

ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO



**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE
EMPRESAS**

Escuela de Ingeniería en Marketing

Carrera Ingeniería en Marketing

TESIS DE GRADO

Previa a la obtención del Título de:

INGENIERA EN MARKETING

TEMA:

Sistema de comunicación de marketing para garantizar una óptima prestación de los servicios del Ministerio de Inclusión Económica y Social a sus usuarios de la ciudad de Riobamba, Provincia de Chimborazo, periodo 2014.

AUTORA:

Diana Marisela Orellana Gualoto

Riobamba - Ecuador

2013

CERTIFICACIÓN DEL TRIBUNAL

Certificamos que la presente tesis de grado presentada por la Srta. Estudiante Diana Marisela Orellana Gualoto, con el tema: **SISTEMA DE COMUNICACIÓN DE MARKETING PARA GARANTIZAR UNA ÓPTIMA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DEL MINISTERIO DE INCLUSIÓN ECONÓMICA Y SOCIAL A SUS USUARIOS DE LA CIUDAD DE RIOBAMBA, PROVINCIA DE CHIMBORAZO, PERIODO 2014**, fue revisada y corregida, siendo su contenido original, por lo tanto autorizamos su presentación.

Ing. Hernán Patricio Moyano Vallejo

DIRECTOR DE LA TESIS

Ing. Sonia Enriqueta Guadalupe Arias

MIEMBRO DEL TRIBUNAL

CERTIFICACIÓN DE AUTORÍA

En el presente trabajo de investigación todo lo expuesto para su realización me hago responsable de su contenido y pertenece a:

DIANA MARISELA ORELLANA GUALOTO

AGRADECIMIENTO

En primer lugar agradezco a Dios por siempre guiarme en mi camino y darme fuerzas para seguir adelante con mis metas propuestas, a mis padres, hermanos quienes me apoyaron incondicionalmente tanto en mi vida personal como estudiantil, a mis amigos, profesores que de una u otra manera formaron parte importante en mi vida.

Al Ing. Patricio Moyano y a la Ing. Sonia Guadalupe quienes con sus conocimientos adquiridos me pudieron dirigir en este proyecto para así culminar mi tesis.

DEDICATORIA

El presente trabajo está dedicado a Dios, a mis padres, hermanos y a dos personas muy importantes que forman parte de mi vida, a todos ellos les dedico ya que sin su apoyo, consejos, su amor incondicional me motivaron a seguir adelante con mi meta y superarme cada día más como persona y como futura profesional.

CONTENIDO

PORTADA.....	I
CERTIFICACIÓN DEL TRIBUNAL.....	II
CERTIFICACIÓN DE AUTORÍA.....	III
AGRADECIMIENTOS.....	IV
DEDICATORIA.....	V
ÍNDICE	VI - XI
INTRODUCCIÓN.....	XII
CAPITULO I	1
GENERALIDADES DE LA INSTITUCIÓN	1
1.1. RESEÑA HISTÓRICA	1
1.1.1 ORIGEN.....	1
1.1.2 PRINCIPIOS.....	2 - 4
1.1.3 EVALUACIÓN INSTITUCIONAL.....	4
1.2. MARCO LEGAL	4 - 6
1.3. IMAGEN CORPORATIVA	6
1.3.1 MISIÓN.....	6
1.3.2 VISIÓN.....	6
1.3.3 OBJETIVO.....	7
1.4 ORGANIZACIÓN EMPRESARIAL	7 - 8
1.4.1 ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL.....	7 - 8
1.4.2 ORGANIGRAMA FUNCIONAL.....	9 - 14
1.5 OFERTA DE SERVICIOS	14 - 15
1.5.1 PROTECCIÓN SOCIAL.....	16 - 18
1.5.2 PROTECCIÓN FAMILIAR.....	18 - 19
1.5.3 PROTECCIÓN ESPECIAL.....	19
1.5.4 INFA.....	19 - 22

