacerlo.

Portuguez (2019), en su tesis de maestría respecto a la Relación de gestión de la Alta Dirección y el ejercicio de las funciones del profesional de Relaciones Públicas en las Instituciones Públicas de Lima durante el 2019, publicada por la Universidad de San Martín de Porres; tuvo como objetivo establecer la relación entre de la Gestión de la Alta Dirección y el Ejercicio de las funciones de un profesional en Relaciones Públicas en las instituciones de Lima Metropolitana. Para ello, utilizó una investigación de enfoque cuantitativo, de diseño no experimental, de nivel descriptiva-correlacional y método inductivo-deductivo. La muestra estuvo conformada por 120 profesionales de Relaciones Públicas con cargos de jefatura en Imagen y Comunicaciones de diferentes instituciones del Estado, elegidos por la técnica de muestreo no probabilística. Con su investigación, evidenció que existe relación directa y significativa entre la gestión de la Alta Dirección y el ejercicio de las funciones del profesional de Relaciones Públicas en las Instituciones Públicas. Asimismo, corroboró que existe relación significativa entre el escaso apoyo de los directivos y el ejercicio de las funciones que realiza el profesional en Relaciones Públicas. Y, que el bajo presupuesto existente en las oficinas de imagen, tienen relación significativa con las funciones del profesional de Relaciones Públicas en Lima. Finalmente, comprobó que el conocimiento de Relaciones Públicas que tiene el directivo tiene relación significativa con las funciones que cumple el profesional de Relaciones Públicas de una Institución Pública de Lima Metropolitana, 2019 y que éstas son limitadas.

Orihuela (2018) en su tesis de maestría sobre la Comunicación estratégica e imagen institucional de una institución del Estado en sus públicos externos, publicada por la Universidad de San Martín de Porres, Lima, 2016; tuvo como objetivo identificar cómo influye la comunicación estratégica en la imagen corporativa en una institución del Estado -Policía Nacional del Perú- a través de su fan page. Para esto, utilizó la metodología de investigación de enfoque cuantitativo, con diseño no experimental, de corte transversal, de tipo aplicativa, de nivel explicativa, correlacional, encontrando que sí existe una relación significativa entre sus variables, en una muestra de 365 unidades de análisis fans de la página de Facebook de la Policía Nacional del Perú. El diseño muestral utilizado fue no probabilístico, de carácter direccional. En los resultados se comprobó que existe relación significativa entre la comunicación estratégica del fan page de la PNP con la imagen institucional en sus fans.

Bobadilla (2015), en su tesis de maestría respecto a las Relaciones Públicas y la Gestión de la comunicación. Caso de Instituto del Mar del Perú (IMARPE), publicada por la Universidad de San Martín de Porres, Lima, 2016, tuvo como objetivo establecer la relación que existe entre las Relaciones Públicas (RR.PP.) y la Gestión de la Comunicación (GC) en el Instituto del Mar del Perú (IMARPE), concebida las RR. PP. como la disciplina encargada de velar por la imagen, la identidad organizacional y la GC, así como la administración de los diferentes flujos y canales de la comunicación que puede presentar la organización. Para ello utilizó el método de investigación, descriptivo, correlacional, explicativo, de tipo cuantitativo y no experimental. En

una muestra de 196 colaboradores, seleccionados por la técnica de muestreo no probabilística por criterio de la autora. Los resultados demostraron que existe relación significativa entre las Relaciones Públicas y la gestión de la comunicación y además que la correcta aplicación de las técnicas y herramientas de las Relaciones Públicas favorecen la comunicación organizacional en la institución. Para esto, utilizó el método de investigación descriptivo, correlacional, explicativo, de tipo cuantitativo y no experimental, en una muestra de 196 colaboradores del Instituto del Mar del Perú.

Andrade (2014), en su tesis de maestría referida a las Relaciones Públicas y la Gestión de la Comunicación en tres Institutos especializados del Ministerio de Salud en el año 2013; planteó como objetivo general el determinar si las acciones correspondientes a las Relaciones Públicas tienen relación con la gestión de Comunicación de los tres Institutos Especializados del Ministerio de Salud. Para esto, aplicó una investigación de enfoque cuantitativo, de corte transversal, de nivel descriptiva-correlacional con una muestra de 120 jefes y/o responsables de Oficinas de Comunicación de la Sede Central del Ministerio de Salud, de Organismos Públicos Descentralizados, Institutos Especializados, Direcciones Regionales de Salud y Hospitales, seleccionados por la técnica no probabilística. Se concluyó que las funciones y/o actividades que cumplen los Institutos especializados del Ministerio de Salud, pertenecen a la especialidad de las Relaciones Públicas, y que éstas deberían ser registradas mediante un plan operativo, que es función primordial del profesional en la Salud. Asimismo, señaló la necesidad de planificar acciones con un enfoque profesional propio de

las Relaciones Públicas, siendo una obligación que toda institución pública lo aplique para lograr la excelencia; y que el manejo de dicha propuesta comunicacional, recaiga en un personal especializado, es decir, en un profesional en Relaciones Públicas.

1.2 Bases teóricas

1.2.1 Relaciones Públicas

La relevancia de las relaciones en la vida cotidiana es inherente a la naturaleza humana. Al respecto, cabe recordar al filósofo Aristóteles (384-322 a.C.) quien señalaba que el hombre es un ser social. Esta realidad no es ajena al ámbito organizacional, pues se sabe que las organizaciones están formadas por individuos que se relacionan entre sí, pero es a partir de Elton Mayo y colaboradores (en Chiavenato, 1999) que surge la necesidad de humanizar el trabajo tomando en cuenta sus necesidades; priorizando las relaciones que se forjan entre los individuos con la finalidad de generar confianza entre sí mismos y con la organización.

Por su parte, Pérez y Solórzano (1999) nos explican que es esencial revalorar la relación humana en el proceso comunicativo debido a que éste es la resultante de la interacción humana que se realiza por intercambios de información entre individuos, grupos y organizaciones. Y, recordando a Hon y Grunig (1999), consideran que la calidad de las relaciones se basa en la forma en que las organizaciones interaccionan con sus públicos y viceversa.

Para Lamb, Hair y McDaniel (2012), “Relaciones Públicas” hacen referencia a la mercadotecnia en cuanto determinan las actitudes de los públicos e identifican las áreas de la organización que interactúa con éstos a fin de desarrollar y aplicar programas que fortalezcan la comprensión y aceptación del público. Vista de esa manera, las Relaciones Públicas se respaldan como parte importante e integral de las estrategias organizacionales para mantener la armonía entre las organizaciones y las necesidades de sus públicos.

En este sentido, no cabe duda que la relevancia de las Relaciones Públicas se basa en el valor significativo que tienen para las organizaciones, por lo que la implementación del área de Relaciones Públicas es indispensable.

1.2.1.1 Teoría de la Excelencia

Esta investigación pretende demostrar la importancia de implementar una Oficina de Relaciones Públicas en el Ministerio de Relaciones Exteriores del Perú por lo que nos basaremos en la Teoría de la Excelencia de Grunig y Dozier (2002), quienes sostienen que se deben alinear las estrategias de las Relaciones Públicas de acuerdo con el contexto y la peculiaridad de cada organización; con el objetivo que los procesos respondan a la satisfacción de los intereses públicos.

Según Ferrari (2013) el proyecto de *Excellence Study* fue iniciado por Grunig y colaboradores en 1985 a fin de evaluar a las Relaciones Públicas y su contribución en el éxito de las organizaciones bajo la premisa de que las

Relaciones Públicas suman valor agregado a las organizaciones. Para esto, procuraba señalar y relacionar las características de la función de las Relaciones Públicas y de la organización que podrían explicar la eficacia de la organización. En esta propuesta se introducen principios genéricos aplicables en los distintos contextos organizacionales privados y gubernamentales.

Esta Teoría de la Excelencia sostiene que las Relaciones Públicas contribuyen para la eficacia organizacional en la medida que construyen y mantienen relacionamientos y solución de conflictos entre la organización y sus públicos.

En este sentido, el Ministerio de Relaciones Exteriores del Perú debería implementar eficientemente los 10 principios de la Excelencia aplicados a las Relaciones Públicas, desarrollados por Grunig (1992):

- 1) Participación de las Relaciones Públicas en la gestión estratégica: con el objetivo de asegurar que la comunicación esté alineada a los públicos estratégicos sobre los cuales se toman decisiones.
- 2) Participación de las Relaciones Públicas con la Alta Dirección: de modo tal que trabaje como gestor en la toma de decisiones, y no un asesor técnico que aporta.
- 3) Función integrada de las Relaciones Públicas: el Departamento de Relaciones Públicas tiene la función de administrar la comunicación interna y externa para que los mensajes sean uniformizados y coherentes, logrando una mayor coordinación en la ejecución y evaluación de los planes de comunicación.

- 4) Función específica de tipo gerencial de las Relaciones Públicas: las Relaciones Públicas deben ser concebidas como función gerencial independientemente de las otras funciones.
- 5) Liderazgo de las Relaciones Públicas por parte de un Director y no un Técnico: el Director debe ser un “estratega” de y para las Relaciones Públicas, en vez de un Técnico; por lo que debe contar con profesionales formados en comunicaciones y especializaciones.
- 6) Empleo del modelo bidireccional simétrico de las Relaciones Públicas: Un plan de acción en Relaciones Públicas logrará una comunicación excelente si el especialista en Relaciones Públicas posee los conocimientos sólidos que impliquen el uso del modelo bidireccional simétrico en sus relaciones con los públicos internos y externos.
- 7) Conocimiento para contar con un Departamento que asuma la función de dirección y de Relaciones Públicas simétricas: se debe asegurar el rol estratégico del relacionista público y su equipo.
- 8) Existencia de una comunicación interna mediante un sistema simétrico: la comunicación interna ha de ser simétrica con los colaboradores en cuanto permite que se ejecuten adecuadamente los objetivos de la organización.
- 9) La diversidad en los especialistas en Relaciones Públicas: se menciona que los Departamentos de Relaciones Públicas excelentes deben albergar a mujeres y hombres de diferentes orígenes étnicos y culturales, para promover la pluralidad de ideas, conceptos y visiones del mundo.
- 10) Ambiente organizativo para la excelencia de la comunicación: se afirma que las Relaciones Públicas excelentes serán exitosas cuando se observe en la

institución una estructura orgánica, una cultura participativa y un sistema simétrico de comunicación, que promueva la igualdad de oportunidades. Así se contará con un ambiente ideal para llevar a cabo una comunicación simétrica.

La Teoría de la Excelencia además identificó que la calidad de los relacionamientos depende en gran medida de la habilidad y la competencia profesional, que debe de convertirse en un analista de escenarios, en la medida que sea capaz de comprender la misión, cultura y comunicación organizacional para alcanzar el compromiso de los directivos. En este sentido, Ferrari (2000) comprobó que uno de los componentes más influyentes en la aplicación de las Relaciones Públicas en las organizaciones es la comprensión de los directivos respecto a la actividad y el papel del profesional de Relaciones Públicas.

Asimismo, Ferrari y Franca (2012) sostienen que las Relaciones Públicas cumplen un rol estratégico para el desempeño exitoso de una organización. Para dichos autores, la comunicación se ha convertido en un elemento estratégico en toda gestión de la organización; pues la comunicación, como proceso inherente a las organizaciones, es una herramienta por excelencia de las Relaciones Públicas, debido a que es el medio por el cual se llega al cumplimiento de la misión y de los objetivos planteados por la organización dando significado a las acciones que están dirigidas a los diferentes públicos con los que se relaciona y además genera relacionamientos y vínculos con éstos.

Por tanto, la Teoría de la Excelencia sustenta y explica la verdadera contribución de las Relaciones Públicas en las organizaciones, pues permiten mejorar los resultados de la gestión de las organizaciones.

1.2.1.2 La Teoría de la Dirección de Relaciones Públicas

Grunig y Hunt (1984, en Mantilla, 2008) sostienen que el director de comunicación es un profesional que planifica y dirige sistemáticamente el programa de Relaciones Públicas en una organización, asesorando directamente a la dirección en la toma de decisiones sobre la política comunicacional de la organización y por ello, están involucrados en todos los núcleos de la toma de decisiones de Relaciones Públicas.

Por su parte, Molleda (en International Public Relations Associations, 2011) sustenta que los relacionistas públicos, además de ser expertos en públicos, deben conocer sobre gerencia estratégica y ser copartícipes de ésta.

Y, de acuerdo con Ferrari y Franca (2012), los profesionales de Relaciones Públicas deben asumir el rol de estrategias de la comunicación, cumpliendo las siguientes funciones:

- Integrar la alta dirección de la organización como asesores para participar en las decisiones de la organización, orientar y recomendar políticas, directrices y planes de comunicación y reputación.

- Diseñar y ejecutar el plan de Relaciones Públicas en base a objetivos y cultura organizacional, considerando el diagnóstico organizacional de la realidad interna y externa de la organización, así como la delimitación de los públicos de interés.
- Instaurar estrategias de medición de resultados y señalar los costos – beneficios de la aplicación de los planes de comunicación.
- Gestionar la relación con los públicos de interés, por medio de la negociación, mediación y consenso.
- Gestionar la comunicación en todas las dimensiones para fortalecer la identidad, la marca y consolidar la buena reputación.

Cabe señalar, que Grunig (1984) describe cuatro modelos conductuales de Relaciones Públicas:

1. **Modelo agente de prensa:** se refiere a un modelo de comunicación unidireccional que parte de la organización a sus públicos que tiene como principal objetivo convencer a la prensa para que publique información favorable sobre la organización y de esta manera ejercer una función persuasiva, propagandística y hasta desinformativa.
2. **Modelo de información pública:** hace mención a un modelo de comunicación unilateral, en la que se cumple el objetivo de difundir información en torno a la organización para difundir información más exhaustiva sobre la organización.
3. **Modelo asimétrico bidireccional:** se trata de un modelo de comunicación bidireccional, es decir que fluye de la organización hacia los públicos y

viceversa; pero es asimétrico, por cuanto la información de la organización es desequilibrada a la organización. Se basa en el estudio de las conductas y actitudes de los públicos para generar informaciones que modifiquen estas actitudes y comportamientos a favor de la organización.

4. **Modelo simétrico bidireccional:** se trata de una comunicación bidireccional en la que los relacionistas públicos son mediadores entre la organización y sus públicos, estableciendo canales de comunicación y estrategias para fomentar relaciones positivas y de confianza. De esta manera, se logra un consenso entre los públicos y la organización para alcanzar los objetivos establecidos. Este modelo representa el ideal de las Relaciones Públicas.

Finalmente, cabe indicar que esta Teoría de la Dirección de las Relaciones Públicas explica la importancia de la gestión de las Relaciones Públicas en la toma de decisiones con el fin de mejorar las relaciones entre la organización y sus públicos. Por tanto, se entiende entonces que, para este estudio relacionado con la Cancillería peruana, es importante, considerar la existencia de la Oficina de Relaciones Públicas como ente asesor de la Alta Dirección.

1.2.1.3 Relaciones Públicas Gubernamentales

Se entiende que la administración pública se refiere al conjunto de políticas y actividades que permiten la atención de los intereses públicos bajo el ejercicio de la autoridad política. De modo que, según Patrón y Patrón (2004),

las entidades públicas deben cumplir con acciones en conjunto y coordinadas entre sí para el funcionamiento operativo del Estado.

Es oportuno señalar que la administración pública se encarga de la atención de los intereses públicos y el ejercicio de la autoridad en base a ideas, normas, procesos e instituciones a través de los órganos del Estado:

1. Poderes: Legislativo, Ejecutivo y Judicial.
2. Organismos Autónomos.
3. Sectores Públicos.
 - Instituciones.
 - Empresas estatales.
4. Gobiernos Regionales.
5. Gobiernos Locales.

Y, que de acuerdo con Botero y Galvis (2009), las funciones de la administración pública son:

1. Suministro de servicios.
2. Resolución de problemas: de orden público y magnitud como inseguridad, falta de recursos, falta de servicios, entre otros.
3. Satisfacción de necesidades: velar la satisfacción de necesidades básicas como vivienda, alimentación, saneamiento, salud, educación y otros.
4. Generación de progreso y desarrollo: mejorar condiciones para la inversión privada.

Y en este sentido, Patrón y Patrón (2004) afirman que las Relaciones Públicas en organizaciones gubernamentales no son lucrativas ni pretenden incrementar las rentas, sino que están orientadas a que los ciudadanos conozcan y comprendan los esfuerzos de las organizaciones del Estado en beneficio del pueblo.

De la misma manera, es importante que las personas que trabajen para el Estado, comprendan que son empleados del gobierno y, por lo tanto, cumplen una función pública al servicio de la población. Y es aquí donde las Relaciones Públicas permiten, como ente asesor, velar por el buen desempeño de la misión al establecer los canales adecuados para la comunicación eficiente y eficaz.

De acuerdo con Pérez y Solórzano (1999), el rol de las Relaciones Públicas gubernamentales es establecer y conservar fluidez en el intercambio de opiniones entre los gobernantes y los gobernados con la intención de impulsar la integración de la trilogía: Estado – Capital – Sociedad Civil.

Ello debido a que concierne al gobierno comunicar qué, cómo y por qué de sus acciones; siendo las Relaciones Públicas gubernamentales la encargada de involucrar a la comunidad de los asuntos del Estado y lograr su comprensión, aceptación y cooperación. Por esto, las Relaciones Públicas en el Estado deben cumplir, según estos autores, las siguientes funciones:

1. Fomentar la interacción continua entre el gobierno y los ciudadanos.
2. Comunicar a la opinión pública respecto a las iniciativas y actividades del gobierno en beneficio de la comunidad.

3. Coordinar las actividades con los distintos organismos estatales.
4. Fortalecer la política de Relaciones Públicas mediante la planificación ejecución de actividades conjuntas entre el Estado – Capital – Sociedad Civil.
5. Incentivar capacitaciones para funcionarios estatales para el cumplimiento eficiente de sus funciones.
6. Fortalecer el prestigio del país en el ámbito internacional.

Para Lattimore, Baskin, Heiman y Toth (2008), la empresa privada difiere de la administración pública en que ésta debe mantener la confianza de la ciudadanía; pero, además, debe mantener el respeto y la consideración de los mismos. Para esto, plantean que las Relaciones Públicas en la administración pública deben cumplir con los siguientes objetivos:

- 1) Conservar y acrecentar la confianza, el apoyo y la aprobación de la ciudadanía.
- 2) Contribuir al progreso de la administración para conseguir su máxima competencia y eficacia.
- 3) Desarrollar un programa de comunicación externa amplio y bien dirigido.
- 4) Contribuir a la práctica de la administración pública.
- 5) Mantener informada a la opinión pública de los actos e intenciones de los funcionarios.
- 6) Establecer un buen trato social.

Para estos autores, los asuntos públicos para las Relaciones Públicas son una especialidad que precisa crear relaciones entre las organizaciones de la política pública y sus públicos como son: la ciudadanía, las empresas, las organizaciones no lucrativas, demás organizaciones del Estado y organizaciones de otros países.

Finalmente, cabe recordar a Alonso y Bonilla (1997) quienes señalaron que las relaciones en el sector gubernamental cumplen un triple cimiento: de informar a la ciudadanía, persuadirla e integrar a unas personas con otras para incrementar la confianza, el apoyo y la aprobación de la población.

De esta manera, las Relaciones Públicas en las instituciones del Estado están orientadas a establecer relaciones en el ámbito político en beneficio de los ciudadanos.

