

CAPITULO IV
PROPUESTA DEL DISEÑO DEL
DEPARTAMENTO DE RELACIONES
PUBLICAS Y COMUNICACIÓN PARA
PROPORCIONAR UN BUENA ATENCION Y
SERVICIO AL CLIENTE DE RIVERA HOOVER Y
ASOCIADOS S.A. DE C.V. EN EL MUNICIPIO
DE SAN SALVADOR

CAPÍTULO IV

“PROPUESTA DEL DISEÑO DEL DEPARTAMENTO DE RELACIONES PÚBLICAS Y COMUNICACIÓN PARA PROPORCIONAR UNA BUENA ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE DE *RIVERA HOOVER Y ASOCIADOS, S.A. DE C.V.*, EN EL MUNICIPIO DE SAN SALVADOR”.

1. GENERALIDADES.

En este Capítulo se presenta la propuesta del diseño del Departamento de Relaciones Públicas y Comunicación para la empresa ***“Rivera Hoover y Asociados, S.A. de C.V.”***. La investigación de campo realizada, reflejó la ausencia de dicha Unidad para que realice las funciones de: comunicación interna y externa (boletines, folletos, periódicos murales, etc.).

Tradicionalmente, las empresas han desarrollado los Departamentos de: Producción, Administración, Finanzas, Contable, Personal, etc., y han delegado las funciones de Relaciones Públicas y Comunicación. La falta de dicha Unidad ha limitado la comunicación interna y externa de los empleados y clientes.

Se presenta la importancia, objetivos y ventajas de la propuesta; así como el organigrama de dicha Unidad, con sus objetivos, políticas, descripción

y funciones del personal, la propuesta de gastos y al final las estrategias con las cuales iniciará.

2. IMPORTANCIA DE LA PROPUESTA.

La propuesta del Departamento de Relaciones Públicas y Comunicación, será de grandes beneficios para la empresa, ya que les permitirá realizar el proceso de Relaciones Públicas y Comunicación. Esto garantiza una mayor competitividad y desarrollo de la organización, ya que mejorará los servicios y atención que ésta ofrece, con la cual incrementará sus ventas y sus beneficios a través de sus ingresos.

3. OBJETIVOS DE LA PROPUESTA.

Los objetivos que se persiguen con la propuesta del Departamento de Relaciones Públicas y Comunicación son los siguientes:

1. Definir las funciones del Departamento de Relaciones Públicas y Comunicación.
2. Uniformar las funciones del Departamento de Relaciones Públicas y Comunicación.
3. Utilizar los recursos de que dispone la organización.
4. Facilitar la delegación de autoridad.

5. Incrementar la participación en el mercado de las empresas de servicios de seguridad.
6. Profesionalizar las funciones de ***“Rivera Hoover y Asociados, S.A. de C.V.”***.

4. VENTAJAS DE LA PROPUESTA.

Dentro de las ventajas que se lograrán con la propuesta se mencionan:

1. Integrar todas las funciones de Relaciones Públicas y Comunicación.
2. Aprovechar al máximo los recursos de la empresa.
3. Facilitar la delegación de autoridad.
4. Lograr una mejor asignación de recursos.
5. Facilitar la comunicación.

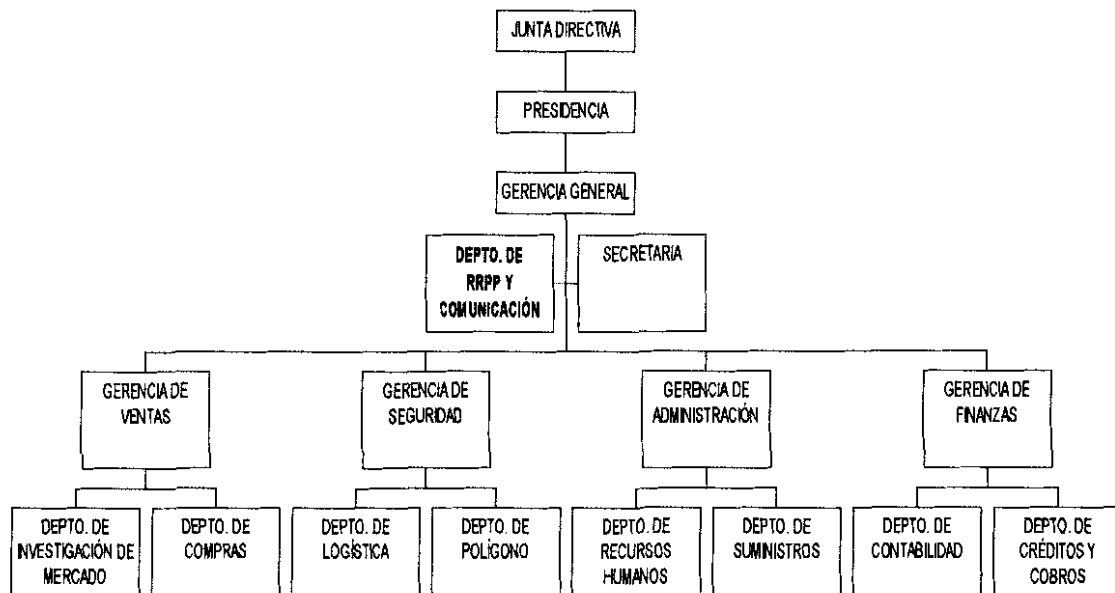
5. ANÁLISIS ORGANIZACIONAL.