1.5.5. INSTITUTO NACIONAL DE ECONOMÍA	
POPULAR Y SOLIDARIA.....	22 - 27
1.6 UBICACIÓN GEOGRÁFICA	
1.6.1 MACROLOCALIZACIÓN.....	27
1.6.2 MICROLOCALIZACIÓN.....	27
CAPITULO II	
DIAGNOSTICO DE LA INSTITUCIÓN.....	29
2.1. ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL.....	29
2.1.1 POBLACIÓN BENEFICIARIA.....	29
2.1.2 CARACTERÍSTICAS ACTUALES DE LOS SERVICIOS.....	29
2.2. ANÁLISIS DEL MACRO ENTORNO.....	29
2.2.1 ANÁLISIS DEL MERCADO.....	30
2.2.2 DEMANDA SOCIAL.....	30
2.2.3 DEMANDA DEL SERVICIO.....	30
2.3. ANÁLISIS DEL MICRO ENTORNO.....	31
2.3.1 RECURSOS HUMANOS.....	31
2.3.2 RECURSOS FINANCIEROS.....	31
2.3.3 TECNOLÓGICOS.....	31
2.4. INVESTIGACIÓN DE MERCADOS.....	34 - 35
2.4.1 RECOPIACIÓN DE INFORMACIÓN.....	35 - 37
2.4.2 TABULACIÓN E INTERPRETACIÓN DE LOS DATOS.....	38 - 57
2.5. ANÁLISIS FODA.....	57
2.5.1 FACTORES ESTRATÉGICOS.....	57 - 58
2.5.2 ESTRATEGIAS.....	59 - 60
2.6. DETERMINACIÓN DE CONCLUSIONES Y HALLAZGOS.....	60
CAPÍTULO III	
PROPUESTA COMUNICACIONAL.....	61

3.1	INTRODUCCIÓN.....	61
3.2	OBJETIVOS.....	61
3.3	ESTRATEGIAS.....	61
3.3.1	PUBLICIDAD EN AUDIO.....	61 - 63
3.3.2	MEDIOS ALTERNATIVOS.....	63 - 68
3.3.3	RELACIONES PÚBLICAS.....	68 - 69
3.3.4	CAPACITACIÓN AL PERSONAL.....	70
3.4	VALORACIÓN Y/O EVALUACIÓN DE LA PROPUESTA COMUNICACIONAL.....	74
 CAPÍTULO IV 		
	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	75
4.1.	CONCLUSIONES.....	75
4.2.	RECOMENDACIONES.....	76
	RESUMEN.....	77
	SUMMARY.....	78
	BIBLIOGRAFÍA.....	79
	ANEXOS.....	80 - 97

ÍNDICE DE TABLAS

#	DETALLE	PÁG
1	Matriz Perfil Estratégico Externo – Interno	32
2	Matriz Perfil Estratégico Externo – Interno Final	33
3	Cuestionario # 1 - Ocupación	38
4	Cuestionario # 1 - Parroquias	39
5	Cuestionario # 1 – Sexo	41
6	Cuestionario # 1 - 1. ¿Conoce Usted Alguna Entidad O Institución Que Ayude A Mejor La Calidad De Vida De La Población Riobambeña?	41
7	Cuestionario # 1 - 2. ¿Conoce Usted Que Es Lo Que Realiza El Ministerio De Inclusión Económica Y Social (Mies) De Chimborazo?	42

8	Cuestionario # 1 – Si contesto si 3. ¿Para Usted El Servicio Que Ofrece El Mies De Chimborazo Ha Sido Adecuadamente Difundido?	43
9	Cuestionario # 1 – 4. ¿En Que Medio Usted Se Informa Sobre Los Servicios Que Oferta El Mies?	44
10	Cuestionario # 1 – 5. ¿Qué Medios Sugiere Usted Que Facilite La Comunicación E Información Del Mies?	45
11	Cuestionario # 2 - Ocupación	47
12	Cuestionario # 2 - Parroquias	48
13	Cuestionario # 2 – Sexo	50
14	Cuestionario # 2 - 1. ¿Cómo Usted Se Enteró De Los Servicios Que Ofrece El Mies?	50
15	Cuestionario # 2 - 2. ¿Qué Servicio Ha Utilizado Usted?	51
16	Cuestionario # 2 - 3. ¿Qué Nivel De Satisfacción Encontró?	52
17	Cuestionario # 2 - 4. ¿Ha Visitado Personalmente Al Edificio Del Mies Por Algún Trámite A Realizar?	53
18	Cuestionario # 2 - Si Contestó Si 5. ¿Cómo Usted Calificaría La Atención Brindada Por El Personal Que Trabaja En El Mies?	54
19	Cuestionario # 2 - 6. ¿Cree Usted Que Debería Realizarse Algún Cambio En El Servicio Utilizado?	55
20	Matriz FODA De Factores Estratégicos	59