1.2.1.4 Relaciones Públicas y Diplomacia

Avilia (en Red Relaciones Públicas, 2015) señala que una de las funciones de las Relaciones Públicas es desempeñarse eficazmente en las relaciones internacionales, las que se realizan entre gobiernos soberanos. En tal sentido, se llevan a cabo, por ejemplo, campañas de imagen del país en el exterior a fin de obtener la confianza y así llevar a cabo unas adecuadas relaciones diplomáticas, políticas, comerciales o de turismo. Asimismo, a manera ilustrativa, recordó que en julio de 2015 Kazajistán realizó una

destacada acción coordinada de Diplomacia y Relaciones Públicas con el objetivo de promover su candidatura como miembro no permanente del Consejo de Seguridad de la Organización de Naciones Unidas. Como resultado de las acciones realizadas por dicho país asiático, se convirtió en la primera nación de una antigua república soviética de Asia Central en ser elegido para dicho cargo para el periodo 2017-2018, habiendo obtenido 138 de los 193 miembros que componen la Asamblea General de las Naciones Unidas.

Como se pudo observar, la importancia de la Diplomacia y las Relaciones Públicas es que permiten relacionarnos con otros Estados con el objetivo de promover una adecuada inserción del país en el mundo, a través de una estrecha vinculación entre la acción externa y las prioridades de desarrollo nacional. Como la globalización significa la integración de las naciones mediante las comunicaciones, ningún Estado tiende al aislacionismo; por lo que trata de comunicarse con otros Estados a través de la Diplomacia. En tal sentido, el Ministerio de Relaciones Exteriores representa la primera institución pública que hace uso de las Relaciones Públicas a nivel internacional (relaciones públicas internacionales); el cual busca comunicar y proyectar la imagen positiva del país en el exterior. Es así que la convergencia entre Diplomacia y Relaciones Públicas está presente cuando se aprecia la existencia de una Oficina de Relaciones Públicas y la figura del “vocero o portavoz” dentro de los Ministerios de Relaciones Exteriores de los países, como es el caso de la República Popular China y la Federación de Rusia, por ejemplo.

Por otro lado, cabe mencionar que, en la actualidad, las Relaciones Públicas han sido de utilidad para el ejercicio de la Diplomacia de las naciones; puesto que se ejercita mediante la comunicación con otros actores internacionales con el objetivo de promover los intereses nacionales en el exterior. Sin Relaciones Públicas no tendría sentido la Diplomacia. Los países se comunican entre sí mediante “Notas Diplomáticas” y el país se comunica con su respectiva Embajada, Consulado o Representación Permanente a través de un tipo de comunicación denominado formalmente “Cable” o “Mensaje”.

1.2.2 La Oficina de las Relaciones Públicas

Los estudiosos proponen que los departamentos de Relaciones Públicas contribuyen en la eficacia de la organización en la medida que cumplan con la función de cuidar las relaciones de una organización con sus públicos, de modo que se consolide y se proyecte una imagen positiva de la organización y así se cree una opinión pública favorable (Barquero, 2003).

De acuerdo con la Teoría de la Excelencia, la Oficina de Información y Relaciones Públicas es una dependencia de apoyo a la organización que se encarga de la planeación, dirección, coordinación y evaluación de la imagen de las organizaciones.

Por lo que para implementar una Oficina de Relaciones Públicas es importante considerar su función administrativa, como lo plantea Robinson

(1967, en Chiavenato, 1999), quien propone su competencia directiva e independiente para construir y salvaguardar líneas de comunicación, entendimiento, aprobación y reciprocidad entre la organización y sus públicos. Y, de acuerdo con lo anterior, debe cumplir con los 10 principios universales para su gestión eficaz; de modo tal que su implementación, de acuerdo con Ferrari y Franca (2012), debe ser respaldada y reconocida por la Alta Dirección por su carácter estratégico en el desempeño comunicacional efectivo que satisfaga a la organización, a sus públicos y a la sociedad.

Además, Botan y Hazleton (2006) señalan que la Teoría de la Excelencia permitió comprender el valor de las Relaciones Públicas; pues para reconocer a una organización como eficiente, sostienen que debe resolver problemas y alcanzar objetivos, siendo para esto necesario alinear los objetivos organizacionales con sus públicos y la sociedad, de lo contrario, los interesados presionarán para que la organización cambie o se opondrán a ella. Y es aquí donde las Relaciones Públicas prevén, anticipan y logran que la organización sea competente aprovechando las oportunidades y generando resultados positivos, minimizando los efectos nocivos de posiciones contrarias a sus intereses. Para esto, permite que las organizaciones se comporten socialmente aceptables, en la medida que analizan su entorno e identifican a los actores que se ven afectados por las decisiones de la organización, resuelve problemas importantes para ellos, alcanza consensos y utiliza una comunicación simétrica efectiva con sus públicos a fin de desarrollar sólidos vínculos de calidad con ellos.

Sin embargo, para aproximarnos a la Comunicación Diplomática que realiza el Ministerio de Relaciones Exteriores del Perú, desde la teoría y la práctica de las Relaciones Públicas, podemos afirmar que no podemos reducir su actuación a las estrategias que realizan las organizaciones privadas como son los medios de comunicación local y/o extranjera. En tal sentido, si extrapolamos de lo político a lo diplomático, como lo señalado por Newman y Vercic (2002), se puede afirmar que al igual que la Comunicación Política, la Comunicación Diplomática y las Relaciones Públicas cuentan con una dimensión directiva; habida cuenta que una adecuada Comunicación Diplomática exige una destacada y compleja labor directiva que involucra a muchos funcionarios diplomáticos y administrativos que forman parte de la Oficina General de Comunicación de la Cancillería y que deben interactuar con la Alta Dirección (Ministro, Viceministro y Secretario General) para dirigirse estratégicamente a sus públicos internos y externos.

Por otro lado, para analizar el tema de las Relaciones Públicas de la Cancillería peruana, tomaremos en cuenta la breve definición de Relaciones Públicas de Grunig y Hunt (2000), quienes la consideran como la gestión de la comunicación que debe existir entre una organización y sus públicos. Asimismo, si consideramos los cuatro modelos de las Relaciones Públicas y tomamos en cuenta los dos criterios, diremos lo siguiente: el propósito de la comunicación (persuasión / entendimiento mutuo) y la naturaleza de la comunicación (unidireccional/bidireccional) hace que nos encontramos con: Agente de Prensa

(Publirrelacionista); Información Pública; Asimétrico Bidireccional; y, Simétrico Bidireccional.

Sobre el particular, podemos señalar que la Oficina General de Comunicación del Ministerio de Relaciones Exteriores del Perú ha desarrollado principalmente el segundo modelo de las Relaciones Públicas, es decir, de “Información Pública”, debido a que ha recurrido a una comunicación de tipo unidireccional para transmitir diversos mensajes, a través de su sitio web, por ejemplo, que son veraces y de interés público. De esa manera, su finalidad ha sido difundir información, no necesariamente con un objetivo de persuasión hacia los públicos. Cabe recordar que este modelo de Relaciones Públicas se observa principalmente en la comunicación de los organismos públicos. Por tanto, este modelo existente en la actualidad en nuestra Cancillería se refleja en el diagrama: Fuente — Mensaje — Medio (canal) — Receptor.

Adicionalmente, y menos empleado por la Oficina General de Comunicación, el modelo “Asimétrico Bidireccional” ha sido tomado en cuenta por las Relaciones Públicas de la Cancillería peruana al incorporar el aspecto de la “retroalimentación” para conocer las actitudes y los comportamientos de los públicos (principalmente, el público externo). En tal sentido, la comunicación es bidireccional (fluir hacia el público y desde el público: retroalimentación) cuando se observa que se introducido, por ejemplo, solicitudes de Acceso a la Información y Libro de Reclamaciones (virtual). Este tercer modelo se emplea en menor medida por la Oficina General de Comunicación de la Cancillería y se

refleja en el diagrama: Fuente — Mensaje — Medio — Receptor — Retroalimentación para la Fuente.

Por último, el modelo “Simétrico Bidireccional”, es aquel que el investigador aspira a sea implementado por el Ministerio de Relaciones Exteriores del Perú a partir de la segunda década del siglo XXI. Al ser el modelo normativo por excelencia en las Relaciones Públicas, no por ello estará exento de revisión, crítica y/o adaptación en dicha institución pública del Estado; sobre todo considerando que surgió a finales de los 60' y principios de los 70' del siglo pasado, habiéndose consolidado a finales del siglo XX.

Al mencionarse que el profesional de las Relaciones Públicas que lleve a cabo dicho modelo debe actuar como un mediador entre la organización y los públicos, dicha función bien puede ser realizada por un funcionario diplomático, quien está formado en teoría, práctica y casos de Negociación Internacional en la Academia Diplomática del Perú. De esa manera, deberá lograr un entendimiento mutuo entre ambas partes (institución pública y públicos), mediante una comunicación estratégica, más que persuasiva; que tenga como objetivo la modificación de sus actitudes y comportamientos después de la planificación, evaluación y ejecución de un programa de Relaciones Públicas por parte de la Oficina General de Comunicación de la Cancillería peruana para comprender la posición de la otra parte. Así, se logrará brindar un mejor servicio de calidad, socialmente responsable por parte de una institución pública peruana, otorgando una naturaleza simétrica a las Relaciones Públicas implementadas por la Cancillería peruana bajo el diagrama: Grupo-Grupo

(interacción); más allá de una relación “Fuente y Receptor”, como los anteriores modelos presentados. Con ello, se observará un verdadero diálogo y no un monólogo por parte de nuestro Ministerio de Relaciones Exteriores.

1.2.2.1 Funciones de la Oficina de Relaciones Públicas

La Oficina de Relaciones Públicas debe caracterizarse por el cumplimiento eficiente de sus funciones, que, de acuerdo con Grunig, et al (2002), pueden resumirse en 4 categorías principales:

- a) Dirección Estratégica y Operativa. - Se organizan en el desarrollo de estrategias para la solución de problemas, objetivos y metas para la organización, se preparan presupuestos y se planifica la dirección del personal.
- b) Investigación. - Se realiza el análisis del entorno, de las reacciones de los públicos respecto a la organización, se segmentan a los públicos de acuerdo con criterios propuestos por las necesidades y características de la organización, y se desarrolla la evaluación de los programas propuestos para su posterior ejecución.
- c) Negociación. - Se llevan a cabo transacciones con los públicos activistas, se brinda información para la comprensión de las opiniones a la Alta Dirección, se utilizan teorías para la resolución de conflictos.
- d) Persuasión. - Se influye en el público para generar aceptación de la correcta actuación de la organización, se genera actitudes positivas, se comparten y alinean intereses de la organización con sus públicos.

También, Piedra, Saldarriaga y Games (2015) entienden que la Oficina de Información y Relaciones Públicas es una dependencia de soporte, adscrita a la Dirección. De modo que, se le faculte la planificación, dirección, coordinación y evaluación de las acciones dirigidas a proyectar una imagen positiva de la organización, mediante actividades de prensa y difusión, Relaciones Públicas y Protocolo.

Al respecto, consideran que el profesional de las Relaciones Públicas, como especialista en el arte de la comunicación y la persuasión, requiere realizar sus actividades de:

- Programar a partir del análisis de problemas y posibilidades, definir objetivos y públicos para dirigir la información.
- Escribir y editar materiales que permitan informar adecuadamente aspectos relevantes de la organización.
- Diseñar información favorable.
- Organizar actividades comunicación como ruedas de prensa, exhibiciones, demostraciones, etc.
- Asesorar en las comunicaciones para públicos internos y externos.
- Investigar y evaluar la imagen institucional y la opinión pública.
- Gestionar los recursos para capacitación y desarrollo del personal.

De esta manera, la Oficina de Relaciones Públicas velaría directamente con el buen funcionamiento de la organización a través de gestión eficaz de las comunicaciones y relaciones.

Por su parte, Wilcox (2001) propone distintos elementos que permiten identificar los roles y funciones del área encargada de las Relaciones Públicas:

- Asesoría. - Consejo a directivos respecto a políticas, relaciones y procesos de comunicación.
- Investigación. - Definición de actitudes y comportamientos de la organización.
- Relaciones con los medios. - Transmisión de información a través de los medios masivos de comunicación social.
- Publicidad. - Difusión de mensajes a favor de la organización
- Relaciones con los colaboradores. - Afianzar vínculos con sus públicos internos.
- Relaciones con la comunidad. - Fortalecer vínculos laborales con la comunidad.
- Asuntos públicos. - Apoyar para alcanzar objetivos a partir de la participación eficaz en la política.
- Asuntos gubernamentales. - Mantener relaciones directas con los poderes públicos y cumplir con obligaciones públicas.
- Gestión de conflictos potenciales. - Identificar y resolver asuntos que podrían afectar a la organización.
- Relaciones financieras. - Construcción de confianza con inversores y relaciones con la comunidad.
- Relaciones sectoriales. - Establecer relaciones con organizaciones similares y complementarias.

- Desarrollo y obtención de fondos (fundraising). - Fomentar el apoyo público para obtener contribuciones financieras.
- Relaciones multiculturales/diversidad del lugar de trabajo. - Auspiciar la interacción con grupos culturales.
- Acontecimientos especiales. - Impulsar el interés de los públicos.
- Comunicaciones de marketing. - Contribuir con acciones para la venta y publicidad.

Y, por su parte, Ferrari y Franca (2012) señalan que la función de las Relaciones Públicas puede ejercerse en tres dimensiones:

- a) Dimensión técnica. - Se cumple las funciones de técnico y gestor de la comunicación; y, sin embargo, no participa efectivamente con la Alta Dirección.
- b) Dimensión gerencial. - Existe dominio técnico y analítico del entorno, en los que maneja crisis, públicos y direcciona la oficina de comunicaciones; pero no participa activamente en las decisiones de la Alta Administración.
- c) Dimensión estratégica. - El profesional de Relaciones Públicas se convierte en el estratega de la comunicación, tiene autoridad formal e informal para ejercer sus funciones para orientar y recomendar temas relacionados con la totalidad de la organización.

En el caso de los modelos de Relaciones Públicas aplicados a la Comunicación Diplomática por parte de la Oficina General de Comunicación del Ministerio de Relaciones Exteriores del Perú, abordaremos el rol que debe

asumir un profesional de las Relaciones Públicas en dicha institución pública. Para ello, tomamos en cuenta lo señalado por Broom (1982) en el sentido de diferenciar al Técnico en Comunicación del Director de Comunicación.

El Técnico en Comunicación es una persona con labores elementales, siendo su principal función, redactar los mensajes destinados a los diferentes públicos. En su relación con la prensa, se encarga de la redacción periodística, brindando los comunicados y materiales de prensa necesarios para una cobertura eficaz de algún suceso, siendo adicionalmente responsable de los contenidos de los sitios web. Como se puede apreciar, dichos profesionales no toman las decisiones relacionadas a la comunicación, sino que ejecutan las que han sido tomadas por los directores. A pesar de ello, puede apreciarse en la realidad que viene desempeñando un cargo denominado “Director de Relaciones Públicas (o de Comunicación)”, cuando en la realidad desempeñan funciones técnicas.

Por su parte, el Director de Comunicación es la persona responsable de la planificación y gestión de los Programas de Relaciones Públicas; asesora a la Alta Dirección y toma decisiones sobre la política comunicativa de la institución. Debe poseer habilidades para la investigación, la aptitud para el pensamiento estratégico, el razonamiento en términos de resultados de las acciones de Relaciones Públicas, la evaluación del entorno, la negociación y asesoramiento directivo.

Si se toma en cuenta esa clasificación en la presente investigación relacionada a las Relaciones Públicas en el Ministerio de Relaciones Exteriores del Perú, podemos señalar que los Técnicos en Comunicación son los funcionarios administrativos que laboran en la Oficina General de Comunicación y sus dependencias, mientras que los Directores de Comunicación son los funcionarios diplomáticos que ostentan el cargo de Director General de la Oficina General de Comunicación (actualmente, a cargo de una Embajadora), Director de la Oficina de Prensa; de la Oficina de Comunicación; y, de la Oficina de Transparencia y Acceso a la Información Pública. Estos últimos trabajan en coordinación con los funcionarios diplomáticos de la Alta Dirección de la Cancillería peruana (Ministro, Viceministro y Secretario General).

1.2.2.2 Estructura de la Oficina de Relaciones Públicas

De acuerdo con Ellis y Bowman (1964, en Diaz & Ttito, 2019) para establecer el tamaño y los recursos que se deben asignar al área de las Relaciones Públicas depende de los siguientes criterios:

- a) El número.
- b) El tamaño e importancia de sus miembros, clientes y clientes potenciales.
- c) La estructura orgánica de la organización, su filosofía y políticas.
- d) Los recursos económicos de la organización.

Asimismo, señalan la que la tarea de las Relaciones Públicas debe ser coordinada directamente con la Alta Gerencia y con todas las actividades relacionadas a la política comercial de la organización.

Por su parte, Bonilla (2001, en Chigüichón, 2011) propone que la estructura formal de la organización detalle los cargos de la organización a partir del siguiente esquema:

- a) Dirección de Relaciones Públicas.
- b) Gerencia de Información.
- c) Gerencia de Relaciones Internas.
- d) Gerencia de Relaciones Externas.

Y, el esquema que responde a las actividades recomendadas para una Oficina de Relaciones Públicas, indicado por Ellis y Bowman (1964, en Díaz & Ttito, 2019), sería:

- a) Controlar el departamento de Relaciones Públicas.
- b) Analizar e interpretar actitudes y opiniones de la organización.
- c) Planificar y ejecutar declaraciones políticas y económicas de la organización.
- d) Instruir a los agentes publicitarios y financieros.
- e) Mantener contacto con las áreas de personal sobre la información interna.

Por tanto, se propone que la Oficina de Relaciones Públicas dependa directamente del Ministro de Relaciones Exteriores del Perú, cuya misión sea consolidar su función directiva, comunicacional y relacional con sus públicos tanto internos y externos.

A) Staff ideal

De acuerdo con Urzaiz (1971, en Díaz y Ttito, 2019), el departamento de Relaciones Públicas debe ser considerado inmediatamente después del directivo y por encima de los demás departamentos.

Gráfico 1: Staff ideal



Fuente: elaboración propia en base a Urzaiz (1971)

B) Staff usual

De acuerdo con Urzaiz (1971, en Díaz y Ttito, 2019), el departamento de Relaciones Públicas generalmente se encuentra ubicado a la altura del departamento de asesoría legal.

Gráfico 2: Staff Usual

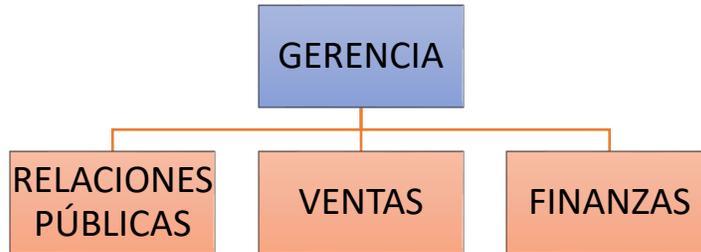


Fuente: elaboración propia en base a Urzaiz (1971)

C) Relaciones Públicas en línea

Al depender directamente de la Alta Dirección, su función es simplemente difundir órdenes de los directivos (Urzaiz, 1991, en Díaz y Ttito, 2019).

Gráfico 3: Relaciones Públicas en línea

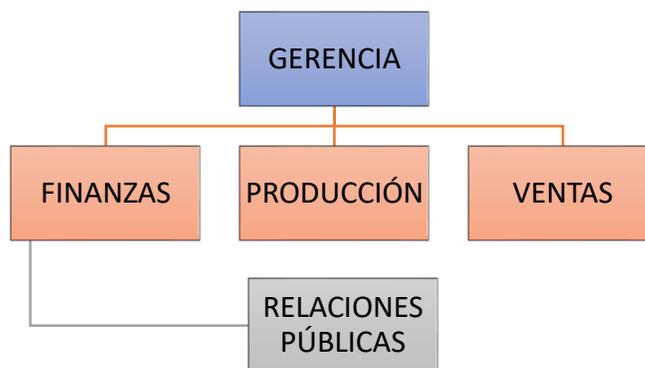


Fuente: elaboración propia en base a Urzaiz (1971)

D) Relaciones Públicas en forma subordinada

El departamento de Relaciones Públicas funciona como un apéndice de otros departamentos (Urzaiz, 1991, en Díaz y Ttito, 2019).