Se presenta el Organigrama General, agregando en su estructura organizativa al Departamento de Relaciones Públicas y Comunicación; el cual se añade como una Unidad de staff, que se refiere a aquellos elementos de la organización que ayudan al personal de línea a trabajar con mayor efectividad para lograr los principales objetivos de la empresa.

Las ventajas que los ejecutivos de línea tendrán con el Departamento de Relaciones Públicas y Comunicación son:

- ⇒ El tiempo para pensar, recoger datos y analizar los problemas que los ejecutivos de línea no pueden atender por su cúmulo de operaciones.
- ⇒ Atender problemas de carácter crítico en forma inmediata y mediante su estudio resolver en forma urgente y oportuna.
- ⇒ Lograr una mejora en la eficiencia en todas las áreas de la empresa (ver Figura N°8).

FIGURA N° 8
ESTRUCTURA ORGANIZATIVA PROPUESTA PARA EL DEPARTAMENTO DE RELACIONES PÚBLICAS Y COMUNICACIÓN.

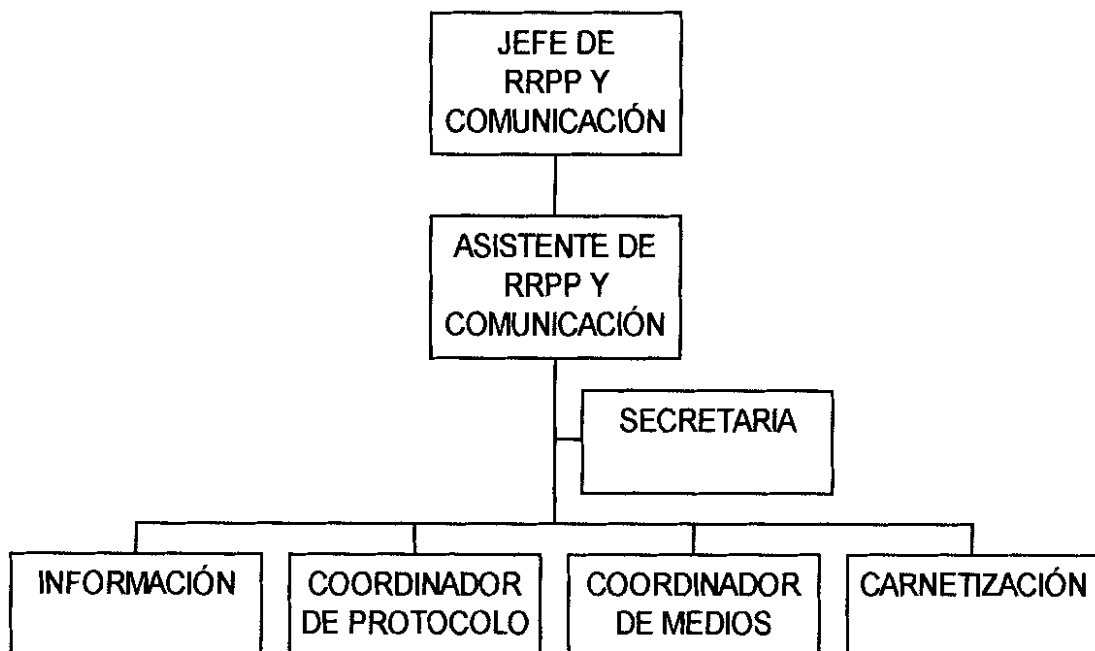


6. ANÁLISIS ORGANIZACIONAL.

De acuerdo con el organigrama propuesto, el Departamento de Relaciones Públicas y Comunicación dependerá directamente de la Gerencia General de la empresa, para agilizar el desarrollo de las actividades de dicho Unidad. Ésta contribuirá a mejorar las actividades que se desarrollan en la organización, así como también las comunicaciones tanto internas (empleados) como externas (clientes) (Ver Figura N° 9).