ÍNDICE DE FIGURAS

#	DETALLE	PÁG
1	Matriz Perfil Estratégico Macro - Micro Entorno	33
2	Cuestionario # 1 - Ocupación	39
3	Cuestionario # 1 - Parroquias	40
4	Cuestionario # 1 - Edad	40
5	Cuestionario # 1 – Sexo	41
6	Cuestionario # 1 - 1. ¿Conoce Usted Alguna Entidad O Institución Que Ayude A Mejor La Calidad De Vida De La Población Riobambeña?	42
7	Cuestionario # 1 – 2. ¿Conoce Usted Que Es Lo Que Realiza El Ministerio De Inclusión Económica Y Social (Mies) De Chimborazo?	43
8	Cuestionario # 1 – Si contesto si 3. ¿Para Usted El Servicio Que Ofrece El Mies De Chimborazo Ha Sido Adecuadamente Difundido?	44
9	Cuestionario # 1 – 4. ¿En Que Medio Usted Se Informa Sobre Los Servicios Que Oferta El Mies?	45
10	Cuestionario # 1 – 5. ¿Qué Medios Sugiere Usted Que Facilite La Comunicación E Información Del Mies?	46
11	Cuestionario # 2 - Ocupación	48

12	Cuestionario # 2 - Parroquias	49
13	Cuestionario # 2 – Edad	49
14	Cuestionario # 2 – Sexo	50
15	Cuestionario # 2 - 1. ¿Cómo Usted Se Enteró De Los Servicios Que Ofrece El Mies?	51
16	Cuestionario # 2 - 2. ¿Qué Servicio Ha Utilizado Usted?	52
17	Cuestionario # 2 - 3. ¿Qué Nivel De Satisfacción Encontró?	53
18	Cuestionario # 2 - 4. ¿Ha Visitado Personalmente Al Edificio Del Mies Por Algún Trámite A Realizar?	54
19	Cuestionario # 2 - Si Contestó Si 5. ¿Cómo Usted Calificaría La Atención Brindada Por El Personal Que Trabaja En El Mies?	55
20	Cuestionario # 2 - 6. ¿Cree Usted Que Debería Realizarse Algún Cambio En El Servicio Utilizado?	56
21	Volante	63
22	Gigantografía	64
23	Tríptico - Parte Exterior	65
24	Tríptico – Parte Interna	66
25	Adhesivo	67
26	Camisetas	68

ÍNDICE DE CUADROS

#	DETALLE	PÁG
1	Identificación De Factores Claves Del Macro Entorno	30
2	Identificación De Factores Claves Del Macro Entorno	32
3	Matriz De Impacto – Ocurrencia Externa – Interna	34
4	Tiempo De Duración	63
5	Campañas	69
6	Visitas	69
7	Plan Operativo Anual Mies	71 – 73

ÍNDICE DE ANEXOS

#	DETALLE	PÁG
1	Tabla De Beneficiarios Del Mies	81
2	Cuestionario # 1	82 – 83
3	Cuestionario # 2	84 – 85
4	Proforma de Incatell	86
5	Proforma de Casa Yoly	87
6	Proforma de Angy's Sport	88

7	Proforma de Gutenberg	89
8	Proforma de Matisse	90
9	Proforma de Big Print	91
10	Proforma de la Radio Riobamba Stereo 89.3 FM	92
11	Proforma de la Radia Stereo Familiar 107.3 FM	93 – 94
12	Proforma de la Radio Mundial Premiun 96.1 FM	95 – 97

INTRODUCCIÓN

El Marketing se ha convertido en una herramienta clave para el éxito de todas las empresas sin embargo, este proceso evolutivo responde a las inquietudes y exigencias planteadas por los usuarios de un bien o servicio, debido a que cada mercado presenta rasgos particulares y únicos que deben ser estudiados minuciosamente para conocer todo sobre estos segmentos y así las empresas se ven impulsadas a diseñar diversas mezclas de marketing para satisfacer y de ser posible adelantarse a las necesidades específicas del segmento a introducir, de esta manera, el conocimiento del mercado se presenta como una de las columnas principales sobre las que se apoyan las estrategias globales de las organizaciones es por eso que toda empresa, sin importar su tamaño o el sector en que se desenvuelve, debe implementar un departamento de marketing que le ayude a mantenerse en un mercado competente.