Gráfico 4: Relaciones Públicas en forma subordinada



Fuente: elaboración propia en base a Urzaiz (1971)

Por otro lado, Díaz y Ttito (2019) identifican cuatro posiciones para la ubicación de la Oficina de Relaciones Públicas que responden a los requerimientos y las funciones que tendrá que cumplir:

- Como órgano consultivo. - Depende directamente de la dirección y cumple la función de la formulación de políticas de Relaciones Públicas para la mejora de la imagen institucional.
- Como órgano de asesoramiento. - Depende de la dirección directamente y responde a las demandas de la organización.
- Como órgano de apoyo. - Cuando asesora y ejecuta funciones encomendadas por los directivos.
- Como órgano de ejecución. - Cuando ejerce las políticas de la Alta Dirección.

En general, la Oficina de Relaciones Públicas cumple las funciones de promover, manejar y administrar la imagen institucional de una organización a través de estrategias y técnicas propias de las Relaciones Públicas para consolidar las relaciones de la organización con sus públicos y gestionar eficazmente la comunicación con éstos.

1.2.2.3 El responsable de la Oficina de Relaciones Públicas

El responsable de la Oficina de Relaciones Públicas debe ser un profesional que tenga la capacidad y preparación profesional de dominio del entorno organizacional, de modo que pueda resolver los problemas de comunicación, brindar asesorías y apoyo a los altos directivos. Así Ferrari y Franca (2012), indican que debe ejercer su actividad profesional en las siguientes dimensiones:

- Dimensión técnica. - Es gestor de las comunicaciones.
- Dimensión gerencial. - Administra la crisis, los públicos, direcciona la oficina de comunicaciones.
- Dimensión estratégica. - Se convierte en un estratega de la comunicación, en la que tiene autoridad formal e informal para ejercer sus funciones.

Asimismo, Arroyo y Yus (2011) señalan que las funciones del responsable de la Oficina de Relaciones Públicas deben definir las estrategias de la comunicación general y las funciones específicas de las relaciones con los inversores, las relaciones con los medios, el manejo de la comunicación interna y las relaciones gubernamentales. Sin embargo, señala que muchas veces una sola persona ejerce estas funciones, inclusive de jefe de prensa, que es un tema más táctico que estratégico.

Martin (2010) reconoce la importancia y la necesidad de la existencia un área especializada en Relaciones Públicas en las organizaciones que permita definir las políticas comunicativas, establecer los planes estratégicos de

comunicación, gestione adecuadamente la emisión de mensajes internos y externos y velar por la imagen de la organización.

Al mismo tiempo, Pereira y Flores (2010) enfatizan la necesidad de un área especializada en Relaciones Públicas por los niveles que abarca la función comunicativa relacional. En tal sentido, consideran que en las instituciones del Estado existen 3 niveles fundamentales:

- Las micro Relaciones Públicas. - Que incluyen las actividades operativas relacionadas a la organización con sus públicos.
- Las Macro Relaciones Públicas. - Se refieren a las actividades que se extienden a nivel nacional, en cuanto a su jurisdicción y funcionamiento.
- Las Mega Relaciones Públicas. - Se refieren a las actividades encaminadas al cuidado y administración de la imagen del país en el exterior.

Finalmente, estos autores enfatizan las funciones en cada uno de los niveles; pudiéndose asegurar que, en el caso de la Cancillería peruana, no se puede eximir de una oficina especializada dadas las características y el quehacer de esta trascendental institución pública del Estado.

A) Perfil del relacionista público

El Relacionista Público es un profesional especializado en la comunicación y dirección que puede desempeñar la función de vocero (conocido como *speaker* o *spokesperson*, en idioma inglés) en una organización privada o en una entidad pública. De esa manera, su labor sería la conexión entre la institución en la cual labora con sus públicos, sean estos internos (trabajadores de la entidad) o externos (medios de comunicación, clientes, países, empresas, etc.). Asimismo, el especialista en relación públicas se encarga de realizar eventos, conferencias, notas de prensa, contenidos digitales y afines; con el objetivo de incrementar la buena imagen de la organización. Por tanto, debe tener un conjunto de capacidades, habilidades, actitudes, aptitudes y competencias que le permitirán asumir adecuadamente las responsabilidades propias del desarrollo de las funciones y tareas que le sean encomendadas en su centro de labores.

Seitel (2002) señala doce áreas que el profesional de Relaciones Públicas debía dominar:

- Comunicación, estrategias y conceptos de persuasión.
- Comunicación y teorías de las Relaciones Públicas.
- Relaciones y creación de relaciones.
- Tendencias sociales.
- Cuestiones éticas.
- Requisitos y cuestiones jurídicas.

- Marketing y finanzas.
- Historia de las Relaciones Públicas.
- Utilización de las técnicas de investigación y previsión.
- Cuestiones globales y multiculturales.
- Cambio y desarrollo organizativo.
- Conceptos y teorías directivas.

Por su parte, Russo (2008) considera que en el perfil del Relacionista Público deben apreciarse las siguientes once características y habilidades personales:

- Capacidad de organización.
- Mente despierta, curiosa y carácter inquisitivo.
- Integridad personal.
- Fuerte personalidad y capacidad de liderazgo.
- Pensamiento estratégico.
- Imperturbabilidad.
- Capacidad persuasiva.
- Olfato periodístico.
- Pensamiento estructurado.
- Creatividad.
- Habilidad comunicativa.

La citada autora reconoce que dichos aspectos son algunos de los requisitos generales que se plantean para todo Relacionista Público; tomando en cuenta que, la dinámica de la profesión, impide llegar a un consenso sobre un perfil ideal que tenga cierta permanencia.

Por su parte, Grunig (2010, en Universia, 2010) destaca dos aspectos fundamentales en el perfil del Relacionista Público:

- Conocimiento de las ciencias sociales, de la ética y la responsabilidad social.
- Capacidad de investigación.

Asimismo, Castillo (2010) considera que el perfil más adecuado para un profesional de Relaciones Públicas es:

- Preparación extensa e intensa en la realización de un servicio altamente especializado.
- Principios y filosofía específica bien establecida.
- Habilidades y capacidades necesarias para el ejercicio de un arte.
- Sólida motivación para el servicio público.
- Establecimiento y mantenimiento de la investigación, la formación continuada, las relaciones interpersonales y la práctica.
- Evaluación objetiva de los resultados y progresión.
- Intercambio de experiencias profesionales al pertenecer a asociaciones profesionales.

Por su parte, Chigüichón (2011) clasifica el perfil del Relacionista Público en tres aspectos:

1. Competencias básicas:

- Conocimiento de la teoría y técnicas de las Relaciones Públicas.
- Habilidad en las técnicas comerciales y sociales.
- Dominio del idioma propio y de otros idiomas.
- Conocimiento de la teoría, medios de comunicación y técnicas de investigación y comunicación.
- Cultura Humana.
- Conocimiento de la vida, el ser humano sus actitudes y reacciones, de la entidad y su entorno.

2. Cultura personal:

- Inteligencia.
- Decisión.
- Analítico.
- Memoria e imaginación.
- Personalidad equilibrada.
- Vocación de ejercer con brillantez.
- Pensamiento más racional que emocional y madurez de pensamiento.

3. Funciones:

- Propiciar una buena comunicación organizacional.

- Crear una buena imagen de la organización o empresa que representa.
- Conocer los objetivos y funciones de la organización o empresa en que labora.
- Conocer e identificar los públicos externos y brindarles información.
- Controlar crisis comunicacionales que representen situaciones negativas para la organización o empresa en la que labora.

Según Ttito (2012), el perfil del Relacionista Público debe considerar lo siguiente:

- Desarrollar estrategias de imagen institucional.
- Contar con sólida formación cultural y social en temas relacionados a la actualidad nacional e internacional a fin de manejar adecuadamente posibles situaciones de crisis comunicacional.
- Proponer y asesorar cambios ante un problema comunicacional en particular.
- Conocer al público interno de la organización a fin de inferir sus inquietudes.
- Satisfacer los requerimientos comunicacionales internos de la organización.
- Capacidad de anticipación a los problemas y, de presentarse, ser un solucionador de conflictos.
- Sintetizar la información para devolverlos a la audiencia, indexados y referenciados, para lo cual el uso de Internet es indispensable.

Wilcox, Cameron y Xifra (2012) consideran seis habilidades esenciales que deben tener los especialistas en Relaciones Públicas:

- Capacidad de redacción. - Colocar ideas e información de manera clara y concisa, con buena gramática y ortografía a fin de no dar “una imagen de aficionado”.
- Capacidad de investigación. - Los argumentos no deben basarse en generalidades sino en hechos. Para ello, debe recopilar información de varias fuentes y llevar a cabo investigaciones “desde cero”, diseñando y organizando auditorías o encuestas de opinión; tomando en cuenta los requerimientos y puntos de vista de los públicos para que sea un éxito los programas de Relaciones Públicas. Asimismo, considerar los trabajos de investigación, el uso de la internet y los datos informáticos, manteniéndose informados y actualizados con la revisión de los diarios y las revistas.
- Pericia planificadora. - Cuidado en la planificación y coordinación de las técnicas y actividades de comunicación en los programas de Relaciones Públicas. Así, el relacionista público planificará, por ejemplo, que la entrega de materiales se realice oportunamente, realizando eventos sin contratiempos y conforme a lo presupuestado.
- Capacidad para resolver problemas. - Uso de ideas innovadoras y planteamientos novedosos en los programas de Relaciones Públicas a fin de emplear la creatividad en la resolución de problemas.
- Competencia empresarial/económica. - Conocimiento de las ciencias relacionadas a la empresa, la economía y el marketing.

- Experiencia en medios de comunicación social. - Tomar en cuenta también la importancia del conocimiento en redes sociales, podcasts, búsqueda de contenidos virtuales, manejo del correo electrónico y marcadores sociales.

Los autores concluyen que no es necesario que los relacionistas públicos cuenten con las seis habilidades en la misma proporción. Ello dependerá del cargo que ocupen y de las labores específicas que lleven a cabo.

Rojas y Castañeda (2013) clasifican en tres áreas al perfil del profesional en Relaciones Públicas:

1) Actitudes. - Al respecto, se identifican cuatro actitudes:

- Atención y concentración: claridad de la realidad, observación de los detalles, identificar diferencias y semejanzas en situaciones que sean importantes o no.
- Análisis y síntesis: manejo de problemas o situaciones específicas, identificando sus partes para un mejor manejo del tema.
- Comprensión y expresión verbal: recibir mensajes e ideas y enunciarlas con claridad de manera oral y/o escrita.
- Creatividad: transmitir mensajes de forma agradable y fácil comprensión por parte de sus interlocutores.

2) Intereses y motivaciones. - Sobre el particular, se precisan tres aspectos:

- Por el trabajo en equipo: el relacionista público no labora de manera solitaria, sino que su trabajo casi siempre es en coordinación con otros profesionales.
- Por el arte: se debe tomar en cuenta el fondo (el mensaje) como la forma de transmitirlo.
- Por las empresas: el profesional tiene como objetivo último, a la organización en la cual trabaja.

3) Características personales. - El relacionista público debe tener en cuenta lo siguiente:

- Organización: habilidad para distribuir y planificar el tiempo, tomando en cuenta las dificultades, siendo ordenado y siguiendo método de trabajo.
- Esfuerzo: dedicación exclusiva y constante ante circunstancias difíciles que se presentan y que demandan un esfuerzo adicional y una mejor capacidad de adaptación.
- Acomodo y flexibilidad: saber que la labor puede incluir áreas de trabajo muy diversas y circunstancias y contextos muy diferentes.
- Observación: tomar en cuenta los detalles, teniendo una preparación para identificarlos antes que los demás.
- Sensibilidad: tanto para expresar ideas mediante diferentes medios, como captar las necesidades de las empresas.

- Habilidad interpersonal: la relación con las personas es la base del trabajo por lo exige tener trato y manejo con el personal con el que se labora.
- Empatía: sintonizar emocionalmente con los demás y de colocarse en el lugar de los otros.
- - Autocontrol: dominarse a sí mismos para facilitar el logro de objetivos personales.
- Sentido crítico: diferenciar lo importante de lo accesorio, lo permanente de lo efímero, lo general de lo particular, lo verdadero de lo falso, entre otros.
- Sentido ético: veracidad en el trabajo y respeto por los derechos de los demás.

Para Rodas y Toral (2013) los profesionales encargados de las Relaciones Públicas cumplen con el siguiente perfil:

- Título en Relaciones Públicas o especialización en áreas afines.
- Buena presencia.
- Ética personal y profesional.
- Amplio conocimiento y cultura.
- Creativo.
- Facilidad de análisis y síntesis.
- Excelente redacción.
- Conocer otro idioma.

Para Mancusi (2015), el perfil profesional del relacionista público en el siglo XXI resulta “*hiperexigente*”, debido a que no bastan los estudios universitarios para ser un profesional completo, sino que se deben seguir estudios superiores para que complementen la formación académica y el desempeño profesional. A ello se deben sumar el desarrollo de habilidades que marquen la diferencia con la competencia directa en vista de un puesto de trabajo, tales como: manejo de herramientas de informática, internet, proactividad, innovación, creatividad. Todo esto exige una profunda y comprometida dedicación en las Relaciones Públicas y lo relacionado a dicha profesión, debido a que se ha vuelto una disciplina de variantes complejas, que representan nuevos desafíos tanto para el profesional como las organizaciones.

Además, Sánchez (2015) señala que las principales competencias que debe tener el perfil del profesional de Relaciones Públicas, son los siguientes:

- Formación interdisciplinaria. - Especializado en Ciencias de la Comunicación con estudios de posgrado de preferencia. A ello se suma el conocimiento de idiomas y capacidad de adaptabilidad a entornos multiculturales.
- Liderazgo y emprendimiento. - Ser guía e inspirador a sus colaboradores para conseguir los objetivos trazados. Adaptarse a los cambios, laborando con autonomía y empoderamiento sin afectar la productividad.
- Pensamiento estratégico. - Capacidad de previsibilidad basada en la planificación, diagnóstico y monitoreo sin depender de la intuición o emoción en la percepción de las situaciones.

- Ética en los contenidos. - Carisma y empatía basados la veracidad del mensaje que cuenta con datos e informaciones ciertas. Así, se logrará confianza y reputación en los públicos de la organización.

Mejía (2017) sintetiza lo señalado por diversos autores y considera que el profesional de Relaciones Públicas debe tener seis características:

- Creatividad para comunicar lo conocido popularmente.
- Habilidad para comunicarse y establecer relaciones interpersonales.
- Adaptabilidad a los cambios.
- Dinamismo y flexibilidad.
- Conocimientos en manejo de crisis y responsabilidad social.
- Ética profesional.

Coreas, Morales y Zaldívar (2017) han identificado siete características que debe tener el Relacionista Público:

- Definir e integrar la estrategia de imagen corporativa en la organización.
- Planificar el trabajo operativo de una Oficina de Relaciones Públicas.
- Asesorar a la empresa u organización en materia de comunicación interna y externa, para la toma de decisiones globales.
- Planificar la comunicación de la organización a fin de establecer estrategias y planes de acción dirigidos a cada uno de los públicos.

- Monitorear los acontecimientos políticos, económicos y sociales que se suscitan fuera de la organización para prever el impacto que puede tener en ella con el objetivo de definir las acciones necesarias para afrontarlas.
- Dar seguimiento a proyectos, control de tiempos, recursos técnicos y humanos, presupuesto y cumplimiento de cronogramas
- Evaluar toda actividad de Relaciones Públicas tanto durante el proceso como al final.

Para Canovas (2018), el Relacionista Público debe tener cinco aptitudes fundamentales a fin de desempeñar eficientemente las tareas encomendadas en la institución que labora:

- Curiosidad. - Es un conocedor de diversos tópicos que no sólo se relacionan con los temas de su profesión como las ciencias de la comunicación, sino es una persona lectora de áreas tales como política internacional, economía, tecnología y todo aquello relacionado con la organización en la que se desempeña.
- Humildad y respeto. - Es un profesional que se relaciona con personas que tienen diferentes puntos de vista, puede expresar oposición a las iniciativas planteadas o representar una amenaza a la empresa o institución que representa. Por ello, debe recordar la importancia del trabajo en equipo con profesionales que provienen de diferentes ámbitos culturales, sociales, económicos y que debe mostrar manejo de la situación porque es la imagen visible de la organización.

- **Habilidad comunicación interpersonal.** - Es una persona versátil que lo demuestra en la oralidad o en la escritura de su trabajo, sin mostrar signos de timidez o introversión; por el contrario, se muestra firme y decidido al momento de relacionarse con autoridades, medios de prensa, trabajadores de la institución, así como demostrar templanza en el “manejo de crisis” que se presenten en la institución.
- **Planeamiento estratégico.** - Significa tener la capacidad de proyección y anticipación ante escenarios favorables o desfavorables, contando para ello, con tiempo y paciencia a fin de ganar experiencia en cada situación que tenga que afrontar. Por tanto, debe plantear escenarios posibles de actuación ante la presentación de una situación. De esa manera, obtendrá confianza de sus clientes y sus jefes. Incluso, se recomienda ser “un poco paranoico” para que ninguna circunstancia lo tome desprevenido.
- **Creatividad y buen gusto.** - Al ser la buena imagen un aspecto fundamental a tomar en cuenta, se requiere contar y rodearse de equipos creativos, organizadores de eventos y otros perfiles que se asemejen a ello. Asimismo, es importante la imagen personal a fin de estar disponible en todo momento, sobre todo cuando se presenten reuniones inesperadas, actividades sociales no programadas o solicitudes de última hora por parte de los clientes o superiores.

Para Canal (2018), el perfil del profesional en Relaciones Públicas debe tomar en cuenta los siguientes aspectos:

- Conocimiento de las ciencias sociales, económicas, empresariales, políticas, de la información y métodos de comunicación.
- Conocimiento e interpretación de la opinión pública: desde cómo se manifiesta hasta cuáles son los mecanismos por los que cambia de conducta u opinión.
- Analizar, fragmentar y clasificar al público a fin de detectar el nexo entre el interés privado y el público, en beneficio de ambos.
- Calificado para realizar actividades que engloban la disciplina, así como gestionar y planificar las estrategias, identificar posibles problemas, resolver inconvenientes, mantener buenas relaciones con los medios de comunicación, publicity, networking, communication facilitator –mediador de comunicación, entre el cliente y sus públicos–, entre otros.
- Estar siempre informado sobre avances y noticias mundo empresarial y gubernamental.
- Tener imaginación e iniciativa, mente abierta, con capacidad de aprendizaje y mejora constante, pudiendo realizar varios proyectos simultáneamente.

Llanos (2020) considera que las actividades acordes al perfil profesional del Relacionista Público en el siglo XXI deben ser:

- Determinar objetivos, diseñar estrategias, investigar, planificar, seleccionar tácticas, ejecutar la comunicación y generar vínculos institucionales, entre organizaciones o personas de existencia física o

jurídica con sus diferentes públicos de interés, y evaluar sus resultados, con el fin de mantener o mejorar la imagen de una organización o persona.

- Actuar como perito y árbitro en la especialidad, produciendo dictámenes técnico-administrativos a ser presentados ante autoridades judiciales o administrativas. Este alcance tiene carácter exclusivo para la profesión.
- Diseñar e implementar auditorías, identidad, imagen y/o reputación de cualquier organización o persona de existencia física o jurídica. Elaborar “rankings” de imagen y reputación.
- Diseñar e implementar auditorías de comunicación para cualquier organización.
- Diseñar e implementar todo tipo de estudios de públicos, mapa de públicos, de grupos o segmentos de públicos de interés recíproco, de cualquier organización o persona.
- Diseñar y ejecutar planes o campañas de Relaciones Públicas para la comunicación referida a áreas o circunstancias específicas como, por ejemplo, gestión de riesgos, gestión de crisis, gestión de interés, asuntos públicos, comunicación política y de bien público, y comunicación interna, entre otras; aplicables a todos los sectores o industrias como, por ejemplo: financiera, salud, turismo, entre otras, para cualquier organización.
- Planificar, ejecutar y/o supervisar la utilización de medios de comunicación gráficos y/o audiovisuales para la emisión de mensajes destinados a los distintos públicos de las organizaciones.