FIGURA N° 9

**ESTRUCTURA ORGANIZATIVA PROPUESTA DEL DEPARTAMENTO DE
RELACIONES PÚBLICAS Y COMUNICACIÓN.**



6.1. ESTRUCTURA ORGANIZATIVA.

Jefe de Relaciones Públicas y Comunicación.

- Crear y supervisar proyectos, así como también campañas de imagen institucional, a través de la publicidad e informes a los medios de comunicación.
- Mantendrá informados a toda la empresa de las actividades que se realizarán dentro y fuera de la institución.
- Fortalecerá los canales de comunicación interna de la organización.

Asistente de Relaciones Públicas y Comunicación:

- Colaborará como apoyo en todas las actividades que realizará el Jefe de Relaciones Públicas.

Secretaria:

- Colaborará con la Jefatura de Relaciones Públicas en la disposición de documentación que se efectúe dentro de ésta.
- Recopilará la información del Departamento y la registrará en archivo.

Servicio de Información:

- Incrementar los conocimientos y valores que fundamentan el profesionalismo en los servicios de seguridad.

- Ayudar a que los miembros de la organización den una mejor información a los clientes.

Coordinador de Protocolo:

- Deberá coordinar el protocolo de todas las actividades que realice la organización con el Jefe y Asistente de Relaciones Públicas y Comunicación.

Coordinador de Medios:

- Crear boletines informativos en forma periódica, para enviar al personal de la organización y sus clientes.
- Ser un apoyo para el Departamento de Relaciones Públicas y Comunicaciones en el desarrollo de proyectos y actividades que realice en esta.

Carnetización:

- Emitir el carnet de los usuarios de servicios de seguridad.
- Emitir licencia autorizada del equipo de los agentes de seguridad.
- Autorizar el carnet a las personas que se capacitan en tiro en el polígono.

6.2. OBJETIVO DEL DEPARTAMENTO DE RELACIONES PÚBLICAS Y COMUNICACIÓN.

El objetivo del Departamento de Relaciones Públicas y Comunicación será planificar, organizar y controlar todas las actividades que se realizarán dentro de la organización, relacionadas con el servicio y atención al cliente.

6.3. POLÍTICAS DEL DEPARTAMENTO DE RELACIONES PÚBLICAS Y COMUNICACIÓN.

- Apoyar todas las actividades en un Plan Anual.
- Capacitar permanentemente al personal que labora en el Departamento.
- Mantener relaciones con todos los niveles de la organización.
- Obtener los recursos para el buen funcionamiento de dicho Departamento.

7. ESTRATEGIAS DEL DEPARTAMENTO DE RELACIONES PÚBLICAS Y COMUNICACIÓN.

- 1** Tener un amplio conocimiento de toda la información objetiva, de lo relacionado con la empresa.

OBJETIVO: Tener un amplio conocimiento de las funciones que desempeñan en la institución, para mejorar las comunicaciones tanto internas como externas de sus empleados y clientes.

METAS: Conocer todas las funciones de la empresa.

POLÍTICA: Mantenerse informado de los cambios que se puedan generar en las empresas.

2 Mejorar el ambiente dentro de la empresa para motivar a los empleados a que realicen las actividades con mayor eficiencia y prontitud.

OBJETIVO: Con el mejoramiento del ambiente se obtendrá mayor eficiencia de parte de los empleados y al mismo tiempo, una mejor imagen para la empresa.

METAS: Hacer que el ambiente sea agradable para los empleados y clientes que visitan la empresa.

POLÍTICA: A mejor ambiente, mejor servicio.

3 Realizar eventos sociales como: rifas, festejos navideños, aniversarios de la empresa y otros.

OBJETIVO: Alcanzar por medio de los eventos sociales una mayor cobertura dentro de la sociedad salvadoreña.

METAS: Lograr que todas las actividades que se realizan conformen una mayor conciliación entre la organización y sus clientes.

POLÍTICA: Por medio de eventos sociales se mejoren las comunicaciones, tanto internas (la organización) como externas (los clientes).