La presente investigación tiene por finalidad desarrollar un Sistema de Comunicación de Marketing para garantizar una óptima prestación de servicios que oferta el Ministerio de Inclusión Económica y Social a los usuarios de la ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo, mediante este planteamiento se pretende difundir al MIES diseñando estrategias concretas que ayudarán a posicionar a la institución aplicando el conocimiento del estudio de mercado realizado a la ciudadanía proponer a partir de ese momento propuestas comunicacionales que permitan mejorar su calidad de vida de los grupos vulnerables de la sociedad, sectores a los cuales dirigen sus esfuerzos la institución a nivel provincial.

CAPITULO I

1. GENERALIDADES DE LA INSTITUCIÓN

1.1. RESEÑA HISTÓRICA

Cuando el Ecuador nace como Estado independiente, al separarse de la Gran Colombia en 1830, todas las actividades gubernamentales estaban a cargo de cinco Ministerios: del Interior y Relaciones Exteriores; Hacienda; Guerra y Marina; Obras Públicas; de Culto y Justicia. Mediante Decreto No. 1901, publicado en el R. O. No. 331 del 11 de septiembre de 1964, el Ministerio cambia la denominación a **MINISTERIO DE PREVISIÓN SOCIAL, TRABAJO Y SALUD PUBLICA**, contemplando en su organización las Subsecretarías de: Previsión Social y Trabajo, y de Salud Pública.

Mediante Decreto No. 084, publicado en el R. O. No. 149 de 16 de junio de 1967 a la Subsecretaría de Salud Pública se eleva a la categoría de **MINISTERIO DE SALUD PUBLICA**, mientras que la otra Subsecretaría retoma la denominación originaria del año 1925; esto es **MINISTERIO DE PREVISIÓN SOCIAL Y TRABAJO**, situación que se mantuvo hasta el año de 1973, que con el advenimiento de un régimen de facto, se expide el **PLAN INTEGRAL DE TRANSFORMACIÓN Y DESARROLLO (1973-1977)**, en el que se encomienda la responsabilidad de presidir, formular y ejecutar la Política Social, en materia laboral, desarrollo de los Recursos Humanos, Empleo y Seguridad Social, Protección de Menores, Bienestar Social y Cooperativismo.

Por lo tanto se incorporan nuevas áreas de acción para el Ministerio, en relación a aquellas que inicialmente incluían en el año 1967 hasta los últimos meses de 1973. Este hecho promovió la necesidad de reorganizar al Ministerio, lo cual refleja en el Decreto No. 1334 de 27 de noviembre de 1973 publicado en el R. O. No. 446 del 4 de diciembre del mismo año con el que se le denomina **MINISTERIO DE TRABAJO Y BIENESTAR SOCIAL**, creándose en esta reestructuración la Subsecretaría de Bienestar Social. Mediante Decreto Supremo No. 3815 del 7 de agosto de 1979 , publicado en el Registro Oficial No 208 del 12 de junio de 1980 se crea el **MINISTERIO DE BIENESTAR SOCIAL** como organismo responsable formular, dirigir

y ejecutar la política estatal en materia de Seguridad Social, Protección de Menores, Cooperativismo; y la Promoción Popular y Bienestar Social.

1.1.1. PRINCIPIO - DESARROLLO INSTITUCIONAL

El Ministerio de Bienestar Social inició sus actividades en programas específicos como: Seguridad Social, Protección de Menores, Cooperativismo, Promoción Popular y Bienestar Social.

Posteriormente debido a las demandas de la sociedad y de los sectores más necesitados el Ministerio proyectó un desarrollo programático y ampliación de cobertura geográfica mediante la implementación de programas y proyectos orientados a la atención de los sectores vulnerables en forma directa y la generación de fuentes de trabajo a través de convenios con organizaciones no gubernamentales, comunitarias y organismos del sector público.