- Planificar y ejecutar campañas de prensa, actividades de gerenciamiento de tópicos organizacionales, entrenamiento y capacitación para el trabajo con medios de comunicación y vocería como también programar la difusión de información de carácter institucional, generada por cualquier persona y destinada a sus públicos, a través de todos los medios de comunicación técnicos disponibles: tradicionales, teleinformáticos y digitales.
- Gestionar las relaciones y contenido institucional y de marca, a través de los medios interactivos, como, por ejemplo, las redes sociales. Desempeñar las funciones de “Community Manager” y “Social Media Manager”.
- Participar en el diseño y la implementación de estudios de clima interno, clima comunitario y opinión pública para cualquier organización de existencia física o jurídica.
- Entender en la programación, coordinación, ejecución y evaluación del ceremonial y protocolo, la organización de eventos y acontecimientos especiales con fines institucionales conforme a la normativa vigente.
- Asesorar, brindando información obtenida legítimamente a los miembros del Poder Legislativo, así como a otros funcionarios del orden nacional, provincial o municipal, en representación de intereses sectoriales o particulares e pudieran verse afectados como consecuencia de sus decisiones.

- Participar en las comunicaciones integradas y brindar apoyo táctico de Relaciones Públicas a las campañas de Marketing y Publicidad.
- Evaluar y controlar la ejecución de los planes y/o de opinión pública, así como interpretar y difundir los resultados de las mismas. Definir índices de calidad, cobertura y frecuencia comunicacional y de Relaciones Públicas.

B) Vocero o portavoz de Relaciones Públicas

El ritmo de cambios en estos tiempos de globalización y el auge de las tecnologías de la información y la comunicación demuestran que la figura del “Vocero o Portavoz”, tanto en las instituciones públicas y privadas, resulta trascendental a fin de que la opinión pública en general se encuentre adecuadamente informada sobre los principales acontecimientos en la actualidad. Es por ello que Arceo (2012) considera fundamental su presencia debido a que es la imagen pública de una organización a través de la cual se conoce a ese partido político, empresa o institución pública con la consiguiente responsabilidad social que ello representa. Asimismo, Reyes (2003) es de la opinión que el portavoz ampliará su competencia comunicativa si conoce cómo se articula la comunicación humana, estando su credibilidad en función al dominio del tema. Sin embargo, aplicado a la presente investigación, hasta la fecha la Cancillería peruana no cuenta con un vocero o portavoz como sí se aprecia en otros países.

CAPÍTULO II

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

2.1 Diseño metodológico

Con el objetivo de explicar la trascendencia estratégica de la implementación de una Oficina de Relaciones Públicas en el Ministerio de Relaciones Exteriores del Perú, este estudio presenta:

2.1.1 Enfoque de investigación:

La presente investigación es de enfoque mixto (cualitativo y cuantitativo) pues interpreta la información recibida de primera mano de los participantes quienes presentan su propia percepción respecto a la creación de una Oficina de Relaciones Públicas, empleándose la recolección de datos con base a medición numérica; de modo que se profundizará en las perspectivas personales de éstos a fin de establecer patrones de comportamiento y conocimiento en el tema.

Así, se sigue lo señalado por Blasco y Pérez (2007) y Hernández, Fernández y Baptista (2014) quienes entienden que la investigación cualitativa describe y explica la realidad en su contexto natural, de modo tal que interpreta los datos obtenidos desde la perspectiva de los participantes. Por su parte,

Sampieri (1991) nos menciona que en el enfoque cuantitativo se usa la recolección y el análisis de datos para probar hipótesis y responder a las preguntas de investigación con base en la medición numérica y el análisis estadístico, para establecer patrones de comportamiento y probar teorías.

2.1.2 Tipo de investigación:

Se trata de una investigación de tipo aplicada pues responde específicamente a la necesidad de implementar una Oficina de Relaciones Públicas en el Ministerio de Relaciones Exteriores del Perú. De acuerdo con Murillo (2008), este estudio resolverá un tema a partir de las informaciones adquiridas.

Es una investigación básica, por cuanto su estudio permitirá ampliar los conocimientos científicos para la implementación de una Oficina de Relaciones Públicas y la relevancia de la misma en las entidades del Estado. De acuerdo con Sampieri (2018), está enfocada a obtener un nuevo conocimiento.

Asimismo, podemos afirmar que es un estudio de tipo aplicativo, pues resuelve un problema puntual que es el responder a la necesidad de crear una oficina especializada en el tratamiento y emisión de la información del Ministerio de Relaciones Públicas del Perú. En este sentido, Hernández y Col (2014) señalan que el objetivo práctico de la aplicación de los conocimientos se lleva a cabo en una realidad específica.

Adicionalmente, se trata de una investigación que responde al diseño de estudio de caso por cuanto trata la problemática de una institución en particular, describiendo sus características y factores que influyen en ella.

Y, finalmente, se considera una investigación de tipo transversal por cuanto los datos se recopilarán una única vez en un periodo de tiempo determinado en el que se realizó la entrevista según lo planificado. Así, se tomó en cuenta lo indicado por Hernández y Col. (2014), en el sentido que la recolección de datos se realiza en un corte en el tiempo determinado.

2.1.3 Alcance o nivel de investigación

Se refiere a una investigación de nivel descriptivo por cuanto detalla las características de esta institución del Estado peruano que carece de una Oficina de Relaciones Públicas; a pesar de que gran parte de sus funciones se basa en la formulación, emisión y tratamiento de mensajes con objetivos específicos. Por lo que, de acuerdo con Murillo (2008), se trata de representar las características detalladas por los participantes.

2.1.4 Método de investigación

En esta investigación se hace uso de distintos métodos de investigación:

- Inductivo: por cuanto obtiene conclusiones generales a partir del estudio de caso de la Cancillería en cuanto a la importancia de implementar una Oficina de Relaciones Públicas en las instituciones públicas; de modo que, observa los hechos, los registra, los interpreta y los generaliza.

- Analítico: por cuanto examina y explica los distintos factores que influyen en la problemática y el modo en que se relacionan.
- Hermenéutico: puesto que la información recolectada será interpretada.

2.2 Diseño muestral

2.2.1 Población

La población es indeterminada por cuanto se desconoce el número de profesionales y expertos en comunicaciones y está conformada por:

- Periodistas y expertos en Relaciones Públicas que, por formación y/o experiencia profesional, se encargan de recolectar y publicar todos los mensajes del Ministerio de Relaciones Exteriores del Perú.
- Fuentes documentarias que se refieren a las publicaciones realizadas por la institución de manera oficial a través de los distintos medios de prensa.

2.2.2 Muestra

La muestra estará conformada por 10 funcionarios del Ministerio de Relaciones Exteriores que cumplen funciones de periodistas y/o relacionistas públicos de la institución y que tienen al menos un año en el puesto de trabajo.

Además, se entrevistarán a 10 profesionales expertos en comunicaciones que hayan trabajado en Relaciones Públicas, independientemente que se encuentren laborando en la actualidad o no.

Criterios de inclusión:

- Mayores de edad.
- Un año mínimo de experiencia en el puesto.
- Participación voluntaria.

2.2.3 Técnica de muestreo

La técnica utilizada para la selección de la muestra es no probabilística a juicio del investigador, por cuanto la elección de los participantes será elegida a conveniencia, en base a criterios de accesibilidad y voluntariado por parte de los participantes y disponibilidad de la persona que realiza la presente investigación.

2.3 Instrumentos y técnicas de recolección de datos

2.3.1 Instrumentos

Los instrumentos que se utilizarán serán:

- Entrevista: se refiere al conjunto de preguntas creadas por el investigador que se realiza a una persona (entrevistado) a modo de conversación con el objetivo de recabar información acerca de la relevancia de las Relaciones Públicas en las instituciones públicas.
- Plantilla de observación: es una guía de categorías e indicadores que permite recolectar los datos de las dimensiones de la investigación.
- Registro de documentos: es la recolección de las publicaciones realizadas por el Ministerio de Relaciones Exteriores en el periodo 2019-2020.

2.3.2 Técnicas de recolección de datos

La técnica de recolección de datos será a través de una entrevista semi estructurada y de preguntas abiertas en base a los objetivos que se pretende medir para responder a las preguntas de investigación. Asimismo, se contará con un cuestionario guía de 6 preguntas con opción a repreguntar.

De otro lado, se empleará la observación semi estructurada y el análisis documental para la presente investigación.

2.3.3 Validez y confiabilidad del instrumento

Para determinar la validez y confiabilidad del instrumento se utilizará el método de juicio de expertos, a fin de contar con opinión informada de personas con trayectoria en el tema.

2.3.3.1 Procesamiento de información

La información procesada es de gran valor, pues ésta será clasificada, analizada, registrada, codificada e interpretada para comprender la problemática y dar solución. Para complementar el estudio, se utilizará el análisis crítico por categorías.

CAPÍTULO III

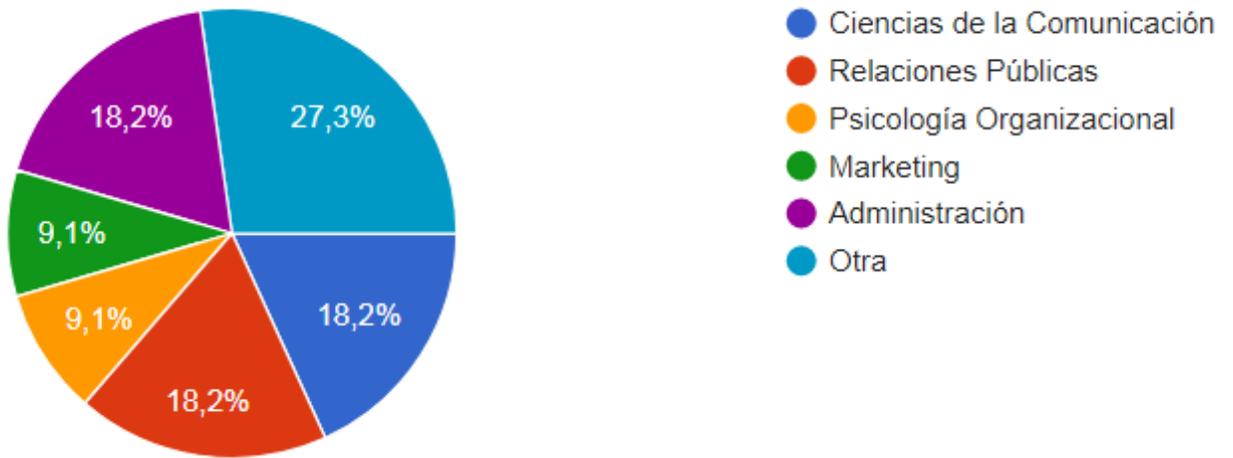
ANÁLISIS DE RESULTADOS

3.1 Presentación de resultados

Los datos conseguidos en esta investigación son producto de las respuestas obtenidas de los jefes, ex jefes del Área de Comunicaciones del Ministerio de Relaciones Exteriores del Perú y expertos en Relaciones Públicas; así como la comparación de los datos observados en la plantilla de observación y en las publicaciones realizadas por el Ministerio de Relaciones Exteriores, con la intención de analizar e interpretar las respuestas a las interrogantes planteadas por este estudio.

En relación a las características determinantes de los entrevistados, en el siguiente gráfico se muestra la formación profesional de los mismos.

Gráfico 6: Distribución participantes de acuerdo a su formación académica

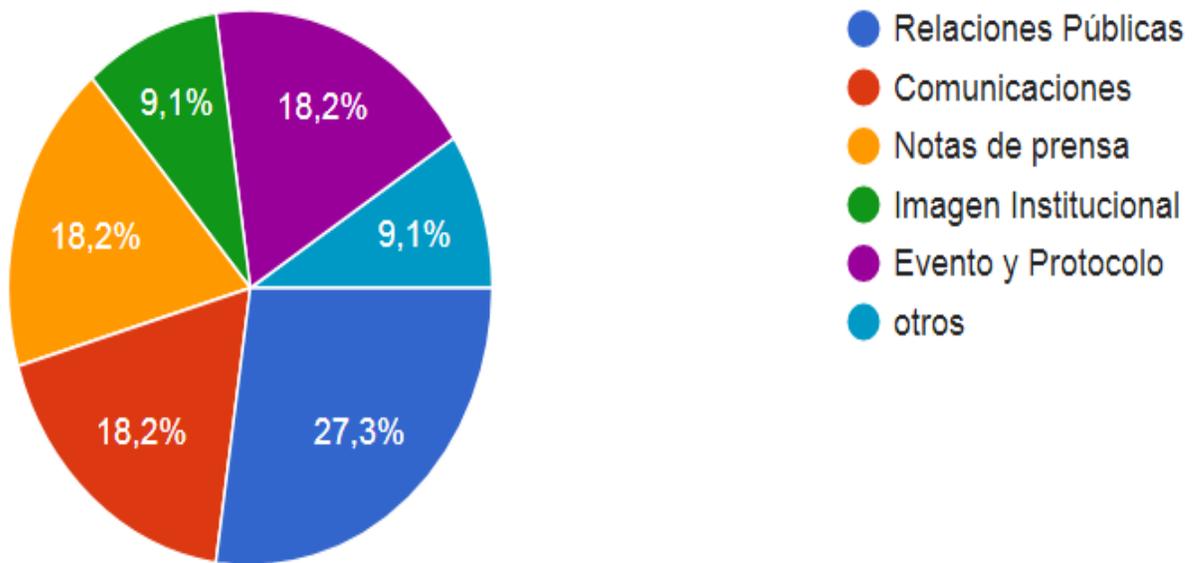


Fuente: elaboración propia

Interpretación:

En cuanto a la formación académica de los entrevistados, se puede observar en el gráfico 6 que la mayoría tienen formación profesional en Ciencias de la Comunicación (55%); de los cuales, 28% son comunicadores, el 18% son relacionistas públicos y el 9% son especialistas en marketing; el 18% ha estudiado administración, el 9% se ha formado en psicología organizacional, y el 18% restante pertenece a otra formación.

Gráfico 7: Experiencia laboral de los participantes



Fuente: elaboración propia

Interpretación:

En cuanto a la experiencia laboral de los entrevistados, se puede observar en el gráfico 7 que la mayoría de los participantes (27%) ha trabajado en el campo de las Relaciones Públicas. Asimismo, en un 18% se ubican los profesionales que han labora en el área de Comunicaciones, Evento y Protocolo y elaborando Notas de Prensa. Finalmente, un 9% de los encuestados afirmaron que trabajaron en Imagen Institucional y otras áreas de labores.

A continuación, se presentan los resultados de las respuestas obtenidas de los participantes durante la entrevista, siguiendo la secuencia de los objetivos planteados para esta investigación.

Tabla 1**Respecto a la implementación de una Oficina de Relaciones Públicas en el Ministerio de Relaciones Exteriores del Perú.**

Objetivo general	Respuestas de los entrevistados
Explicar la trascendencia estratégica de la implementación de una Oficina de Relaciones Públicas en el Ministerio de Relaciones Exteriores del Perú.	1 Soy de la opinión de establecer una Oficina de Relaciones Públicas en el Ministerio de Relaciones Exteriores con el objetivo de contribuir a mejorar la imagen a nivel interno y externo de la institución pública. La Oficina General de Comunicación, actualmente existente, no cumple a cabalidad su función como corresponde, siendo fundamental un área exclusiva de Relaciones Públicas. La trascendencia estratégica sería darle autonomía a la Oficina de Relaciones Públicas, inexistente hoy en día, en el Ministerio de Relaciones Exteriores. Además, se daría importancia a dicha disciplina científica que muchas veces está relacionada con el ámbito privado (empresas, organizaciones) y no en el sector público.
	2 No creo que sería importante contar con una Oficina General de Relaciones Públicas debido a que ya se cuenta con la Oficina General de Comunicación (OGC) la cual ya realiza acciones referidas a las Relaciones Públicas sin tener el nombre como tal en la organización del Ministerio de Relaciones Exteriores del Perú. En todo caso, podría ser una subdivisión de la Oficina General de Comunicación. La trascendencia estratégica se vería reflejada en que seríamos unos de los pocos (si no, el primero o el único) Ministerios del Perú que contaría con su Oficina de Relaciones Públicas. Más se relaciona la presencia de las Relaciones Públicas en las organizaciones y las empresas.
	3 Sí, es importante contar con una Oficina de RRPP en el Ministerio de Relaciones Exteriores del Perú porque le daría un mayor nivel al trabajo que actualmente viene desarrollando la Oficina General de Comunicación. Por tanto, tendríamos una Oficina de Relaciones Públicas como existe en otros Ministerios de Relaciones Exteriores del mundo. La trascendencia estratégica se vería en la permanente difusión en prensa escrita, radial, televisiva, por internet, de la labor que realiza el Ministerio de Relaciones Exteriores y que poco o casi nada se observa en los medios de comunicación actualmente.
	4 Sí, es importante contar con una Oficina de Relaciones Públicas, por ser una institución que conoce diversos tópicos de la realidad que se

viven en cada país y que haría llegar la información a la población como a diferentes medios de comunicación confiables de manera neutral. La trascendencia estratégica de implementar una Oficina de Relaciones Públicas en el Ministerio de Relaciones Exteriores del Perú sería que se trataría de la primera vez en su historia de casi 200 años de vida institucional que se crearía dicha oficina.

5

Sí, porque las relaciones públicas están consideradas como una parte fundamental para conservar la buena imagen de la institución sin importar si son de moda o incluso para poder comunicar su mensaje a toda la población, empresas privadas e inversionistas.

Dar a conocer la imagen, los valores, la filosofía y los objetivos por los cuales se distingue la institución en cara a la población.

6

Sí, para dar a conocer a la sociedad respecto al trabajo que realiza el MRE y poder relacionar trabajos en conjunto en bien de nuestra comunidad.

Para orientar los servicios que brinda el MRE y orientar sus necesidades del público dentro del marco que corresponde.

7

Sí, porque las relaciones públicas mejoran las relaciones de la organización con sus públicos sería trascendental, pues permitiría la estructuración y canalización de las comunicaciones.

Sí, corresponde al derecho constitucional a la información para la población. Lo trascendente sería LA CONFIANZA a lo informado.

8

Sí, confianza e imagen.

9

Sí, porque su competencia profesional se enmarca en establecer vínculos con los públicos. Contribuiría con el cumplimiento de las actividades del MRE.

10

Sí porque contribuiría al desarrollo de las comunicaciones efectivas.

11

Planificar y ejecutar un plan general estratégico de comunicaciones.

Fuente: elaboración propia

Análisis e interpretación de las respuestas:

El 90% de los entrevistados señalan que sería importante contar con una Oficina de Relaciones Públicas en el Ministerio de Relaciones Exteriores, pues contribuiría con la imagen institucional y a su vez contribuiría al buen desempeño de sus actividades.

Además, contribuiría en la generación de confianza con sus públicos al gestionar las comunicaciones.

Asimismo, señalan la relevancia histórica que tendría la implementación de esta oficina, pues entienden que no existe un Ministerio del Perú que cuente con una oficina especializada en relaciones públicas, sino que existen áreas de comunicaciones que están orientadas al cumplimiento de esta disciplina.

Cabe señalar que uno de los sujetos entrevistados marcó que no es trascendental una Oficina de Relaciones Públicas, por cuanto el Ministerio cuenta con una oficina de Comunicación, y entiende que ésta cumple con la función de estructurar y comunicar los mensajes de la institución.

Desde estas respuestas, se puede asumir que el entendimiento de la aplicación de las relaciones públicas estaría orientada al modelo Asimétrico Bidireccional de Grunig, pues, los entrevistados sugieren que las comunicaciones emitidas por el Ministerio de Relaciones Exteriores deben estar orientadas a fomentar una imagen positiva.