4 Que el Jefe de Relaciones Públicas y Comunicación haga visitas frecuentes a los clientes.

OBJETIVO: Consolidar a los clientes y proyectar una mayor atención a sus necesidades.

METAS: Que los clientes sientan que son importantes para la organización.

POLÍTICA: Mantener las mejores relaciones con los clientes.

5 Solicitar un listado en el cual se encuentren fechas de cumpleaños de empleados y clientes.

OBJETIVO: Mandar tarjetas de felicitación tanto a los miembros de la organización como a sus clientes.

METAS: Enviar tarjetas a todos con el fin de hacerles sentir que se encuentran entre amigos.

POLÍTICA: Por medio de la tarjeta, el cliente y los empleados se sienten importantes para la organización.

RIVERA HOOVER Y ASOCIADOS,S.A. DE C.V. 1998.	MANUAL DE DESCRIPCIÓN DE PUESTOS ESTRUCTURA DEL MANUAL DE PUESTO	CÓDIGO 010 N° DE PÁG. 01
<p>I. NOMBRE DEL DEPARTAMENTO: Relaciones Públicas y Comunicación.</p> <p>II. DEPENDENCIA DIRECTA DE: Gerencia General.</p>		
OBJETIVO:	<p>Mantener en el público la imagen positiva de los servicios de seguridad que ofrece "Rivera Hoover y Asociados, S.a. de C.V.2", proporcionando información a todos los socios del funcionamiento, mejoras y políticas que la rigen.</p>	
FUNCIONES PRINCIPALES:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Realizar investigación de las relaciones internas y externas que mantiene la organización. 2. Asesorar e informar a las personas sobre los requisitos que deben cumplir para ingresar a la empresa como agente de seguridad. 3. Atender, recibir las solicitudes de ingreso de los agentes de seguridad, explicando los beneficios y obligaciones con la empresa. 4. Coordinar la elaboración de boletines y proporcionar información a los socios, en torno al establecimiento de nuevas disposiciones y otras actividades de interés. 5. Controlar la extensión del carnet a los agentes de seguridad, con el objeto de que llenen los requisitos, de acuerdo a lo establecido por la comisión de carnet. 6. Coordinar y elaborar un control efectivo de los agentes de seguridad, que causan baja para el decomiso del respectivo carnet. 7. Ejecutar reuniones periódicas con el personal, a fin de coordinar las actividades, resolver problemas e incrementar las relaciones personales. 8. Ejercer control en los gastos por actividades publicitarias y preparar celebraciones de Juntas Generales y Directiva. 9. Solicitar al personal necesario, para desempeñar las actividades; y colaborar en cursos de adiestramiento al personal, en lo que se refiere al campo de las Relaciones Públicas. 10. Evaluar la opinión de los usuarios sobre las atenciones prestadas, orientando así las políticas de trabajo. 	

RIVERA HOOVER Y ASOCIADOS, S.A. DE C.V. 1998.	MANUAL DE DESCRIPCIÓN DE PUESTOS ESTRUCTURA DEL MANUAL DE PUESTO	CÓDIGO 020 N° DE PÁG. 02
<p>I. NOMBRE DEL DEPARTAMENTO: Jefe de Relaciones Públicas y Comunicación.</p> <p>II. DEPENDENCIA DIRECTA DE: Gerencia General.</p>		
OBJETIVO:	Administrar de manera eficiente al personal bajo su cargo, así como coordinar las actividades que se realizarán en la empresa.	
FUNCIONES PRINCIPALES:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Efectuar movimientos internos del personal, con el fin de lograr mayor eficiencia en el desarrollo de las actividades, o de acuerdo a las necesidades de trabajo que se presenten. 2. Velar por el cumplimiento de todas las actividades, con la correcta aplicación de normas pre - establecidas. 3. Hacer cumplir la disciplina dentro de su Unidad, de acuerdo con el Reglamento Interno de "Rivera Hoover y Asociados, S.A. de C.V." 4. Conceder permisos a su personal de acuerdo a lo reglamentado de la empresa. 	
PERFIL:	<ul style="list-style-type: none"> • Edad : 28 a 30 años. • Sexo: masculino o femenino. • Graduado en Licenciatura en Relaciones Públicas y Comunicaciones. • Don de mando y capacidad de trabajo en equipo. • Creativo y con iniciativa. • Experiencia en el área de Comunicaciones, Relaciones Públicas y Publicidad. • Excelente presentación y facilidad de expresión. • Experiencia en proyectos de Relaciones Públicas. • Buenas relaciones humanas. • Conocimientos de computación. 	