Cabe mencionar las unidades y programas que se crearon en el contexto del proceso histórico del Ministerio de Bienestar Social. Mediante Acuerdo Ministerial No. 850 del 28 de septiembre de 1984, publicado en el R.O. No. 61 del 8 de noviembre de 1984 se crea la Dirección de Atención Gerontológica, encargada de llevar adelante la política en materia de la Tercera Edad y propender al mejoramiento de las condiciones de vida de esta población.

Más adelante aparece la Dirección Nacional de Poblaciones Indígenas publicado en el Registro Oficial No 190 de 21 de mayo de 1985, como organismo técnico-operativo encargado de definir, aplicar políticas y ejecutar programas y proyectos para la organización y el desarrollo integral de las poblaciones indígenas del Ecuador.

Adicionalmente se fomenta la creación de la Dirección Nacional de la Mujer, órgano técnico operativo, cuyos objetivos son los de promover la plena igualdad de la mujer en la vida política, jurídica, psicológica, económica, educativa, ética, cultural y la

lucha por la paz para mejorar su condición como persona en la familia y asegurar una adecuada participación en el proceso de desarrollo del país.

Mediante el Acuerdo Ministerial No. 240 del 17 de febrero de 1987, publicado en el R. O. No. 630 del 20 de febrero del mismo año, se crea la Dirección de la Juventud, encargada de ejecutar las políticas sociales dirigidas al sector juvenil. El 30 de junio de 1988 se estructuran las Direcciones Provinciales de Guayas, Azuay, Chimborazo, Manabí, Esmeraldas y El Oro, dependencias encargadas de ejecutar los programas y proyectos institucionales en su jurisdicción. En febrero 10 de 1994 con Decreto Ejecutivo No. 1473, publicado en el R. O. No. 378 de 10 del mismo mes y año, se Crea la Unidad Ejecutora Operación Rescate Infantil ORI, que atiende a menores de 0 a 6 años, en Centros Comunitarios de Desarrollo Infantil, dotándoles de cuidado diario, salud, atención nutricional y desarrollo psico-motriz.

Cabe indicar que algunos programas y unidades operativas antes mencionadas ya no son parte del accionar del Ministerio, han sido transferidos a otros organismos gubernamentales creados y jerarquizados para impulsar procesos de desarrollo comunitario y en otros casos suprimidos o cambiados de denominación.

Mediante decreto Ejecutivo No 828 publicado en el R. O No 175 de 23-09-2003, se cambia de denominación al Ministerio de Bienestar Social por “Ministerio de Desarrollo Humano”. Decreto Ejecutivo No 1017, publicado en el R. O No 199 de 28-10-2003, se restablece el nombre del Ministerio a Bienestar Social.

El 29 de agosto del 2008, el Ministerio de Bienestar Social, a través de su ministra, Jeannette Sánchez, cambia de nombre por el de Ministerio de Inclusión Económica y Social. Partiendo del hecho que la inclusión debe ser un derecho adquirido desde el momento en que nace cualquier ecuatoriano y ecuatoriana; debe ser el inicio de un pensamiento renovado y renovador en nuestra patria, y en este sentido, absolutamente revolucionario porque aspira transformar esta sociedad que excluye, separa, fraccionar, crea privilegios y distancias entre sus ciudadanos. La inclusión social no es una ley del gobierno o un decreto que aparece inscrito en el registro

oficial, es un proceso que tiene que ser construido colectivamente, con esperanza, buenas voluntad, alegría, organización, disciplina, honestidad y puesto en práctica por toda la población de las regiones de nuestra patria. El Ministerio de Inclusión Económica y Social (MIES), el MIES es ese puente para que nuestra población ecuatoriana (las madres del Bono, los campesinos pobres, los emprendedores populares, las asociaciones y cooperativas, nuestros niños y niñas, los jóvenes, nuestros abuelitos y nuestra población con capacidades especiales) pueda cruzar hacia esa sociedad y economía de la que por justicia y derecho forman parte.