Tabla 2**Respecto al proceso de implementación de la oficina**

Objetivo específico 1	Respuestas de los entrevistados
Describir el proceso adecuado para la implementar una Oficina de Relaciones Públicas en el Ministerio de Relaciones Exteriores del Perú para el cumplimiento de su función gerencial.	<p>1</p> <p>La posición estructural llevaría a que se cuente con una Oficina General de Relaciones Públicas (en vez de la Oficina General de Comunicación). Ella estaría integrada por la Oficina de Prensa, Oficina de Comunicación y Oficina de Transparencia y Acceso a la Información. Todos ellos dependientes de la Secretaría General del Ministerio de Relaciones Exteriores.</p> <p>Si se considera como Oficina General, debe estar organizada en tres áreas: Oficina de Prensa, Oficina de Comunicación y Oficina de Transparencia y Acceso a la Información. Viendo el número de integrantes actualmente, sólo dos personas profesionales integrarían cada Oficina (total: 6 personas).</p>
	<p>2</p> <p>La Oficina de Relaciones Públicas debe ubicarse como dependiente de la Oficina General de Comunicación. Sin embargo, sólo deberían existir tres áreas dentro de dicha Oficina General: la Oficina de Relaciones Públicas, la Oficina de Prensa y Comunicación (estas fusionadas), y la Oficina de Transparencia y Acceso a la Información Pública.</p> <p>La Oficina de Relaciones Públicas debería estar organizada con dos personas. Un jefe y un administrativo. Dada la austeridad y lo que se aprecia en la realidad, cada Oficina sólo cuenta con 2 profesionales.</p>
	<p>3</p> <p>La Oficina de Relaciones Públicas podría ubicarse como parte de la Oficina General de Comunicación (OGC); al mismo nivel que la Oficina de Prensa, la Oficina de Comunicación y la Oficina de Transparencia y Acceso a Información.</p> <p>La Oficina de Relaciones Públicas debe estar organizada por tres personas: un diplomático, un administrativo (con formación en relaciones públicas) y una secretaria.</p>

4

La posición estructural que debiera ocupar la Oficina de Relaciones Públicas dentro del Ministerio de Relaciones Exteriores sería como una Oficina dentro de la Oficina General de Comunicación.

Debería contar con un profesional formado en Relaciones Públicas, que puede ser diplomático o no (administrativo). Acompañado de un asistente.

5

Debiera depender directamente de la Dirección de la organización. Director, Jefe de prensa, editor de audiovisuales, diseñador, reportero, camarógrafo, fotógrafo, secretaria.

6

Después del Gabinete de Asesoramiento Especializado.

Debe contar con un jefe de relaciones públicas, un vocero, una secretaria.

7

Adjunto al Ministro de Relaciones Exteriores.

Un Jefe, un Asistente con pleno conocimiento del área de RRPP

8

Gerencia.

Un equipo de comunicadores.

9

Oficina.

10

Con las oficinas de Dependencia General.

Jefe de relaciones públicas, una secretaria, dos encargados uno de comunicación interna y otro de comunicaciones externas

11

Como consultor directo de Despacho Ministerial.

Debiera contar con un equipo de comunicadores, un jefe, una secretaria y un asistente, así como un asesor de imagen institucional

Fuente: elaboración propia

Análisis e interpretación de las respuestas:

La mayoría de los entrevistados (60%) coinciden que la Oficina de Relaciones Públicas debe ser estructurada en reemplazo de la oficina de comunicaciones o ser parte de ella. Por otro lado, el 20% señala que debe implementarse junto a los altos directivos del Ministerio de Relaciones Exteriores, incluyendo directamente al Ministro. Y, el 20%, señala que debe ser considerado como un organismo de asesoramiento especializado o consultor directo del despacho ministerial.

Asimismo, el 100% de los entrevistados señalan que debe estar organizada por profesionales de comunicaciones y debe contar con una secretaria y asesores de imagen institucional o asistentes. De modo tal, quien asumiera la responsabilidad de la oficina debiera ser un comunicador especialista en el área.

Tabla 3**Respecto a las funciones estratégicas de Alta Dirección de la Oficina de RRPP**

Objetivo específico 2	Respuestas de los entrevistado
Definir las funciones estratégicas con la Alta Dirección en la toma de decisiones del Ministerio de Relaciones Exteriores del Perú.	<p>1</p> <p>Pienso que la Oficina de Relaciones Públicas no debe planificar ni ejecutar las declaraciones políticas y/o económicas del Ministerio de Relaciones Exteriores sino organizar y preparar un producto elaborado a partir de dichos insumos y que sería emitido por el vocero de la institución. La planificación le corresponde a cada área política del Ministerio y lo económico a la Oficina de Finanzas.</p> <p>Elaborar un plan de relaciones públicas enfocado hacia los trabajadores del Ministerio (sean diplomáticos o no), hacia la prensa y ciudadanía del Perú, y hacia los demás países. Proyectar la imagen del Ministerio de Relaciones Exteriores con ocasión de sus próximos 200 años de vida institucional en el 2021. Dar a conocer las acciones del gobierno en materia de política exterior a través de un vocero que se dirija periódicamente hacia los medios de comunicación nacionales y extranjeros.</p>
	<p>2</p> <p>Opino que sólo debe planificar las declaraciones políticas y económicas de la organización, debido a que la ejecución depende de la aprobación del número 01 del Ministerio de Relaciones Exteriores (el Ministro). Previamente, debe haber sido aprobado por el Viceministro y directamente por el Secretario General (del cual depende la Oficina General de Comunicación).</p> <p>Informar periódicamente a los trabajadores del Ministerio, sean diplomáticos o administrativos, las acciones proyectadas para el crecimiento de la institución. Dar a conocer a la población peruana, a manera de ejemplo, las acciones de adquisición de las vacunas para el COVID-19 y el avance de las coordinaciones con las empresas y los países productores de vacunas.</p>
	<p>3</p> <p>Soy de la opinión que la Oficina de Relaciones Públicas no debe planificar ni tampoco debe ejecutar declaraciones ni políticas ni económicas de la organización. Ello porque sus declaraciones son diplomáticas y no de política interna. Tampoco son económicas, porque eso le compete al Ministerio de Economía.</p> <p>Dar a conocer los objetivos de la política exterior del Perú a la ciudadanía y a la prensa nacional y extranjera. Recoger sugerencias, oportunidades de mejora de la institución por parte del personal diplomático y administrativo. Tener una red de contactos con los voceros de otros Ministerios de Relaciones Exteriores del mundo.</p>

4	<p>Considero que sí debe planificar y ejecutar declaraciones políticas y económicas de la organización porque apoyaría a la Alta Dirección del Ministerio (Ministro, Viceministro y Secretario General) a emitir Comunicados, Notas de Prensa o Información interna a los trabajadores de la institución.</p> <p>Dar a conocer a la ciudadanía en general la labor que cumple el Ministerio de Relaciones Exteriores, tanto de las dependencias que laboran en Lima como en provincia, y aquellas que se ubican en el exterior como son las Embajadas y Consulados.</p>
5	<p>Porque se debe implementar una estrategia de comunicación y acciones planificadas y evaluables y velar por la imagen de la institución. Generar clima de confianza, evitar daños potenciales.</p> <p>Estructuración y emisión de mensajes Reforzar la imagen de la organización</p>
6	<p>Sí, para que exista un solo mensaje que esté de acuerdo a la política institucional y responda a los objetivos de la organización.</p> <p>Relaciones positivas mutuas, entendimiento, cooperación.</p>
7	<p>Sí, porque la Oficina de Relaciones Públicas pueden elaborar y planificar un mejor mensaje.</p> <p>Potenciar las buenas relaciones internas y externas.</p>
8	<p>Sí, es necesario informar al país.</p> <p>Información del acontecer diario.</p>
9	<p>No.</p> <p>Comunicacional e informativa.</p>
10	<p>Contribuiría con el cumplimiento de las actividades del MRE .</p> <p>Sí, para tener un sólo mensaje.</p>
11	<p>Debiera tener una participación activa para la toma de decisiones de las comunicaciones e informaciones que se deben de realizar.</p> <p>Planificar y ejecutar un plan general estratégico de comunicaciones.</p> <p>Sí, y que responda a los objetivos del MRE .</p> <p>Sería una participación activa y directa con los altos directivos del MRE.</p>

Fuente: elaboración propia

Análisis e interpretación de las respuestas:

El 40% de los participantes señalan que la Oficina de Relaciones Públicas no debe tener influencia directa con los altos directivos del Ministerio de Relaciones

Exteriores, pues entienden que el cumplimiento de las actividades del Ministerio corresponde a aspectos diplomáticos de la institución.

Mientras que el 60% señala que sí es importante su participación en la política comunicacional del Ministerio de Relaciones Exteriores y debe participar activamente en la toma de decisiones comunicacionales, es decir en la estructuración y emisión de mensajes a los diferentes públicos, pues entienden que las actividades del Ministerio responden al fortalecimiento de vínculos con sus públicos a partir de una gestión adecuada de las comunicaciones.

Por tanto, los participantes entienden, desde la perspectiva Ferrari y Franca (2012), que las Relaciones Públicas responden a una dimensión técnica de la comunicación, en la que son gestores de este proceso más no participan efectivamente con la Alta Dirección.

Tabla 4**Respecto las funciones estratégicas gerenciales**

Objetivo específico 3	Respuestas de los entrevistados
Describir las funciones estratégicas gerenciales de una Oficina de Relaciones Públicas en el Ministerio de Relaciones Exteriores del Perú	1 La Oficina de Relaciones Públicas tendría una participación estratégica debido a que coordinaría permanentemente con las otras oficinas que forman parte de la Oficina General de Comunicación. De esa manera, se brindaría información relevante, oportuna y cierta sobre algún acontecimiento en particular.
	2 La Oficina de Relaciones Públicas participaría estratégicamente en la gestión del Ministerio de Relaciones Exteriores permitiendo que eleve su nivel comunicacional hacia el personal del Ministerio, con la prensa, con la población peruana y con lo exterior.
	3 Tendría una participación fundamental con ocasión de la planificación de las acciones y actividades por el bicentenario del Ministerio de Relaciones Exteriores, el primer ministerio que se creó con la República, el 3.08.1821.
	4 Potenciar el conocimiento de la sociedad respecto a los servicios y acciones que realiza e MRE
	5 Una participación activa.
	6 Participación directa.
	7 Ser un vocero Oficial.
	8 Informativa.
	9 Como función estratégica organizaría el plan de comunicación estratégica.
	10 Planificar la política de comunicaciones.
	11 Contribuir con las comunicaciones.

Fuente: elaboración propia

Análisis e interpretación de las respuestas:

En base a las respuestas obtenidas por parte de los entrevistados, se entiende que la función estratégica de la Oficina de Relaciones Públicas estará orientada a la elaboración de planes de relaciones públicas para establecer una comunicación constante y directa con sus públicos. Ello influiría positivamente en las relaciones del Ministerio de Relaciones Exteriores y sus públicos internos y externos.

Además, entienden que estas funciones están orientadas a generar información y establecer una política de comunicación adecuada. Por lo que, de acuerdo con Piedra, Saldarriaga y Games (2015), la función gerencial de la Oficina de Relaciones Públicas responde a una dependencia adscrita a la Alta Dirección que influiría claramente en un adecuado funcionamiento de la institución por medio de una eficiente gestión de las comunicaciones.

Tabla 5**Respecto al perfil profesional del relacionista público responsable**

Objetivo específico 4	Respuestas de los entrevistados
Definir el perfil profesional del responsable de la Oficina de Relaciones Públicas en el Ministerio de Relaciones Exteriores del Perú.	<p>1</p> <p>El perfil que debería cumplir el responsable de la Oficina de Relaciones Públicas, no necesariamente debe contar con un grado académico sino, ser un comunicador con amplia experiencia y con gran conocimiento de la realidad de su localidad o región, me refiero a la situación del Comunicador Social del Perú, donde existe el Colegio de Periodistas, Federación de Periodistas del Perú al cual me honro en Presidir, Asociación Nacional de Periodistas, que sin temor a equivocarme que somos personas formadas cumpliendo nuestra labor en diferentes campos y realidades que viven los pueblos.</p> <p>El jefe deber ser diplomático de carrera con estudios en relaciones públicas, ciencias de la comunicación, marketing, administración de empresas. Adicionalmente, el administrativo que lo apoyaría debería ser especialista en relaciones públicas.</p>
	<p>2</p> <p>Integridad personal y profesional, curiosidad por aprender nuevos temas, capacidad de solución de problemas de manera ágil y rápida, orientador en las líneas de acción para las altas autoridades del Ministerio.</p> <p>Un especialista formado en Ciencias de la Comunicación, que haya trabajado en el sector público (porque es diferente la dinámica laboral entre una empresa y el Estado). Mejor si tiene estudios, maestría, doctorado en Relaciones Públicas.</p>
	<p>3</p> <p>Que cuente con experiencia en planificación, en organización de información, facilidad de comunicación. Capacidad de solucionar problemas. Manejo de escena y de crisis.</p> <p>Puede ser de cualquier profesión pero que tenga estudios afines a Administración, Ciencias de la Comunicación, Psicología, sea diplomático o profesional egresado de una universidad.</p>
	<p>4</p> <p>Conciliador, motivador, manejo de crisis, solucionar de problemas, creativo, ávido en la lectura del escenario internacional.</p>

	Profesional y/o técnico con formación en Relaciones Públicas. Diplomático con cursos, maestría en Relaciones Públicas. Profesional con estudios en ciencias de la comunicación.
5	Compromiso, vocación de servicio, manejo de oratoria, redacción impecable. Facilidad para relacionarse inteligencia emocional empatía.
6	Diplomático con especialización en relaciones públicas. Experiencia para ser un buen vocero.
7	Profesional en comunicaciones con experiencia. Experiencia en Relaciones Públicas.
8	Profesional de ciencias de la comunicación. Experiencia, dinamismo.
9	Profesional en Ciencias de la Comunicación. Experiencia.
10	Definitivamente un comunicador. Graduado de ciencias de la comunicación, con estudios especializados en comunicación organizacional o relaciones públicas o imagen institucional.
11	Un comunicador con estudios de diplomacia. Graduado de ciencias de la comunicación, administrador o psicólogo.

Fuente: elaboración propia

Análisis e interpretación de las respuestas:

Las respuestas obtenidas para este objetivo muestran que el 100% de los entrevistados concuerdan con que el responsable de la Oficina de Relaciones Públicas debe ser un Profesional en Ciencias de la Comunicación. Además, señalan la importancia de la experiencia laboral en el ámbito de las comunicaciones.

También consideran que el profesional responsable de la Oficina de Relaciones Públicas debe contar con habilidades para comunicarse de manera verbal y escrita, manejo de crisis, vocación de servicio.

Por lo que, de acuerdo con Bloom (1982), respondería al perfil de director de comunicaciones pues no sólo planifica y gestiona los programas de relaciones públicas, sino que presenta habilidades para evaluar el entorno, negociar y resolver problemas.

Tabla 6**Respecto a las funciones del Vocero**

Objetivo específico 5	Respuestas de los entrevistados
	1 Ser la única voz autorizada para dirigirse a la prensa nacional y/o extranjera. Debe tener la autoridad para exponer una problemática o absolver preguntas de manera oficial. Promover la institucionalización de la vocería en el Ministerio de Relaciones Exteriores (MRE) para que sea un ejemplo a seguir por otras entidades del Estado Peruano. Así se evita tener varias versiones o rectificaciones posteriores.
Describir las funciones del vocero en la Oficina de Relaciones Públicas en el Ministerio de Relaciones Exteriores del Perú.	2 Convocar conferencias de prensa para dar a conocer a la prensa nacional y/o extranjera algún asunto diplomático de interés y actualidad. Tener lazos con los voceros de otras instituciones públicas para que cuente con información completa sobre una situación compleja que abarque diversos ministerios del Estado y que deba ser proyectada la posición del Perú al exterior.
	3 Procesar la información de los medios internacionales. Procesar la información proveniente de las Embajadas y Consulados del Perú en el mundo. Preparar la información relevante para dar a conocer a la Alta Dirección. Llevar a cabo conferencias de prensa periódicas para dar a conocer la labor del Ministerio de Relaciones Exteriores hacia la ciudadanía.
	4 Investigar las necesidades de comunicación existentes en todas las áreas que forman parte del Ministerio de Relaciones Exteriores a fin de conocer la opinión de los diplomáticos y administrativos. Dirigirse a los medios de comunicación y explicar alguna situación de índole internacional (conocer la posición del Estado Peruano, por ejemplo).
	5 Gestionar las comunicaciones del MRE con instituciones y público en general, buenas estrategias en las relaciones públicas.

6	Debe llevar el mensaje del Ministerio de Relaciones Exteriores para contribuir con la imagen positiva del Perú en el mundo.
7	Transmitir los objetivos deseados, resaltando los logros de la institución.
8	Buenas relaciones con los periodistas y medios de comunicación.
9	Informar a la población permanentemente.
10	Ser el único responsable de mantener lazos del MRE con los medios de comunicación.
11	Ser el único enlace del MRE y los medios de comunicación.

Fuente: elaboración propia

Análisis e interpretación de las respuestas:

El 100% de los entrevistados concuerda en que el vocero de la Oficina de Relaciones Públicas debe ser el responsable de emitir los mensajes a los públicos, es decir, debe ser el encargado de informar de manera constante y continua sobre las actividades del Ministerio de Relaciones Exteriores del Perú.

Además, señalan la importancia de que el vocero mantenga relaciones positivas con los medios, se encargue de investigar las necesidades de comunicación de los públicos y de convocar las conferencias de prensa en base a estas necesidades.

En este sentido, coinciden con Arceo (2012) quien señaló que la presencia del portavoz es fundamental en la gestión de toda organización pues contribuye a las buenas relaciones con sus públicos.

En relación a los resultados obtenidos en la plantilla de observación, en la que se compara la presencia, estructura y funciones de una Oficina de Relaciones Públicas o afines del Ministerio de Relaciones Exteriores con otras instituciones públicas del Perú y del extranjero, podemos afirmar lo siguiente:

- Las Instituciones Públicas que se cotejaron fueron todos los Ministerios del Perú (18):

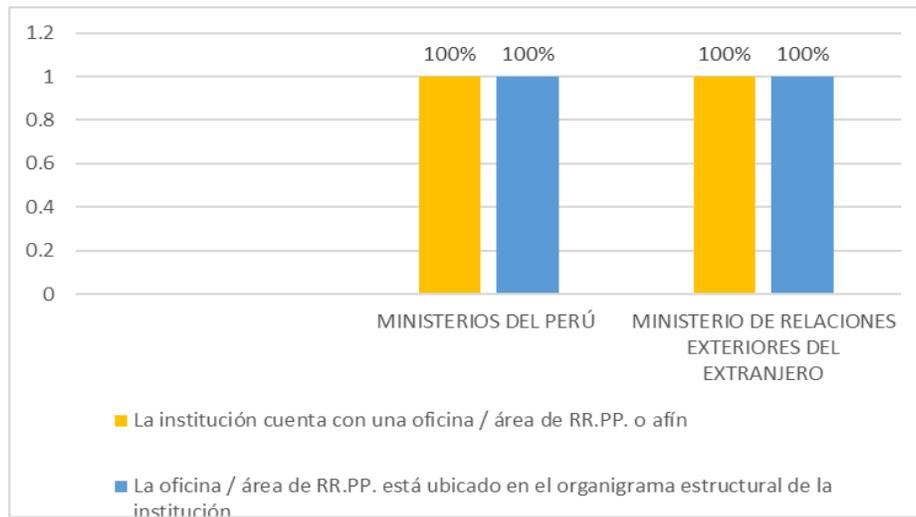
- Ministerio de Defensa
- El Ministerio de Economía y Finanzas
- El Ministerio del Interior
- El Ministerio de Justicia y Derechos Humanos
- El Ministerio de Educación
- El Ministerio de Salud
- El Ministerio de Desarrollo Agrario y Riego
- El Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo
- El Ministerio de la Producción
- El Ministerio de Comercio Exterior y Turismo
- El Ministerio de Energía y Minas
- El Ministerio de Transporte y Comunicaciones
- El Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento
- El Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables
- El Ministerio del Ambiente
- El Ministerio de Cultura
- El Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social

- De los Ministerios de Relaciones Exteriores del extranjero, se consideraron:

- El Ministerio de Relaciones Exteriores de la República Popular China.
- El Ministerio de Relaciones Exteriores de la Federación de Rusia.
- Ministerio de Relaciones Exteriores de los Estados Unidos de América.