RIVERA HOOVER Y ASOCIADOS,S.A. DE C.V. 1998.	MANUAL DE DESCRIPCIÓN DE PUESTOS ESTRUCTURA DEL MANUAL DE PUESTO	CÓDIGO 030 N° DE PÁG. 03
<p>I. NOMBRE DEL DEPARTAMENTO: Asistente de Relaciones Públicas y Comunicación.</p> <p>II. DEPENDENCIA DIRECTA DE: Jefe de Relaciones Públicas y Comunicaciones.</p>		
OBJETIVO:	Colaborar de manera eficiente en las actividades que estén bajo su cargo en ausencia del Jefe del Departamento.	
FUNCIONES PRINCIPALES:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Supervisar que los empleados cumplan con las funciones que deben realizar en dicha Unidad. 2. Mantener el orden y comprensión entre los empleados. 3. Será responsable del funcionamiento efectivo del Departamento de Relaciones Públicas. 4. Coordinará y cooperará en la planeación y desarrollo de los diferentes eventos a realizar competentes a la Unidad. 5. Preparar publicaciones para los empleados (público interno). 6. Coordinar con los medios de comunicación la realización de actividades tales como: conferencias, convenciones y otros. 7. Recopilar informativos tales como: boletines, comunicados de prensa, folletos y otros. 8. Mantener la comunicación a nivel interno de la institución. 	
PERFIL:	<ul style="list-style-type: none"> • Edad : 28 a 30 años. • Sexo: masculino o femenino. • Graduado o egresado en Licenciatura en Relaciones Públicas y Comunicaciones. • Excelente presentación. • Capacidad de trabajar en equipo. • Buenas relaciones humanas. • Conocimientos de computación. 	

RIVERA HOOVER Y ASOCIADOS, S.A. DE C.V. 1998.	MANUAL DE DESCRIPCIÓN DE PUESTOS ESTRUCTURA DEL MANUAL DE PUESTO	CÓDIGO 040 N° DE PÁG. 04
I. NOMBRE DEL DEPARTAMENTO: Secretaria. II. DEPENDENCIA DIRECTA DE: Jefe de Relaciones Públicas y Comunicaciones.		
OBJETIVO:	Cumplir con todas las labores que el Jefe del Departamento le asigne.	
FUNCIONES PRINCIPALES:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ser Auxiliar del Jefe del Departamento. 2. Realizar las funciones de mecanografía, comunicación escrita, manejo de archivo y Relaciones Públicas. 3. Llevar control de citas y reuniones. 4. Atender visitas y llamadas telefónicas. 5. Guardar confidencialidad de la información del Departamento. 6. Coordinar las reuniones y verificar que todo esté en orden. 7. Elaborar toda clase de correspondencia tanto interna como externa. 8. Apoyar a la Jefatura del Departamento en toda actividad. 9. Controlar el uso de papelería en general. 10. Representar al Jefe del Departamento en las ocasiones en que él no pueda asistir. 11. Realizar memorándums. 	
PERFIL:	<ul style="list-style-type: none"> • Edad : 20 a 25 años. • Graduada de Secretaria Ejecutiva. • Experiencia mínima de 2 años. • Excelente taquigrafía, ortografía, redacción y archivo. • Buenas relaciones humanas. • Conocimientos de computación. 	

RIVERA HOOVER Y ASOCIADOS, S.A. DE C.V. 1998.	MANUAL DE DESCRIPCIÓN DE PUESTOS ESTRUCTURA DEL MANUAL DE PUESTO	CÓDIGO 050 Nº DE PÁG. 05
<p>I. NOMBRE DEL DEPARTAMENTO: Información.</p> <p>II. DEPENDENCIA DIRECTA DE: Jefe de Relaciones Públicas y Comunicaciones.</p>		
OBJETIVO:	Proporcionar información a los empleados y clientes, de las actividades que realiza la empresa.	
FUNCIONES PRINCIPALES:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Informar a los socios del establecimiento de nuevas disposiciones y otras actividades de interés para ellos. 2. Concientizar a los empleados, sobre el buen uso de las prestaciones que brinda la empresa. 3. Informar de las actividades que se desarrollarán dentro de la empresa. 4. Informar al público de las promociones que se realicen. 5. Dar informes claros y precisos. 	
PERFIL:	<ul style="list-style-type: none"> • Edad : 25 a 30 años. • Sexo: masculino o femenino. • Experiencia mínima de 2 años. • Conocimiento de Relaciones Públicas. • Facilidad de expresión. • Excelente presentación. • Capacidad de trabajar en equipo. • Buenas relaciones humanas. • Conocimientos de computación. 	