1.1.2. EVALUACIÓN INSTITUCIONAL

El nuevo rol del Ministerio articulado a la nueva Constitución y Plan Nacional del Buen Vivir, está definido como: Garantizar la debida diligencia del Estado en el goce de los derechos económicos y sociales de todos los ecuatorianos y especialmente de los grupos de atención prioritaria y aquellos en situación de pobreza y exclusión, mediante la protección social integral, la cohesión e inclusión social y económica, la promoción de la economía popular y solidaria y la construcción de ciudadanía, a través de sistemas de gestión eficientes, participativos, desconcentrados y descentralizados.

1.2. MARCO LEGAL

✓ DECRETO EJECUTIVO NO.580 " CREACIÓN DEL MIES"

Denomínese al Ministerio de Bienestar Social como Ministerio de Inclusión Económica y Social

✓ DECRETO SUPREMO NO. 3815 "CREACIÓN DEL MBS"

El Ministerio de Bienestar Social fue creado mediante Decreto Supremo No. 3815 del 7 agosto 1979, publicado en el Registro Oficial No.208 del junio 12 1980, como organismo responsable formular, dirigir y ejecutar la política estatal en materia de seguridad social; protección de menores; cooperativismo; promoción popular y bienestar social. El MBS ha definido su misión promover con máxima prioridad el

desarrollo integral los grupos vulnerables riesgo asegurando ejercicio pleno sus derechos a través un sistema descentralizado eficiente asistencia.

MARCO NORMATIVO

TÍTULO	TIPO DE NORMA	TIPO	No.	FECHA
Creación del MBS	Decreto Supremo	R. Oficial	208	12/06/1980
Constitución Política de la Republica	Constitución	*	*	*
Ley de Cooperativas	Ley	R. Oficial	123	09/10/1966
Ley Defensa Contra Incendios	Ley	R. Oficial	815	19/04/1979
Ley del Anciano	Ley	R. Oficial	806	06/11/1991
R. G. Ley Anciano	Reglamento	R. Oficial	961	19/06/1992
Ley de Discapacidades	Ley	R. Oficial	301	06/03/2001
R. G. Ley de Discapacidades	Reglamento	R. Oficial	27	21/02/2003
Ley de la Juventud	Ley	R. Oficial	439	24/10/2001
Código Niñez y Adolescencia	Ley	R. Oficial	737	01/03/2003
Consejo N. Niñez y Adolescencia	Decreto	D. Ejecutivo	2767	25/06/2002
Reglamento para el establecimiento, autorización y funcionamiento de los Centro de Desarrollo Infantil	Acuerdo	A. Ministerial	2324	22/04/2001
Reglamento para el funcionamiento de Casas Hogar y programas de base familiar	Reglamento	Reglamento	2371	27/04/2001

Ampliación de responsabilidades Institucionales	Decreto	D. Ejecutivo	23	27/01/2000
Utilización de Vehículos	Acuerdo Ministerial	R. Oficial	85	13/12/1988
Delegación a los Ministros de Estado para que aprueban Estatutos y Reformas según su ámbito de acción	Decreto Ejecutivo	R. Oficial	77	30/11/1978
Estatuto Orgánico de Gestión por Procesos	Acuerdo Ministerial	R. Oficial	346	31/08/2006
Reglamento para la Adquisición de Bienes muebles, ejecución de obras y prestación de servicios	Acuerdo Ministerial		4361	19/10/2004

1.3. IMAGEN CORPORATIVA

1.3.1 MISIÓN

Establecer y ejecutar políticas, regulaciones, estrategias, programas y servicios para la atención durante el ciclo de vida, protección especial, aseguramiento universal no contributivo, movilidad Social e inclusión económica de grupos de atención prioritaria (niños, niñas, adolescentes, jóvenes, adultos mayores, personas con discapacidad) y aquellos que se encuentran en situación de pobreza y vulnerabilidad.