- Respecto a la presencia de una Oficina de Relaciones Públicas en las diferentes instituciones comparadas, se aprecia lo siguiente:

Gráfico 8: Presencia de Oficina de RRPP o afín en la Institución



Fuente: propia en base a la plantilla de observación

Análisis e interpretación:

Puede observarse que el 100% de los Ministerios en el Perú y Ministerios de Relaciones Exteriores en el extranjero cuentan con una oficina que cumple con las funciones de Relaciones Públicas en cuanto a la estructuración y difusión de mensajes; las cuales están orientadas a la construcción de una imagen institucional positiva y a la realización de actividades de protocolo. Sin embargo, no se está considerando las

funciones relacionales, ni el fortalecimiento de los vínculos entre los públicos internos y externos de cada institución. De esa manera, se está cumpliendo el modelo de asimétrico bidireccional, por cuanto está orientado a persuadir respecto a la imagen de la institución.

- Respecto a la estructura de la Oficina de Relaciones Públicas que utilizan los Ministerios del Perú y los de Relaciones Exteriores extranjeros encontramos que:

**Tabla 7:
Comparación de estructura de las Oficinas de RRPP**

Ítems	Instituciones	Ministerios del Perú	Ministerio de Relaciones Exteriores extranjeros
La oficina / área de RR.PP. depende directamente de la gerencia general y/o dirección de la institución.		100%	100%
La oficina / área de RR.PP. está a cargo de un profesional en comunicaciones, relaciones públicas o periodista		80%	100%
Número de personas que trabajan en la oficina / área de RR.PP.	0 - 3 personas	5%	-
	4 – 6 personas	84%	-
	7 – 10 personas	11%	-
	Más de 10 personas	-	100%
La oficina / área de RR.PP. presenta un vocero oficial para la difusión de mensajes		0%	100%

Fuente: elaboración propia en base a la plantilla de observación

Análisis e interpretación:

Se puede observar que la Oficina de Comunicaciones dependen de los Altos Directivos de los Ministerios. Sin embargo, en el caso de los diferentes Ministerios del Perú se integran bajo la dependencia de las áreas de Secretaría General, mientras que para el Ministerio de Relaciones Exteriores de otros países dependen directamente del Despacho Ministerial.

En cuanto al responsable del área, se observa en el Perú que el 80% de los jefes de esta oficina son profesionales en ciencias de la comunicación, y que en general son especialistas en periodismo y/o imagen institucional. Mientras que, en el exterior, el 100% de los profesionales que ocupan esta responsabilidad son comunicadores de carrera y se especializan en las funciones que van a realizar.

En cuanto al número de personas que trabajan en la oficina, se detalla que, para los Ministerios del Perú, el 5% cuentan con hasta 3 colaboradores, el 84% cuentan con entre 4 y 6 colaboradores y el 11% cuentan entre 7 y 10 colaboradores. Mientras que, en el extranjero, la Oficina de Relaciones Públicas maneja personal de más de 50 personas. Ante ello, se puede inferir la importancia que se asume respecto a las Relaciones Públicas en la actividad del Ministerio de Relaciones Exteriores de otros países para fortalecer los vínculos y gestión eficiente de la comunicación.

También se puede observar que los Ministerios en el Perú no cuentan con un profesional que cumpla con el rol de vocero, mientras que, en las instituciones extranjeras, sí. En este sentido, es necesario analizar las funciones del portavoz para las instituciones.

Respecto a las funciones que realizan la Oficina de Relaciones Públicas en las distintas instituciones observadas, se evidencia que:

Gráfico 9: Funciones de la Oficina de RRPP



Fuente: propia en base a la plantilla de observación

Análisis e interpretación:

Se evidencia que las funciones a las que está orientada la Oficina de Relaciones Públicas es a la gestión de las comunicaciones. Sin embargo, en el Perú no se está considerando la gestión de la crisis, ni los relacionamientos con los stakeholders. Por otro lado, puede observarse que apenas el 20% de los Ministerios en el Perú consideran como asesor o consultor estratégico para el desarrollo de las actividades de la organización a pesar de su dependencia directa de los mandos directivos. Finalmente, se aprecia que la función de la Oficina de Relaciones Públicas, tanto en los Ministerios del Perú como en los Ministerios de Relaciones Exteriores de otros países, pretende influenciar positivamente en la opinión pública en la medida que informa sobre las actividades.

CAPÍTULO IV

PROPUESTA DE IMPLEMENTACIÓN DE LA OFICINA DE RELACIONES PÚBLICAS

4.1. Justificación de la propuesta

El Ministerio de Relaciones Exteriores se encarga de personificar al Perú en el medio internacional y de brindar atención a los peruanos que se encuentran en el exterior del país. Su trabajo se enmarca en las áreas de relaciones internacionales, la política exterior y la cooperación internacional. En este sentido, se preocupa por la promoción y el resguardo de los intereses del Perú y la defensa de los ciudadanos peruanos en el extranjero.

Se sabe que las Relaciones Públicas constituyen una función transcendental para toda organización, pues son las encargadas de mantener y mejorar las relaciones y la comunicación entre la organización / institución y sus públicos. En tal sentido,

pretende conseguir entendimiento, simpatía y aceptación de los servicios que brinda hacia su público y su trabajo profesional se basa en el Código de Ética de las Relaciones Públicas y el Código de Ética del Periodista Profesional.

De esta manera, el concepto de Relaciones Públicas se ha convertido en un elemento fundamental para la gestión organizacional y cada vez viene ampliando sus funciones tradicionales, tomando en cuenta la globalización y los cambios en el mundo.

Así, implementar una Oficina de Relaciones Públicas en el Ministerio de Relaciones Exteriores del Perú permitirá mejorar el desarrollo de sus relaciones y comunicaciones para el logro de sus objetivos, pues garantizará una gestión eficiente de comunicación en base a la planificación y ejecución de planes y programas de Relaciones Públicas para beneficio de sus públicos internos y externos.

Es lógico entender que el Ministerio de Relaciones Exteriores del Perú realiza muchas actividades de Relaciones Públicas y, sin embargo, no cuenta con una oficina especializada en esta área. Ciertamente cuenta con una Oficina General de Comunicación que limita sus funciones a la difusión de mensajes respecto a actividades realizadas por la institución y establecer lazos con otras instituciones, mas no se cumple con las funciones de Relaciones Públicas a cabalidad.

Cabe señalar que la Oficina de Relaciones Públicas debe procurar establecer vínculos positivos con sus públicos internos para incentivar identidad y compromiso organizacional en el cumplimiento de sus funciones. Asimismo, debe fortalecer permanentemente los vínculos con los demás países con el objetivo de fortalecer la imagen del Perú en el exterior.

Por esta razón, la creación de la Oficina de Relaciones Públicas es importante y necesaria en base a la importancia del cumplimiento de los objetivos institucionales del Ministerio de Relaciones Exteriores del Perú.

4.2 Objetivos de la propuesta

4.2.1 Objetivo general:

Proponer la implementación de la Oficina de Relaciones Públicas en el Ministerio de Relaciones del Perú en base al análisis de los resultados obtenidos, la revisión teórica y la factibilidad de la propuesta a fin de establecer los aspectos administrativos, legales, financieros y éticos vinculados a su organización y funcionamiento.

4.2.2 Objetivos específicos:

- Explicar a los Altos Directivos del Ministerio de Relaciones Exteriores del Perú la importancia de la implementación de la Oficina de Relaciones Públicas para la institución.
- Proponer la incorporación de la Oficina de Relaciones Públicas en la estructura organizacional del Ministerio de Relaciones Exteriores del Perú.
- Proponer la organización de la Oficina de Relaciones Públicas.
- Proponer el perfil profesional de los colaboradores de la Oficina de Relaciones Públicas.
- Proponer las funciones estratégicas de la Oficina de Relaciones Públicas.

4.3 Desarrollo de la propuesta

La Oficina de Relaciones Públicas del Ministerio de Relaciones Exteriores del Perú estará diseñada a partir de las siguientes características:

4.3.1 Misión de la Oficina de Relaciones Públicas:

Promover el desarrollo y el logro de los objetivos comunicacionales y relacionales del Ministerio de Relaciones Exteriores del Perú a través de la investigación, planificación, ejecución y evaluación de estrategias de Relaciones Públicas para el fortalecimiento de los vínculos con sus públicos y su entorno.

4.3.2 Visión de la Oficina de Relaciones Públicas:

Ser la oficina líder que aporte al desarrollo institucional a través de la gestión eficiente de las comunicaciones en el cumplimiento de sus funciones.

4.3.3 Alcance de la Oficina de Relaciones Públicas:

Las Relaciones Públicas estarán orientadas a los siguientes públicos:

- **Público interno:**

Lo constituyen los colaboradores y trabajadores del Ministerio de Relaciones Exteriores del Perú.

- **Público externo:**

Lo constituyen las organizaciones gubernamentales en los países extranjeros y organizaciones internacionales.

4.3.4 Objetivos de la Oficina de Relaciones Públicas:

- **Objetivo general:**

Gestionar la comunicación interna y externa del Ministerio de Relaciones Exteriores del Perú para fortalecer los vínculos institucionales con sus públicos.

- **Objetivos específicos:**

- Crear planes y programas de relaciones públicas.
- Gestionar las comunicaciones internas y externas para fortalecer los vínculos entre la organización y sus públicos.
- Difundir las actividades y objetivos del Ministerio de Relaciones Exteriores.
- Monitorear y evaluar las actividades y comunicaciones del Ministerio de Relaciones Exteriores.

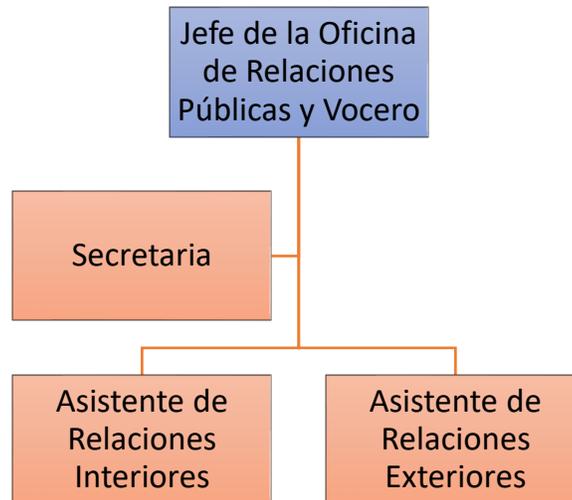
4.3.5 Estructura y Organigrama de la Oficina de Relaciones Públicas

Se propone implementar la Oficina de Relaciones Públicas con una estructura formal, funcional y desburocratizada en base a la teoría de Bonilla (2001, en Chigüichón, 2011) que se esté conformada por:

- a) Un Jefe de la Oficina Responsable de Relaciones Públicas, quien sería el vocero o portavoz.
- b) Un asistente encargado de las Relaciones Internas.
- c) Un asistente encargado de las Relaciones Externas.
- d) Una secretaria.

De esa manera, la Oficina de Relaciones Públicas en el Ministerio de Relaciones Exteriores del Perú quedaría organizada de la siguiente manera:

Gráfico 5: Organigrama de la Propuesta de la Oficina de Relaciones Públicas



Fuente: elaboración propia en base a la teoría de Bonilla (2001)

4.3.6 Descripción de Funciones y perfil de puesto

A continuación, se detalla el manual de funciones de la Oficina de Relaciones Públicas como herramienta para establecer explícitamente las labores de los funcionarios en dicha oficina creada en el Ministerio de Relaciones Exteriores del Perú.

Manual de Funciones

Denominación del Cargo: Jefe de Relaciones Públicas.

Misión del Cargo: optimizar las relaciones de la Institución con los Públicos Internos y Externos.

Funciones y Tareas específicas:

- Planificar y ejecutar planes de relaciones públicas para mejorar la comunicación interna y externa de la Institución y fortalecer los vínculos con sus públicos.
- Contar con la información correcta en el momento que se requiera para los públicos internos y externos.
- Coordinar con la Alta Dirección y demás oficinas respecto la información relevante que será compartida con los públicos.
- Distribuir convenientemente la información por los medios de comunicación más apropiados dentro y fuera de la institución.
- Disponer, establecer y asesorar la preparación y ejecución de las reuniones, sesiones, actos públicos, oficiales y protocolares que realice el Ministerio de Relaciones Exteriores.
- Formular los lineamientos y políticas de comunicación del Ministerio de Relaciones Exteriores.
- Instituir y preservar relaciones de más alto nivel, con los organismos e instituciones públicas y privadas en el extranjero para fortalecer la imagen del Perú.
- Concebir, desarrollar, coordinar e intervenir acciones de información, comunicación, publicidad, relaciones públicas y protocolo en el Ministerio de Relaciones Exteriores.
- Editar revistas, boletines y notas de prensa; así como elaborar y difundir los mensajes del Ministerio de la institución.

Como vocero: por la importancia del rol del portavoz o vocero para las actividades del Ministerio de Relaciones Exteriores, se propone que el Jefe de la Oficina de Relaciones Públicas cumpla con esta labor. Se resalta las siguientes funciones:

- Ser el responsable de dirigirse y mantener las buenas relaciones con los medios de comunicación.
- Recibir, verificar y difundir la información interna relevante.
- Ser claro y preciso en las informaciones y opiniones que emita.
- Influir y controlar la opinión pública.
- Ser amable, prudente, seguro de sí mismo, saber comunicar, permanecer tranquilo.
- Saber refutar las afirmaciones incorrectas y corregir de inmediato la información inadecuada.
- Tener una excelente cultura general.
- Asegurarse de los aspectos que se tratarán en la entrevista, evento o reunión.
- Preparar los documentos con la información que se brindarán a los medios de comunicación y públicos.

Competencias:

- Excelente presencia.
- Ética profesional.
- Integridad y honestidad.

- Proactividad y reactividad.
- Capacidad para trabajar bajo presión.
- Motivación para el logro de metas.
- Manejo de relaciones interpersonales.
- Comunicación efectiva.
- Liderazgo, Trabajo en equipo y creatividad.

Requisitos mínimos:

- Ser graduado de Ciencias de la Comunicación con especialidad en Relaciones Públicas.
- 2 años de experiencia laboral en cargos similares.
- Tener conocimientos con respecto a la actividad del Ministerio de Relaciones Exteriores.
- Dominio de idiomas: español e inglés hablado y escrito.
- Disponibilidad para viajar.

Denominación del Cargo: Asistente de Relaciones Internas.

Misión del Cargo: colaborar y cumplir con las funciones competentes a las relaciones internas de la Institución.

Funciones y Tareas específicas:

- Ejecutar los planes de relaciones públicas internas para mejorar la comunicación interna y fortalecer los vínculos con sus públicos internos.
- Recibir y verificar la información interna relevante.

- Realizar la comunicación interna con las distintas oficinas de la institución.
- Manejo del correo corporativo.
- Revisar y preparar la documentación para la firma del jefe de la Oficina de Relaciones Públicas y realizar los trámites respectivos.
- Coordinar las reuniones.

Competencias:

- Capacidad para trabajar bajo presión.
- Ética profesional.
- Enfoque en resultados.
- Manejo de relaciones interpersonales.

Requisitos mínimos:

- Ser graduado de Ciencias de la Comunicación.
- 1 año de experiencia labora en cargos similares.
- Dominio de programas de office, diseño gráfico y edición de audio y video.
- Tener conocimientos con respecto a las actividades protocolares del Ministerio.
- Dominio de idiomas: español e inglés hablado y escrito.
- Disponibilidad para viajar.

Denominación del Cargo: Asistente de Relaciones Externas.

Misión del Cargo: colaborar y cumplir con las funciones competentes a las relaciones externas de la Institución.

Funciones y Tareas específicas:

- Ejecutar los planes de relaciones públicas externas para mejorar la comunicación externa y fortalecer los vínculos con sus públicos externos.
- Recibir y verificar la información externa relevante.
- Realizar la comunicación externa con las distintas organizaciones gubernamentales y no gubernamentales extranjeras.
- Organizar las conferencias de prensa y ruedas de prensa.
- Realizar la convocatoria de los medios de comunicación.
- Elaborar y redactar los documentos de interés de la oficina.

Competencias:

- Capacidad para trabajar bajo presión.
- Ética profesional.
- Enfoque en resultados.
- Manejo de relaciones interpersonales.

Requisitos mínimos:

- Ser graduado de Ciencias de la Comunicación.
- 1 año de experiencia labora en cargos similares.
- Dominio de programas de office, diseño gráfico y edición de audio y video.
- Tener conocimientos con respecto a la política exterior.
- Dominio de idiomas: español e inglés hablado y escrito.
- Disponibilidad para viajar.

Denominación del Cargo: Secretaria.

Misión del Cargo: colaborar y cumplir con las funciones de secretaria.

Funciones y Tareas específicas:

- Recepcionar, registrar, catalogar, organizar y distribuir la documentación en la Oficina de Relaciones Públicas.
- Atender visitas y llamadas telefónicas.
- Informar todo lo relativo a la Oficina de Relaciones Públicas.
- Manejar de agenda y soporte ejecutivo.
- Estar pendiente de la tramitación de expedientes y archivar los documentos.
- Organizar la documentación y material necesario para las reuniones.

Competencias:

- Tolerancia al estrés y la presión.
- Ética profesional.
- Escucha activa y respeto.
- Manejo de relaciones interpersonales.
- Planificación y optimización del tiempo.
- Buena comunicación oral y escrita.
- Excelente presencia, buen trato y modales.

Requisitos mínimos:

- Tener estudios de secretariado o asistente de oficina.

- 1 año de experiencia labora en cargos similares.
- Conocimientos de maquinaria de oficina como programas informáticos, ordenadores, archivo, fotocopiadora e impresión.
- Dominio de idiomas: español e inglés hablado y escrito.

4.3.7 Recursos de la Oficina

Recursos humanos:

Jefe de la Oficina de Relaciones Públicas, quien a su vez sería el vocero.

Asistente de Relaciones Internas.

Asistente de Relaciones Externas.

Secretaria.

Recursos Materiales:

4 escritorios.

Útiles de escritorio.

1 mesa de reuniones.

4 computadoras.

4 impresoras.

4 teléfonos (tanto asignados con números “directos” como con “anexos”).

1 Cámara fotográfica.

1 Filmadora.

1 Trípode.

1 Micrófono.

1 Banner de la organización.

CAPÍTULO V

DISCUSIÓN DE RESULTADOS

En este apartado se presenta un análisis crítico de los resultados obtenidos en la investigación, así como de la propuesta para la implementación de una Oficina de Relaciones Públicas en el Ministerio de Relaciones Exteriores.

Se sabe que en las instituciones públicas preexiste aún la falta de apoyo por parte de los directivos para la práctica de las relaciones públicas, pues la labor del profesional de comunicaciones y en especial, del relacionista público, se ve encasillado en la emisión de mensajes de tipo notas de prensa y la de la ejecución de actividades protocolares; tareas que, sin duda, son actividades importantes para las relaciones públicas, sin embargo, no son las únicas. Esta realidad, se ha reconocido durante las entrevistas y la plantilla de observación, en la que los entrevistados sugerían y

delimitaban como funciones estratégicas y rol de los profesionales de relaciones públicas, la elaboración y difusión de mensajes para optimizar la imagen institucional.