RIVERA HOOVER Y ASOCIADOS,S.A. DE C.V. 1998.	MANUAL DE DESCRIPCIÓN DE PUESTOS ESTRUCTURA DEL MANUAL DE PUESTO	CÓDIGO 060 Nº DE PÁG. 06
<p>I. NOMBRE DEL DEPARTAMENTO: Coordinador de Protocolo.</p> <p>II. DEPENDENCIA DIRECTA DE: Jefe de Relaciones Públicas y Comunicación.</p>		
OBJETIVO:	Coordinará el protocolo de todas las actividades que realice la empresa, con el Jefe y el Asistente de Relaciones Públicas y Comunicación.	
FUNCIONES PRINCIPALES:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Elaborar los carteles y/o convocatorias a reuniones de Junta General e invitaciones a la toma de posesión de los señores directivos. 2. Supervisar que los empleados cumplan con las funciones que deben realizar en dicha Unidad. 3. Mantener el orden y comprensión entre los empleados. 4. Será responsable del funcionamiento efectivo del Departamento de Relaciones Públicas. 5. Coordinará y cooperará en la planeación y desarrollo de los diferentes eventos a realizar competentes a la Unidad. 6. Preparar publicaciones para los empleados (público interno). 7. Coordinar con los medios de comunicación la realización de actividades tales como: conferencias, convenciones y otros. 8. Recopilar informativos tales como: boletines, comunicados de prensa, folletos y otros. 9. Mantener la comunicación a nivel interno de la institución. 	
PERFIL:	<ul style="list-style-type: none"> • Edad : 28 a 30 años. • Sexo: masculino o femenino. • Graduado o egresado en Licenciatura en Relaciones Públicas y Comunicaciones. • Excelente presentación. • Capacidad de trabajar en equipo. • Buenas relaciones humanas. • Conocimientos de computación. 	

RIVERA HOOVER Y ASOCIADOS, S.A. DE C.V. 1998.	MANUAL DE DESCRIPCIÓN DE PUESTOS ESTRUCTURA DEL MANUAL DE PUESTO	CÓDIGO 070 N° DE PÁG. 07
<p>I. NOMBRE DEL DEPARTAMENTO: Coordinador de Medios.</p> <p>II. DEPENDENCIA DIRECTA DE: Jefe de Relaciones Públicas y Comunicación.</p>		
OBJETIVO:	Mantener un vínculo en forma permanente y efectiva con los medios.	
FUNCIONES PRINCIPALES:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Será un apoyo para la Unidad de Relaciones Públicas y Comunicación, en el desarrollo de proyectos y actividades que se realicen en ésta. 2. Creará boletines informativos en forma periódica, para enviar a los medios de comunicación las actividades que realice la empresa. 3. Obtener informaciones de la institución para redactarlas y publicarlas. 4. Canalizar las noticias internas a los ejecutivos que estén interesados en ellas. 5. Confecciones de carteles para vía pública. 	
PERFIL:	<ul style="list-style-type: none"> • Edad : 25 a 30 años. • Sexo: masculino o femenino. • Graduado o egresado en Licenciatura en Relaciones Públicas y Comunicaciones. • Buena relación y contactos con los medios de comunicación. • Experiencia en redacción de boletines informativos. • Excelente presentación. • Capacidad de trabajar en equipo. • Buenas relaciones humanas. • Conocimientos de computación. 	

RIVERA HOOVER Y ASOCIADOS,S.A. DE C.V. 1998.	MANUAL DE DESCRIPCIÓN DE PUESTOS ESTRUCTURA DEL MANUAL DE PUESTO	CÓDIGO 080 N° DE PÁG. 08
<p>I. NOMBRE DEL DEPARTAMENTO: Carnetización. II. DEPENDENCIA DIRECTA DE: Jefe de Relaciones Públicas y Comunicación.</p>		
OBJETIVO:	<p>Emitir el carnet de usuario de acuerdo a la reglamentación vigente de la empresa. A, con el Jefe y el Asistente de Relaciones Públicas y Comunicación.</p>	
FUNCIONES PRINCIPALES:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Asesorar a los socios sobre la importancia y compromisos que adquieren al obtener el carnet. 2. Cumplir el reglamento en la extensión del carnet. 3. Elaborar informes de carnet extendidos diaria y mensualmente, efectuando el registro de ellos en los libros. 4. Proporcionar el número de carnet de las personas que causaron baja, según los acuerdos enviados por la Gerencia General. 5. Controlar a través del carnet, las entradas y salidas de los equipos de seguridad. 6. Controlar a través del carnet, las entradas de los visitantes. 	
PERFIL:	<ul style="list-style-type: none"> • Edad : 28 a 30 años. • Sexo: masculino. • Experiencia en carnetización. • Excelentes relaciones humanas y de comunicación. • Excelente presentación. 	