1.3.2 VISIÓN

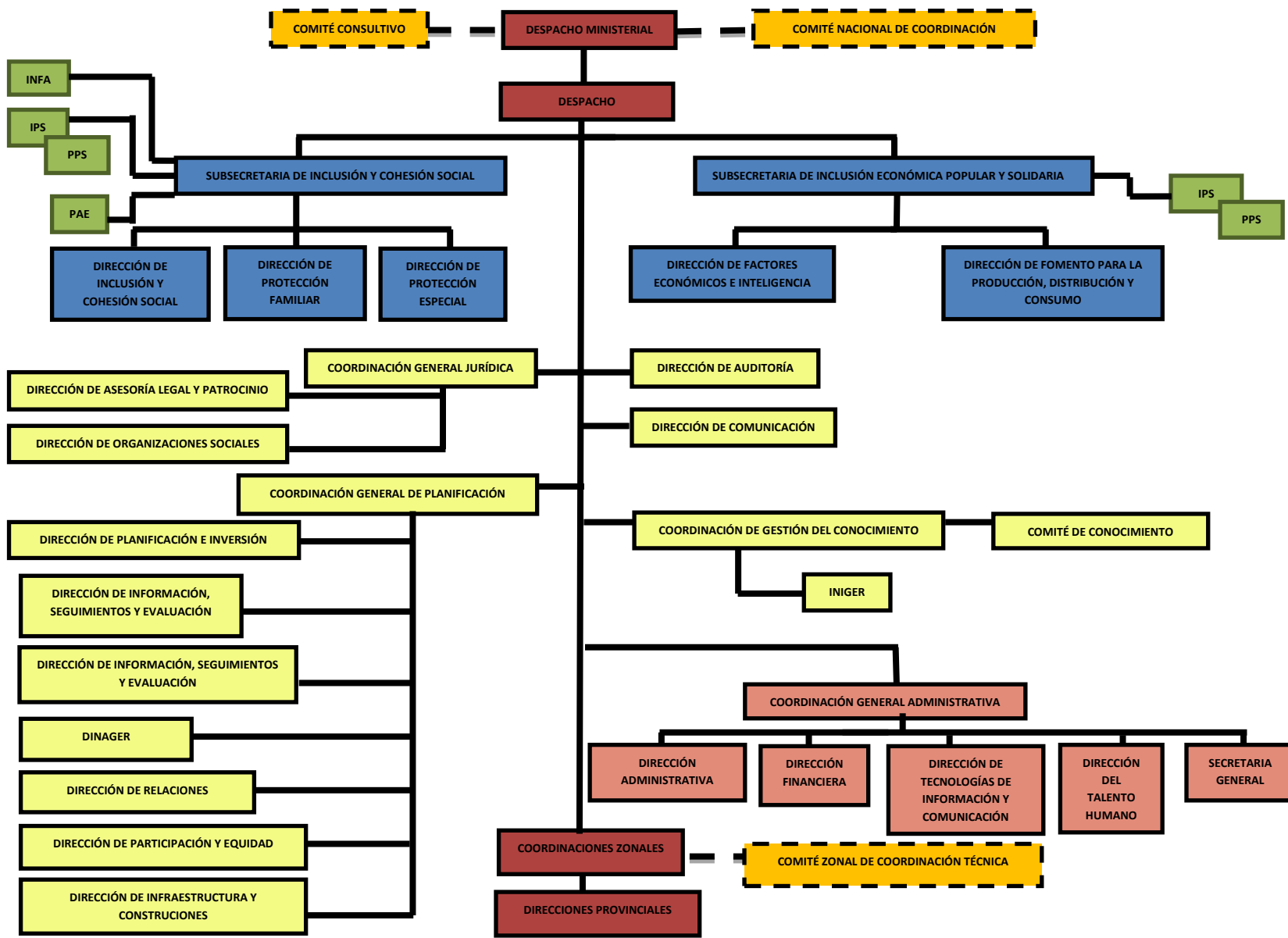
Ser la entidad pública que ejerce la rectoría y ejecuta políticas, regulaciones, programas y servicios para la inclusión social y atención durante el ciclo de vida con prioridad en la población de niños, niñas, adolescentes, jóvenes, adultos mayores, personas con discapacidad y aquellos y aquellas que se encuentran en situación de pobreza, a fin de aportar a su movilidad Social y salida de la pobreza.