Esto se entiende a partir de la evidencia que los funcionarios y ex funcionarios del Ministerio de Relaciones Exteriores del Perú, que realizan las actividades de las relaciones públicas, carecen de formación sólida en Relaciones Públicas. Así, sólo el 27% está asociado a los roles de relaciones públicas y el 73% está orientado a las labores de prensa, imagen institucional, comunicaciones, y evento y protocolo. Ello nos lleva a recordar la investigación realizada por Portuguez (2019), quien en su tesis de maestría corroboró que el conocimiento de los directivos de las instituciones públicas de Lima Metropolitana es limitado y se relaciona significativamente con las funciones que cumple el profesional de Relaciones Públicas en estas instituciones; incidiendo en la escasa colaboración que otorga la Alta Directiva a las actividades de las Relaciones Públicas.

Ante ello, cabe indicar que la Alta Dirección en diversas ocasiones sustenta la importancia de la implementación de una Oficina de Relaciones Públicas para la construcción y la difusión de una comunicación eficiente y el desarrollo positivo de la imagen institucional; mas no, contemplan la función relacional de esta importante disciplina. Además, si tomásemos en cuenta lo indicado por Patrón y Patrón (2004) en relación a las relaciones públicas en organizaciones gubernamentales, lo aplicaríamos en el Ministerio de Relaciones Exteriores a fin que los ciudadanos peruanos que residen en el extranjero conozcan y comprendan los esfuerzos del Estado en beneficio

de ellos; y, los ciudadanos extranjeros, reconocer y valorar lo que puede ofrecerles el Perú. De esa manera, se crearían canales adecuados de comunicación y relación eficiente y eficaz para estos objetivos.

Sobre el objetivo específico de describir el proceso para implementar la Oficina de Relaciones Públicas en el Ministerio de Relaciones Exteriores del Perú, se evidenció que la mayoría de los entrevistados entiende que la responsabilidad de ésta recae en un profesional de Ciencias de la Comunicación que comprenda el quehacer científico y cuente con un conocimiento amplio de esta disciplina. Por ello, los resultados mostraban que dicha oficina debiera contar con al menos cuatro colaboradores para su funcionamiento adecuado. En este sentido, la propuesta que se presenta atendió a esta necesidad, identificando la importancia de contar con un jefe de oficina que cumpliría la labor de vocero; dos asistentes especializados en relaciones internas y externas; y, una secretaria. Cada uno de ellos, debe cumplir con tareas específicas y contar con un perfil profesional pertinente para la labor que realizarían.

En lo que respecta a los objetivos específicos de definir las funciones estratégicas con la Alta Dirección en la toma de decisiones y describir las funciones estratégicas gerenciales de una oficina de Relaciones Públicas en el Ministerio de Relaciones Exteriores del Perú, se encontró que apenas el 30% de los entrevistados consideraron que podría implementarse bajo la dependencia directa de los Altos mandos de la Cancillería para ejercer su función estratégica gerencial y el 20% de los participantes indicó la conveniencia ser una entidad de consejo especializado.

Asimismo, se corroboró la idea de las relaciones públicas en su función técnica de la comunicación al servicio de los directivos pues utiliza las estrategias de actividades de prensa para la trasmisión de mensajes, manteniéndose la premisa de la gestión eficiente de las comunicaciones, más no responsable de las decisiones de la Alta Dirección. Al respecto, cabe mencionar a Andrade (2014), quien en su tesis de maestría sobre las funciones de relaciones públicas en el Ministerio de Salud, concluyó que ciertamente se cumplen con las funciones y/o actividades del profesional de Relaciones Públicas, sin embargo, es conveniente insertarlas en un plan operativo que responda a la excelencia comunicacional, como acción estratégica propia de las Relaciones Públicas en cuanto permite influir positivamente en la percepción de los públicos de la organización.

Por otro lado, se pudo apreciar que la actual Oficina General de Comunicación del Ministerio de Relaciones Exteriores del Perú está estructurada bajo el modelo asimétrico bidireccional, de modo que se individualiza la labor de las relaciones públicas en un solo flanco de acción, el de las comunicaciones y especialmente dirigidas al público externo.

En lo que respecta al objetivo que permita definir el perfil profesional del responsable de la Oficina de Relaciones Públicas en el Ministerio de Relaciones Exteriores del Perú, se evidenció que el 100% de los entrevistados coinciden con que

debe ser un profesional graduado en Ciencias de la Comunicación y con experiencia en el rubro. Así, se realza y se denota la importancia de esta profesión en el país. Adicionalmente, la propuesta presentada considera competencias profesionales y personales específicas como la habilidad lingüística de un idioma extranjero, las facilidades de comunicación oral y escrita, la ética profesional, entre otras.

En cuanto al objetivo de describir las funciones del vocero en la Oficina de Relaciones Públicas del Ministerio de Relaciones Exteriores del Perú, esta investigación reconoce la importancia del portavoz como nexo entre la organización y sus públicos. Por tanto, su rol y quehacer profesional influyen directamente en la opinión pública. En este sentido, y de acuerdo con Reyes (2003), permitirá que la comunicación difundida por la institución mantenga credibilidad y genere confianza.

Sobre el particular, se propone que el Jefe de la Oficina de Relaciones Públicas del Ministerio de Relaciones Exteriores del Perú cumpla adicionalmente con este rol de vocero, pues es el responsable de estructurar los mensajes de acuerdo a la realidad de la institución y a la toma de decisiones de los Alta Superioridad (Ministro, Viceministro, Secretario General); siendo, por tanto, el profesional experto para asumir esta responsabilidad. Además, de acuerdo a los requisitos indicados en la propuesta para el puesto, debiera ser amable, confiable, seguro de sí mismo, con capacidad de refutar las informaciones erróneas de manera adecuada y con veracidad, saber manejarse con prudencia, entre otros aspectos. Cabe resaltar que estas características propuestas responden a las funciones del profesional de Relaciones

Públicas encaminadas en la Teoría de la Excelencia, que sostiene que la calidad de los relacionamientos depende en gran medida de la habilidad y la competencia del profesional que asuma esta responsabilidad. Asimismo, esta teoría señala que el profesional de Relaciones Públicas debe ser capaz de analizar los distintos escenarios internos y externos -que, para el presente caso, sería del Ministerio de Relaciones Exteriores del Perú-, que conozca y comprenda la razón de ser de esta organización y que además esté comprometido con ella.

En cuanto al objetivo principal de esta investigación de explicar la trascendencia de implementar una Oficina de Relaciones Públicas en el Ministerio de Relaciones Exteriores de nuestro país, se evidenció que el 90% de los entrevistados y el 100% de los Ministerios en el Perú y los Ministerios de Relaciones Exteriores extranjeros entienden la relevancia de las comunicaciones para el desarrollo de sus actividades, por lo que se asume que la Oficina de Comunicaciones es la más adecuada para este quehacer comunicacional. Sin embargo, se refleja las acciones de esta oficina en cuatro funciones encomendadas por los directivos: a) difundir notas de prensa a través de los medios de comunicación; b) filmar y fotografiar las actividades de los funcionarios; c) dirigir y participar en los actos y celebraciones protocolares y sociales; y, d) difundir información relevante a la organización; las cuales, como se ha fundamentado en el Marco Teórico, son funciones técnicas y limitadas de las Relaciones Públicas.

En tal sentido, la necesidad de implementar una Oficina de Relaciones Públicas en la Cancillería resulta trascendental para el desarrollo adecuado de dicha institución pública que permitirá la práctica científica de la mediación adecuada entre la organización y sus públicos, tanto internos como externos. De ese modo, se ajustará más al modelo Simétrico Bidireccional de las Relaciones Públicas que permite un acercamiento de la organización a sus públicos y viceversa.

Igualmente, desde la perspectiva de la Teoría de la Excelencia, esta oficina permitirá la utilización de las estrategias de Relaciones Públicas consistentes a la realidad específica del Ministerio de Relaciones Exteriores del Perú y las circunstancias que deba atender. Por su parte, desde la Teoría de la Dirección de Relaciones Públicas, se entiende la participación activa de esta oficina de Relaciones Públicas en la gestión estratégica de la organización y en la toma de decisiones con la Alta Dirección para contribuir al éxito organizacional, estableciendo relacionamientos eficaces y de calidad y una gestión adecuada de las comunicaciones.

Adicionalmente, marcaría un hito histórico en el desenvolvimiento de las instituciones estatales, como también lo señalará un entrevistado, y establecería la diferencia del quehacer científico de esta disciplina en cuanto a su factor comunicacional y relacional especialmente en estas instituciones del Estado peruano. Y, qué mejor que el cambio y la importancia de las Relaciones Públicas en las instituciones públicas se inicien en la segunda década del siglo XXI en el primer

ministerio que se creó con la República, el Ministerio de Relaciones Exteriores del Perú, el cual cumplirá 200 años de vida institucional el 03 de agosto de 2021.

CONCLUSIONES

A partir del estudio elaborado se llega a las siguientes conclusiones:

- 1) Se ha evidenciado la trascendencia estratégica de implementar una oficina de Relaciones Públicas en el Ministerio de Relaciones Exteriores del Perú, por cuanto, es necesario implementar una solución creativa y diferente de armonizar los vínculos de dicha institución del Estado con sus públicos a fin de fortalecer la imagen y defender los intereses del Perú en el exterior; siendo dicha oficina planteada, la herramienta indispensable para alcanzar estos objetivos, por cuanto contribuiría en la generación de confianza con sus públicos y gestionaría adecuadamente las comunicaciones internas y externas.
- 2) La actual Oficina General de Comunicación con la que cuenta el Ministerio de Relaciones Exteriores del Perú se ocupa de la estructuración y emisión de mensajes orientados en el modelo asimétrico bidireccional; el cual no es suficiente para establecer relacionamientos positivos con sus públicos.
- 3) La actual Oficina General de Comunicación del Ministerio de Relaciones Exteriores del Perú está orientada a la comunicación externa y carece de una política comunicacional con sus públicos internos para fomentar el intercambio de información, la coordinación y el compromiso con la institución.
- 4) La propuesta para implementar la Oficina de Relaciones Públicas en Ministerio de Relaciones Exteriores del Perú para el cumplimiento de su función gerencial, contempla la especialización de los profesionales integrantes del área en Relaciones Públicas, Ciencias de la Comunicación e Imagen institucional. Asimismo, propone una estructura formal, funcional y desburocratizada

integrada por cuatro profesionales, un jefe responsable, dos asistentes y una secretaria, que deben cumplir requisitos mínimos indispensables en educación y experiencia laboral para asumir los cargos. Además, se justificó que dicha oficina dependa de la Alta Dirección directamente con el objetivo de participar de las decisiones tanto de índole nacional como internacional.

- 5) Las funciones estratégicas de la Oficina de Relaciones Públicas en el Ministerio de Relaciones Exteriores deben estar coordinadas con la toma de decisiones de la Alta Dirección; pues se evidenció la importancia de las Relaciones Públicas para organizar y ejecutar una política comunicacional que integre la comunicación interna y externa de manera que responda a los objetivos institucionales.
- 6) Se aprecia que las Relaciones Públicas cumplen un rol importante en distintos Ministerios del Perú y en los Ministerios de Relaciones Exteriores de países como China, Estados Unidos y Rusia; resaltándose el lugar estratégico que ocupan dichos Cancilleres extranjeros en la estructura de su organización. Sin embargo, el Ministerio de Relaciones Exteriores del Perú se limita a practicar la dimensión técnica de la comunicación en la que es gestora del proceso comunicacional, mas no participa directamente en su elaboración.
- 7) Las funciones estratégicas gerenciales de la actual Oficina General de Comunicación del Ministerio de Relaciones Exteriores del Perú, responden al modelo asimétrico bidireccional, en el que se establece difusión de información con el fin de persuadir de sus públicos externos principalmente; indicando los responsables del área de comunicaciones de dicho ministerio peruano, que la principal función de las Relaciones Públicas está orientada a la elaboración de

planes de comunicación constante y directa con sus públicos para influir en sus percepciones.

- 8) El perfil profesional propuesto para el responsable de la Oficina de Relaciones Públicas en el Ministerio de Relaciones Exteriores del Perú respalda las funciones del Relacionista Público de acuerdo a la Teoría de la Excelencia (Grunig y Dozier (2002) y la Teoría de la Dirección de Relaciones Públicas (Grunig y Hunt, 1984) en las que se describen actividades de evaluación, organización y ejecución de políticas comunicacionales, influencia directa en la gestión de la organización y además se señalan características personales entre las que destacan las habilidades de comunicación, liderazgo, empatía y templanza.
- 9) Al describir las funciones del vocero en la Oficina de Relaciones Públicas en el Ministerio de Relaciones Exteriores del Perú, se evidenció la importancia de este rol en el quehacer comunicacional y relacional de dicha entidad pública; proponiéndose que lo asuma el responsable del área.
- 10) Resulta fundamental que, con los avances tecnológicos, la globalización y los cambios en el escenario interno e internacional, el Perú cuente con una Oficina de Relaciones Públicas en su Ministerio de Relaciones Exteriores a fin de tomar en cuenta la trascendental labor de Relaciones Públicas que realizan otras Cancillerías del mundo, y base su trabajo en un modelo simétrico bidireccional en el siglo XXI.

RECOMENDACIONES

De acuerdo a la investigación realizada se realizan las siguientes recomendaciones:

- Para el Colegio Profesional de Relacionistas Públicas del Perú, instarlo a seguir inculcando la importancia de la labor de las Relaciones Públicas como herramienta esencial en el desarrollo de las instituciones gubernamentales del país.
- Para las universidades y escuelas de gerencia y comunicaciones, a promover la labor científica de las Relaciones Públicas en la planificación, ejecución y evaluación de programas de relaciones públicas que contemplen planes de comunicación y relación con los públicos internos y externos de las entidades, tanto de índole privada como pública.
- Para las distintas organizaciones públicas y privadas, a validar el proceso de comunicación como eje fundamental de desarrollo de las mismas y base de las relaciones entre ellas y sus públicos.
- Para el Ministerio de Relaciones Exteriores del Perú, a revalorar el rol de las relaciones públicas como eje fundamental de las comunicaciones internas y externas y así fortalecer las relaciones con sus públicos; más aún que está próximo a conmemorar su bicentenario institucional.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alonso, M. y Bonilla, C. (1997). *Relaciones Públicas*. México: Academia Nacional de Relaciones Públicas.
- Andrade, M. (2014). *Las Relaciones Públicas y la Gestión de la Comunicación en tres Institutos especializados del Ministerio de Salud, 2013*. Tesis de Maestría. Universidad de San Martín de Porres: Lima, Perú.
- Arceo, A. (2012). El portavoz en la comunicación de las organizaciones. Fundamentos teórico-prácticos. Comunidad Valenciana, España: Universidad de Alicante.
- Arroyo, L. y Yus, M. (2011). *Los 100 errores de la Comunicación Organizacional*. Madrid: Ediciones Esic.
- Barquero Cabrero, J. D., & Barquero Cabrero, M. (2003). *Manual de Relaciones Públicas, Comunicación y Publicidad*. Universidad de Barcelona: Barcelona.
- Bobadilla, P. C. (2015). *Las Relaciones Públicas y la Gestión de la Comunicación. Caso del Instituto del Mar del Perú, (IMARPE)*. Tesis de Maestría. Universidad de San Martín de Porres: Lima, Perú.
- Botan, C., Hazleton, V. (2006). *Public Relations Theory Two. Mahwah*. New Jersey: Lawrence Erlbaum Associates, Inc.

- Broom, G. (1982). *A comparison of sex roles in public relations*. Public Relations Review, 8(3), pp.17-22. Recuperado de: [https://doi.org/10.1016/S0363-8111\(82\)80028-3](https://doi.org/10.1016/S0363-8111(82)80028-3)
- Canal, M. (2018). *Relaciones Públicas y Neurociencia*. Tesis de Doctorado. Universidad de Málaga: Andalucía, España.
- Canovas, D. (19 de abril de 2018). *¿Cuál es el perfil que debe tener un profesional de Relaciones Públicas en el Perú?* Recuperado de: <https://diegocanovas.com/2018/04/19/cual-es-el-perfil-que-debe-tener-un-profesional-de-relaciones-publicas-en-el-peru/>
- Cañete, L. (2016). *El rol de las Relaciones Públicas en el diseño de un Plan estratégico de Desarrollo Local*. Tesis de Licenciatura. Universidad del Salvador: Buenos Aires, Argentina.
- Castillo, A. (2010). *Introducción a las Relaciones Públicas*. Madrid: Instituto de Investigación en Relaciones Públicas.
- Castillo, A., Álvarez, A., y Barroso, M. B. (2019). "Issues" y "big data" en la gestión de Relaciones Públicas. El caso de la implementación del nuevo sistema de tratamiento de residuos 'Recuperando Valor' en Córdoba, Argentina. *Trípodos*, 45, 73–87. Recuperado de: http://www.tripodos.com/index.php/Facultat_Comunicacio_Blanquerna/article/download/687/773/2217

- Chiavenato, I. (1999). *Introducción a la teoría general de la administración*. Bogotá: McGraw Hill.
- Chigüichón, A. (2011). *Propuesta de una Oficina de Relaciones Públicas para la Universidad Popular*. Tesis de Maestría. Universidad de San Carlos de Guatemala: Ciudad de Guatemala, Guatemala.
- Coreas, A. y Morales, J. y Zaldívar, R. (2017). *El Perfil de Relacionista Público como vocero de prensa en instituciones gubernamentales*. Tesis de Licenciatura. Universidad Tecnológica de El Salvador: San Salvador, El Salvador.
- Díaz, L. Z., & Tito, J. F. (2019). *Fortalecimiento de la imagen de la Municipalidad Distrital de Huarcocondo a partir de la implementación de la Oficina de Relaciones Públicas–2019*. Tesis de Licenciatura. Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco: Cusco, Perú.
- Ferrari, M.A. (2000). *A influência dos valores organizacionais na determinação da prática e do papel dos profissionais de relações públicas: estudo comparativo entre organizações do Brasil e do Chile*. São Paulo. Tesis de Doctorado. Escuela de Comunicaciones y Artes de la Universidad de São Paulo – ECA/USP: São Paulo, Brasil.

Ferrari, M.A. (enero de 2013). *Las Relaciones Públicas como función de management*.

Conferencia llevada a cabo por la Universidad de La Matanza Buenos Aires, Argentina. Recuperado de:

https://www.researchgate.net/publication/273886757_Las_Relaciones_Publicas_como_funcion_de_management

Ferrari, A. y Franca, F. (2012). *Gestión de Relaciones Públicas para el éxito en las organizaciones*. Lima: Ediciones fondo editorial facultad de Ciencias de la Comunicación.

Granados, R.M. (2019). *Comunicación Interna en una entidad pública de salud e imagen de la campaña de humanización de los servicios en sus colaboradores, 2019, Lima*. Tesis de Maestría. Universidad San Martín de Porres: Lima, Perú. Recuperado de: <http://repositorio.usmp.edu.pe/handle/20.500.12727/5856>

Grunig, J. & Hunt, T. (2000). *Dirección de Relaciones Públicas*. Barcelona: Gestión 2000.

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación*. México DF: McGraw-Hill.

Hon, L.C. y Grunig, J.E. (1999). *Pautas para medir las relaciones en las Relaciones Públicas*. Gainesville, FL: Instituto de Relaciones Públicas.

International Public Relations Associations (IPRA) & Universidad San Martín de Porres. (2011). *IPRA – XIX Congreso Mundial de Relaciones Públicas*. Lima: Fondo editorial Universidad de San Martín de Porres.