**PRESUPUESTO DE MOBILIARIO Y EQUIPO DEL DEPARTAMENTO DE
RELACIONES PÚBLICAS Y COMUNICACIÓN.**

PRESUPUESTO DE GASTOS DE EQUIPAMIENTO			
EQUIPO A UTILIZAR	Nº	PRECIO UNIDAD	PRECIO TOTAL
Escritorio ejecutivo marca General Electric (2 x 1mts)	1	¢1,619.00	¢1,619.00
Escritorio secretarial marca General Electric (1½ x 1mts)	1	¢1,270.00	¢1,270.00
Escritorio estándar, marca General Electric	3	¢1,457.00	¢4,371.00
Sillas ejecutivas	6	¢904.00	¢5,424.00
Sillas secretariales	1	¢396.00	¢396.00
Silla de espera con brazos.	4	¢570.00	¢2,280.00
Archivero de 4 gavetas.	2	¢1,542.00	¢3,084.00
Computadoras marca IBM	2	¢12,914.75	¢25,829.50
Impresora marca PANASONIC KX1150	2	¢1,500.00	¢3,000.00
Máquinas de escribir eléctricas marca BROTHER EM - 430	2	¢3,911.00	¢7,822.00
Mesa para máquina de escribir.	2	¢350.00	¢700.00
Teléfonos PANASONIC	3	¢475.00	¢1,425.00
Calculadora eléctrica de 12 dígitos, marca CASIO - MS270LA	2	¢250.00	¢500.00
Fotocopiadora marca MITA DC1435	1	¢16,000.00	¢16,000.00
Ventiladores de pared marca DELUX de 3 velocidades.	3	¢175.00	¢525.00
Lámparas de techo circulares.	3	¢100.00	¢300.00
Cafetera marca HAMILTON BEACH con capacidad de 25 tazas.	1	¢350.00	¢350.00
Engrapadora mediana.	3	¢25.00	¢75.00
Sacagrapa mediano	3	¢30.00	¢90.00
Sacabocado mediano	3	¢40.00	¢120.00
Sacapunta de escritorio mediana	2	¢150.00	¢300.00
Caja de folder tamaño carta	1	¢30.00	¢30.00
Caja de papel bond tamaño carta	1	¢30.00	¢30.00
Caja de papel carbón tamaño carta	3	¢20.00	¢60.00
Caja de papel bond tamaño oficina	1	¢33.00	¢33.00
Caja de papel para impresora	1	¢220.00	¢220.00
Caja de fasteners	1	¢20.00	¢20.00
Caja de cinta adhesiva.	2	¢50.00	¢100.00
Basureros plásticos grandes	7	¢18.00	¢126.00
Escobas plásticas grandes	2	¢17.50	¢35.00
Trapiadores de hierro	2	¢15.00	¢30.00
Cubeta grande de pintura PROTECTO.	1	¢435.90	¢435.90
			¢76,600.40

Fuente: la información de los precios del mobiliario y equipo fue obtenida en la Sucursal Metrocentro 8a Etapa de "PRADO, S.A.", teléfono 26098563, con el señor Abarca.

RECURSOS FINANCIEROS.**PRESUPUESTO SALARIAL.**

RECURSO HUMANO A UTILIZAR	SUELDO
• Jefe del Departamento.	6,000.00
• Asistente del Gerente	5,000.00
• Coordinador de Protocolo	4,500.00
• Coordinador de Medios	4,500.00
• Información	4,000.00
• Carnetización	4,000.00
• Secretaria	2,000.00
Total de costo fijo mensual	<u>€30,000.00</u>

Fuente: Los sueldos fueron calculados de acuerdo a la entrevista realizada con el Lic. Gabriel Rodríguez, en el Departamento de Relaciones Públicas y Comunicación de la Universidad Tecnológica.

**PLAN DE IMPLEMENTACION DE LA PROPUESTA DEL
DEPARTAMENTO DE RELACIONES PÚBLICAS Y COMUNICACIÓN.**

1. GENERALIDADES.

Después de tomar la decisión de adoptar la propuesta del diseño del Departamento de Relaciones Públicas y Comunicación, la empresa de servicios de seguridad deberá contar con un plan que permita su aplicación en forma eficaz y eficiente.

El plan de implementación, se refiere a un conjunto organizado de acciones para poner en marcha la propuesta del diseño del Departamento de Relaciones Públicas y Comunicación.

2. OBJETIVOS.

2.1. GENERAL.

Facilitar y agilizar la adopción y ejecución de la propuesta del diseño de la Unidad de Relaciones Públicas y Comunicación, a fin de alcanzar mayor eficacia y eficiencia.

2.2. ESPECÍFICOS.

- ☆ Agilizar la puesta en práctica de la propuesta de la Unidad de Relaciones Públicas y Comunicación en el corto plazo.
- ☆ Establecer lineamientos necesarios para su aplicación.
- ☆ Determinar los requerimientos y su debido control para la implantación.

3. LINEAMIENTOS GENERALES PARA LA IMPLEMENTACIÓN.

- ☆ Hacer participe al elemento humano acerca de la implementación del diseño de la Unidad de Relaciones Públicas y Comunicación, lográndose con ello obtener el compromiso individual requerido. Esta actividad será desarrollada por el Gerente General.
- ☆ Organizar el equipo responsable del proyecto de la implementación, seguimiento y evolución; dicho grupo deberá ser seleccionado por el Gerente General, ser auxiliados por un Asesor de Relaciones Públicas y Comunicación. El equipo estará formado por: líder del equipo, éste podrá

ser interno y externo, apoyado por los gerentes de las distintas áreas funcionales.

- ☆ El equipo determinará las áreas a involucrar, lo cual estará sustentado en las mejoras reales a obtener, con los procesos a rediseñar en las distintas áreas.
- ☆ El equipo deberá dar prioridad a las necesidades de capacitación y adiestramiento al personal requerido para la implementación de dicha Unidad.
- ☆ Supervisar y evaluar el plan en forma periódica, considerando las condiciones internas y externas de la empresa. Esta actividad será realizada por el equipo del proyecto.

4. ACCIONES INMEDIATAS A SEGUIR EN LA PROPUESTA.

- ☆ Realizar reuniones periódicas con los miembros del equipo del proyecto para evaluar el desarrollo del diseño de la Unidad de Relaciones Públicas y Comunicación; estas reuniones deberán ser presididas por el Gerente General.
- ☆ Integrar equipos de trabajo. Esta actividad estará definida por el equipo del proyecto, para coordinar el rediseño de los procesos a realizarse con dichos equipos.
- ☆ El equipo deberá desarrollar programas de capacitación y adiestramiento, estableciendo un plan a seguir.

5. REQUISITOS PARA IMPLANTAR LA PROPUESTA.

- ☆ Voluntad para cambiar por parte del Gerente General la forma tradicional de administración, logrando ser eficaz y eficiente.
- ☆ Desarrollar un conocimiento teórico – práctico sobre Relaciones Públicas y Comunicación, apoyados por expertos en dicha área y la de Desarrollo Organizacional.
- ☆ Expertos en Relaciones Públicas y Comunicación, encargados de identificar y proporcionar la metodología y técnicas a implantar en el desarrollo del proyecto.

CRONOGRAMA PARA EL PLAN DE IMPLEMENTACIÓN

N°	ACTIVIDADES	TIEMPO (en mes)																												RESPONSABLE					
		1º														2º																			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4														
*	<u>LINEAMIENTOS GENERALES</u>																																		
1	Informar la puesta en marcha.																																		Gerente General
2	Organizar equipo del proyecto																																		Gerente General
3	Determinar áreas involucradas																																		Equipo del Proyecto
4	Capacitación y adiestramiento inicial																																		Equipo del Proyecto
5	Supervisar y evaluar el Plan																																		Equipo del Proyecto
*	<u>ACCIONES INMEDIATAS</u>																																		
6	Realizar reuniones periódicas																																		Gerente General
7	Integrar equipos de trabajo																																		Equipo del Proyecto
8	Desarrollar programas de capacitación y adiestramiento.																																		Equipo del Proyecto
*	<u>REQUISITOS PARA IMPLANTAR LA PROPUESTA</u>																																		
9	Voluntad para cambiar																																		Gerente General
10	Desarrollar un conocimiento técnico práctico																																		Expertos en el área de Relaciones Públicas y Comunicaciones.
11	Aprender de otros.																																		Equipo del Proyecto