- Lamb, C., Hair, J.F. y Mc, D. (2012). *Marketing*. EEUU: Cengage Learning.
- Lorenzo, F. (2013). *Las relaciones públicas en la estrategia de comunicación de la Guardia Nacional de Alicante: aplicación de modelos conductuales*. Tesis de Doctorado. Universidad de Alicante: Alicante, España.
- Latimore, D.; Baskin, O. y Toth, E. (2008). *RRPP: profesión y práctica*. México: Ediciones McGraw Hill Interamericana.
- Llanos, P. (2020). *Modelo de gestión por competencias del social media manager para optimizar el perfil profesional en los estudiantes de la Escuela Profesional de Ciencias de la Comunicación, especialidad de Relaciones Públicas, UNAS-AREQUIPA 2019*. Tesis de Doctorado. Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa: Arequipa, Perú.
- Mancusi, L. (julio de 2015). *De las incumbencias a las competencias del relacionista público: el perfil profesional del Siglo XXI*. Recuperado de: https://www.researchgate.net/publication/295403554_De_las_incumbencias_a_las_competencias_del_relacionista_publico_el_perfil_profesional_del_Siglo_XXI
- Mantilla, K. (2008). *Los modelos de planificación estratégica en la teoría de las Relaciones Públicas*. Barcelona: Editorial UOC.
- Martin, F. (2010). *Comunicación empresarial e institucional*. Madrid: Ediciones Universitas. S. A.

Mejía, M. (2017). *Perfil Profesional del Relacionista Público en el sector hotelero (cinco estrellas) de la ciudad de Manta*. Tesis de Pregrado. Universidad Laica “Eloy Alfaro”: Manabí, Manta, Ecuador.

Ministerio de Relaciones Exteriores del Perú. En: <https://www.gob.pe/rree>

Ministerio de Relaciones Exteriores del Perú. Ley de Organización y Funciones.

Recuperado de:

<http://www.rree.gob.pe/elministerio/Documents/LEY29357.pdf>

Ministerio de Relaciones Exteriores del Perú. Reglamento de Organización y Funciones. Recuperado de:

https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/581569/ROF_-_del_Ministerio_de_Relaciones_Exteriores.pdf

Ministry of Foreign Affairs of the People’s Republic of China. Press and Media Service.

Recuperado de: http://www.fmprc.gov.cn/mfa_eng/xwfw_665399

Murillo, J. (2008). Sobre la metodología de investigación en estudios sobre el discurso de la cortesía: a propósito del empleo de cuestionarios de hábitos sociales.

Cortesía y conversación: De lo escrito a lo oral, 53-71.

Newman y Vercic (2002). *Communication of politics: cross-cultural theory building in the practice of public relations and political marketing*. New York: The Haworth Press.

Orihuela, C.A. (2018). *Comunicación estratégica e imagen institucional de una institución del Estado en sus públicos externos, Lima, 2018*. Tesis de

maestría. Universidad de San Martín de Porres: Lima, Perú. Recuperado de:
<http://repositorio.usmp.edu.pe/handle/20.500.12727/4463?locale-attribute=es>

Patrón, F. & Patrón, B. (2004). *Derecho administrativo y administración pública en el Perú*. Lima: Grijley.

Pereira, J. y Flores, F. (2010). *Relaciones Públicas fundamentos, praxis y comunicación corporativa en el tercer milenio*. Lima: Editorial San Marcos.

Pérez, R.A & Massoni, S. (2009). *Hacia una Teoría General de la Estrategia. El cambio de paradigma en el comportamiento humano, la sociedad y las instituciones*. Barcelona: Editorial Ariel.

Pérez, R., & Solórzano, E. (1999). *Relaciones Públicas superiores, una nueva pedagogía*. Lima: Escuela profesional de Ciencias de la Comunicación de la Facultad de Ciencias de la Comunicación, Turismo y de Psicología de la Universidad de San Martín de Porres.

Piedra, M., Saldarriaga, H. & Games, N. (2015). *El Manual de Relaciones Públicas*. Cuba: Felix Varela.

Portuguez, M. (2019). *Relación de gestión de la Alta Dirección y el ejercicio de las funciones del profesional de Relaciones Públicas en las Instituciones Públicas de Lima durante el 2019*. Lima. Tesis de Maestría: Universidad de San Martín de Porres: Lima, Perú. Recuperado de:
<http://repositorio.usmp.edu.pe/handle/20.500.12727/4983>

Portal de Relaciones Públicas de Argentina (2015). Diplomacia y Relaciones Públicas.

Recuperado de: <https://www.redrrpp.com.ar/diplomacia-y-relaciones-publicas/>

Red de Relaciones Públicas (2015). *¿Cuál es la función de las RRPP en la diplomacia?* Recuperado de: <https://www.redrrpp.com.ar/cual-es-la-funcion-de-las-rrpp-en-la-diplomacia/>

Reyes, M. (2003). *La comunicación del portavoz en las comparecencias públicas interpersonales: aspectos pragmáticos y retóricos de su competencia comunicativa*. Tesis doctoral. Universidad Complutense de Madrid: Madrid, España.

Robinson, E.J. (1967). *Comunicación y Relaciones Públicas*. México: Editorial Continental.

Rodas, M. y Toral, M. (2013). *Análisis de la situación actual de las Relaciones Públicas en instituciones públicas y privadas de la ciudad de Cuenca: estudio de caso*. Tesis de Pregrado. Universidad de Cuenca: Azuay, Ecuador.

Rojas, N. y Castañeda, J. (2013) *Análisis de la formación del profesional en Relaciones Públicas y las necesidades de las empresas de asesorías en comunicación en Costa Rica: Propuesta de guías para la selección estratégica y formación del profesional de Relaciones Públicas*. Tesis de Posgrado. Universidad Estatal a Distancia: San José, Costa Rica.

Russo, J. (2008). *Relaciones Públicas, mitos y verdades*. Tesis de Pregrado. Universidad de Palermo: Buenos Aires, Argentina.

Sánchez, A. (4 de junio de 2015). *El perfil del Relacionista Público que las empresas demandan*. Recuperado de: <http://vidauniversitaria.fcctp.usmp.edu.pe/el-perfil-del-relacionista-publico-que-las-empresas-demandan/>

Sampieri, R. H. (2018). *Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. México: McGraw Hill.

Seitel, F. (2002). *Teoría y Práctica de las Relaciones Públicas*. Madrid: Prentice Hall.

Ttito, N. (2012). *El internet como herramienta estratégica para el mejoramiento de las funciones de Relaciones Públicas en el Cusco*. Tesis de Postgrado. Universidad Nacional San Antonio Abad del Cusco: Cusco, Perú.

Universia Peru. (24 de mayo de 2010). *Entrevista a James Grunig durante el XIX Congreso Mundial de Relaciones Públicas IPRA 2010*. Universidad San Martín de Porres. Recuperado de: <https://www.universia.net/pe/actualidad/orientacion-academica/grunig-caracteristica-mas-importante-relacionista-publico-su-capacidad-investigacion-694522.html>

Wilcox, D.L. (2001). *Relaciones Públicas, Estrategias y Tácticas*. Madrid, España: Editorial Pearson Educación S.A.

Wilcox, D. y Cameron, G. y Xifra, J. (2012). *Relaciones Públicas, estrategias y tácticas*. 10° Ed. Madrid: Pearson Educación, S.A.

ANEXOS

ANEXO 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA

Pregunta Principal	Objetivo general	Variables	Categorías	Metodología
<p>¿Cuál es la trascendencia estratégica de la implementación de una oficina de Relaciones Públicas en el Ministerio de Relaciones Exteriores del Perú?</p>	<p>Explicar la trascendencia estratégica de la implementación de una oficina de Relaciones Públicas en el Ministerio de Relaciones Exteriores del Perú.</p>	<p>VARIABLE</p> <p>Implementación de Oficina de Relaciones Públicas</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Presencia de la oficina de Relaciones Públicas en el Ministerio de Relaciones Exteriores • Estructura de la oficina de Relaciones Públicas • Funciones de la oficina de Relaciones Públicas 	<p>Enfoque: Mixto (Cualitativo y Cuantitativo) Diseño: Estudio de Caso Nivel: Descriptivo Tipo: Aplicativa / Transversal Métodos: Inductivo, analítico, hermenéutico.</p>
Preguntas específicas	Objetivos específicos			Población y Muestra
<p>1.- ¿Cuál sería la estructura de una oficina de Relaciones Públicas en el Ministerio de Relaciones Exteriores del Perú para el cumplimiento de su función gerencial?</p>	<p>1.- Describir el proceso adecuado para la implementar una oficina de Relaciones Públicas en el Ministerio de Relaciones Exteriores del Perú para el cumplimiento de su función gerencial.</p>			<p>Población: infinita Muestra: 20 unidades de análisis: 10 funcionarios del Ministerio de Relaciones Exteriores 10 profesionales expertos</p>
<p>2.- ¿Qué participación tendría la oficina de Relaciones Públicas en la gestión estratégica del Ministerio de Relaciones Exteriores del Perú?</p> <p>3.- Describir las funciones estratégicas gerenciales de una oficina de Relaciones Públicas en el Ministerio de Relaciones Exteriores del Perú</p>	<p>2.- Definir las funciones estratégicas con la Alta Dirección en la toma de decisiones del Ministerio de Relaciones Exteriores del Perú.</p> <p>3.- ¿Cuáles serían las funciones estratégicas de una oficina de Relaciones Públicas en el Ministerio de Relaciones Exteriores del Perú?</p>			

<p>4.- ¿Qué perfil profesional debiera presentar el responsable de la oficina de Relaciones Públicas en el Ministerio de Relaciones Exteriores del Perú?</p> <p>5.- ¿Cuál es la relevancia/función del vocero en la oficina de Relaciones Públicas en el Ministerio de Relaciones Exteriores del Perú?</p>	<p>4.- Definir el perfil profesional del responsable de la oficina de Relaciones Públicas en el Ministerio de Relaciones Exteriores del Perú.</p> <p>- Describir las funciones del vocero en la oficina de Relaciones Públicas en el Ministerio de Relaciones Exteriores del Perú.</p>			
--	--	--	--	--

ANEXO 2:

INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN: GUÍA DE PREGUNTAS PARA LA ENTREVISTA

- ¿Cuál es la trascendencia estratégica de la implementación de una oficina de Relaciones Públicas en el Ministerio de Relaciones Exteriores del Perú?
- ¿Cuál sería la estructura de una oficina de Relaciones Públicas en el Ministerio de Relaciones Exteriores del Perú para el cumplimiento de su función gerencial?
- ¿Qué participación tendría la oficina de Relaciones Públicas en la gestión estratégica del Ministerio de Relaciones Exteriores del Perú?
- ¿Qué funciones estratégicas gerenciales realizaría una oficina de Relaciones Públicas en el Ministerio de Relaciones Exteriores del Perú?
- ¿Qué perfil profesional debiera presentar el responsable de la oficina de Relaciones Públicas en el Ministerio de Relaciones Exteriores del Perú?
- ¿Cuál es la relevancia/función del vocero en la oficina de Relaciones Públicas en el Ministerio de Relaciones Exteriores del Perú?

ANEXO 3: INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN: PLANTILLA DE OBSERVACIÓN

FICHA DE OBSERVACIÓN

IMPLEMENTACIÓN DEL DEPARTAMENTO DE RELACIONES PÚBLICAS EN EL MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES DEL PERÚ. AÑO 2020

CATEGORÍA	INSTITUCIÓN		MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES DEL PERÚ OBSERVACIONES	INSTITUCIÓN A OBSERVACIONES	INSTITUCIÓN B OBSERVACIONES	INSTITUCIÓN C OBSERVACIONES
	DIMENSIÓN					
Presencia	La institución cuenta con una oficina / área de RRPP o afín					
	La oficina / área de RRPP está ubicado en el organigrama estructural de la institución					
Estructura	Estructura de la oficina / área de RRPP					
	La oficina / área de RRPP depende directamente de la gerencia general y/o dirección de la institución					
	La oficina / área de RRPP está a cargo de un profesional en comunicaciones, relaciones públicas o periodista					
	Número de personas que trabajan en la oficina / área de RRPP					
	La oficina / área de RRPP presenta un vocero oficial para la difusión de mensajes					
Funciones	La oficina / área de RRPP está involucrada en la dirección efectiva de la institución					
	La oficina / área de RRPP está involucrada en la estructuración y difusión de los mensajes de la institución					
	La oficina / área de RRPP influye en la aceptación de la actuación de la organización y desarrollo de una imagen positiva					
	La oficina / área de RRPP está involucrada en las transacciones con los stakeholders y la resolución de conflictos.					

**LISTA DE COTEJO No. 01
IMPLEMENTACIÓN DEL DEPARTAMENTO DE RELACIONES PÚBLICAS
EN EL MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES DEL PERÚ. AÑO 2020**

CATEGORÍA	INSTITUCIÓN	MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES DEL PERÚ	MINISTERIO DE DEFENSA	MINISTERIO DE ECONOMIA Y FINANZAS	MINISTERIO DEL INTERIOR	MINISTERIO DE JUSTICIA Y DERECHOS HUMANOS	MINISTERIO DE EDUCACION	MINISTERIO DE SALUD
	DIMENSIÓN							
Presencia	La institución cuenta con una oficina / área de RRPP o afín	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	La oficina / área de RRPP está ubicado en el organigrama estructural de la institución	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Estructura	Estructura de la oficina / área de RRPP	Oficina General de Comunicaciones: Oficina de Prensa, Oficina de Comunicaciones y Oficina de Transparencia y Acceso a la Información Pública	Oficina General de Prensa, Protocolo y Relaciones Públicas	Oficina de Comunicaciones	Oficina General de Comunicación Social e Imagen Institucional	Oficina General de Imagen y Comunicaciones	Oficina General de Comunicaciones: Oficina de Prensa, Oficina de Comunicaciones y Oficina de Relaciones Interinstitucionales	Oficina General de Comunicaciones: Oficina de Información Pública y Oficina de Comunicación Estratégica
	La oficina / área de RRPP depende directamente de la gerencia general y/o dirección de la institución	Depende directamente de la Secretaría General	Depende directamente de la Secretaría General	Depende directamente de la Secretaría General	Depende directamente del Despacho Ministerial	Depende directamente de la Secretaría General	Depende directamente de la Secretaría General	Depende directamente de la Secretaría General
	La oficina / área de RRPP está a cargo de un profesional en comunicaciones, relaciones públicas o periodista	✗	✓	✓	✓	✓	✓	✓

	Número de personas que trabajan en la oficina / área de RRPP	6	15	4	7	3	7	5
	La oficina / área de RRPP presenta un vocero oficial para la difusión de mensajes	x	x	x	x	x	x	x
Funciones	La oficina / área de RRPP está involucrada en la dirección efectiva de la institución	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	La oficina / área de RRPP influye en la aceptación de la actuación de la organización y desarrollo de una imagen positiva.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	La oficina / área de RRPP está involucrada en las transacciones con los stakeholders y la resolución de conflictos.	x	x	x	x	x	x	x
	La oficina / área de RRPP está involucrada en la estructuración y difusión de los mensajes de la institución	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓

LISTA DE COTEJO No. 02
IMPLEMENTACIÓN DEL DEPARTAMENTO DE RELACIONES PÚBLICAS
EN EL MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES DEL PERÚ. AÑO 2020

CATEGORÍA	INSTITUCIÓN	MINISTERIO DE DESARROLLO AGRARIO Y RIEGO	MINISTERIO DE TRABAJO Y PROMOCION DEL EMPLEO	MINISTERIO DE LA PRODUCCION	MINISTERIO DE COMERCIO EXTERIOR Y TURISMO	MINISTERIO DE ENERGIA Y MINAS	MINISTERIO DE TRANSPORTE Y COMUNICACIONES	MINISTERIO DE VIVIENDA, CONSTRUCCION Y SANEAMIENTO
	DIMENSIÓN							
Presencia	La institución cuenta con una oficina / área de RRPP o afín	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	La oficina / área de RRPP está ubicado en el organigrama estructural de la institución	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Estructura	Estructura de la oficina / área de RRPP	Oficina de Comunicaciones e Imagen Institucional	Oficina de Comunicación e Imagen Institucional	Oficina de Comunicaciones e Imagen Institucional	Oficina de Comunicaciones y Protocolo	Oficina de Imagen Institucional y Comunicaciones	Oficina de Comunicaciones e Imagen Institucional	Oficina General de Comunicaciones: Oficina de Prensa y Comunicaciones, Oficina de Imagen Institucional
	La oficina / área de RRPP depende directamente de la gerencia general y/o dirección de la institución	Depende directamente de la Secretaría General	Depende directamente de la Secretaría General	Depende directamente de la Secretaría General	Depende directamente de la Secretaría General	Depende directamente de la Secretaría General	Depende directamente de la Secretaría General	Depende directamente de la Secretaría General
	La oficina / área de RRPP está a cargo de un profesional en comunicaciones, relaciones públicas o periodista	✓	✓	✓	✓	x	✓	✓

	Número de personas que trabajan en la oficina / área de RRPP	6	7	4	4	5	4	6
	La oficina / área de RRPP presenta un vocero oficial para la difusión de mensajes	x	x	x	x	x	x	x
Funciones	La oficina / área de RRPP está involucrada en la dirección efectiva de la institución	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	La oficina / área de RRPP influye en la aceptación de la actuación de la organización y desarrollo de una imagen positiva.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	La oficina / área de RRPP está involucrada en las transacciones con los stakeholders y la resolución de conflictos.	x	x	x	x	x	x	x
	La oficina / área de RRPP está involucrada en la estructuración y difusión de los mensajes de la institución	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓

**LISTA DE COTEJO No. 03
IMPLEMENTACIÓN DEL DEPARTAMENTO DE RELACIONES PÚBLICAS
EN EL MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES DEL PERÚ. AÑO 2020**

CATEGORÍA	INSTITUCIÓN	MINISTERIO DE LA MUJER Y POBLACIONES VULNERABLES	MINISTERIO DEL AMBIENTE	MINISTERIO DE CULTURA	MINISTERIO DE DESARROLLO E INCLUSION SOCIAL	MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES DE LA REPUBLICA POPULAR CHINA	MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES DE LA FEDERACION DE RUSIA	SECRETARIA DE ESTADO (MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES) DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMERICA
	DIMENSIÓN							
Presencia	La institución cuenta con una oficina / área de RRPP o afín	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	La oficina / área de RRPP está ubicado en el organigrama estructural de la institución	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Estructura	Estructura de la oficina / área de RRPP	Oficina General de Comunicación Estratégica	Oficina de Comunicaciones e Imagen Institucional	Oficina de Comunicación e Imagen Institucional	Oficina General de Comunicación Estratégica	Departamento de Información ¹	Departamento de Prensa e Información ²	Subsecretaría para Diplomacia Pública y Asuntos Públicos: Asuntos Culturales y Educativos, y Asuntos Públicos Globales
	La oficina / área de RRPP depende directamente de la gerencia general y/o dirección de la institución	Depende directamente de la Secretaría General	Depende directamente de la Secretaría General	Depende directamente de la Secretaría General	Depende directamente de la Secretaría General	Depende directamente del Ministro de Relaciones Exteriores	Depende directamente del Ministro de Relaciones Exteriores	Depende directamente de Secretario de Estado (Ministro de Relaciones Exteriores)
	La oficina / área de RRPP está a cargo de un profesional en comunicaciones, relaciones públicas o periodista	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓

¹ <https://www.fmprc.gov.cn/esp/xwfw/>

² https://www.mid.ru/es/web/guest/about/structure/central_office

	Número de personas que trabajan en la oficina / área de RRPP	5	6	5	4	80	60	50
	La oficina / área de RRPP presenta un vocero oficial para la difusión de mensajes	x	x	x	x	✓	✓	✓
Funciones	La oficina / área de RRPP está involucrada en la dirección efectiva de la institución	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	La oficina / área de RRPP influye en la aceptación de la actuación de la organización y desarrollo de una imagen positiva.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	La oficina / área de RRPP está involucrada en las transacciones con los stakeholders y la resolución de conflictos.	x	x	x	x	✓	✓	✓
	La oficina / área de RRPP está involucrada en la estructuración y difusión de los mensajes de la institución	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