1.3.3 OBJETIVOS DEL MIES

- **Objetivo Estratégico No. 1:** Recuperación del rol rector. El Ministerio de Inclusión Económica y Social busca recuperar su rol rector en la formulación de políticas públicas, excelencia de servicios y nueva institucionalidad mediante la depuración y especialización de las competencias propias en los ámbitos de su competencia.
- **Objetivo Estratégico No. 2:** Consolidación de la estructura del MIES. Unificar en una sola estructura con dos grandes campos de acción: la inclusión social y el aseguramiento, instancias que se conforman de las atribuciones anteriores del MIES, más las atribuciones del Instituto Nacional del Niño y la Familia (INFA) y el Programa de Protección Social (PPS).
- **Objetivo Estratégico No. 3:** Desconcentración, es un mecanismo de re-distribución del poder y democratización de la sociedad que se fundamenta en un nuevo modelo de Estado cimentado en la recuperación de su capacidad de rectoría, regulación, control, coordinación y se reafirma el rol de la re-distribución, dentro de un proceso de racionalización de la administración pública con clara división de competencias.

1.4 ORGANIZACIÓN EMPRESARIAL

1.4.1 ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL



1.4.2 ORGANIGRAMA FUNCIONAL

La Estructura Orgánica está constituida por cuatro niveles interrelacionados entre sí: Central, Zonal, Provincial y Distrital. Cada uno de estos niveles ha sido estructurado en función de la Matriz de Competencias respectivas:

A. NIVEL CENTRAL

Está conformado por las unidades administrativas que integran los niveles de dirección, asesoría, apoyo y operativo.

Las **Facultades** de este nivel son: Rectoría, Control, Regulación, Coordinación, Planificación, Gestión.

La estructura del Nivel Central, está conformada por las unidades administrativas que integran los **ámbitos de dirección, asesoría, apoyo y operativo**, tal como se establece a continuación:

- Despacho Ministerial

Responsable: Ministro/a de Estado

El Ministro/a de Estado es la máxima autoridad de cada cartera de Estado, es competente para el despacho de todos los asuntos inherentes al ministerio, salvo los casos expresamente señalados en leyes especiales. (Ver: ERJAFE).

- Despacho Viceministerial

Responsable: Viceministro/a

Ejerce un rol de coordinación técnica y subroga a el/la ministro/a en su ausencia.

Subsecretarías de Estado, de acuerdo a las áreas temáticas de competencia del Ministerio:

- Subsecretaría de Inclusión y Cohesión Social

Responsable: Subsecretario/a de Inclusión y Cohesión Social

Establece la planificación en su ámbito de acción, propone políticas y regulaciones para la inclusión y cohesión social, la protección familiar, la protección especial y la protección social integral, con la finalidad de promover, proteger y reparar los derechos sociales de los ciudadanos en todo su ciclo de vida, de los grupos de

atención prioritaria y aquellos en situación de pobreza, desigualdad, discriminación y exclusión.

Esta Subsecretaría está integrada por las direcciones mencionadas a continuación:

Dirección de Inclusión y Cohesión Social

Responsable: Director/a de Inclusión y Cohesión Social

Encargada de preparar los insumos y desarrollo de productos, planes, programas y proyectos para la promoción de la inclusión, la cohesión y la protección social; la prevención de derechos de las personas de los grupos de atención prioritaria; y la generación de iniciativas para transformar los contextos sociales que generan exclusión en otros que permitan a la toda la ciudadanía el disfrute de sus derechos y pleno desarrollo de sus capacidades; así también, le corresponde realizar el seguimiento, monitoreo y evaluación de que se ejecute en este ámbito.

Dirección de Protección Familiar

Responsable: Director/a de Protección Familiar

Encargada de preparar los insumos y desarrollo de productos, planes, programas y proyectos para facilitar nuevas relaciones con el entorno familiar reforzando los lazos que unen al ciudadano con la sociedad, impulsando el reconocimiento de los derechos y capacidades de los grupos de atención prioritaria para promover la corresponsabilidad en el cuidado y protección de sus integrantes en todo su ciclo de vida como garantía de prevención y cohesión; así también, le corresponde realizar el seguimiento, monitoreo y evaluación de que se ejecute en este ámbito.

Dirección de Protección Especial

Responsable: Director/a de Protección Especial

Encargada de preparar los insumos y desarrollo de productos, planes, programas y proyectos para impulsar la restitución y reparación de los derechos, con particular atención a personas de grupos prioritarios que se encuentran en situación de amenaza y violación de sus derechos; así también, le corresponde realizar el seguimiento, monitoreo y evaluación de que se ejecute en este ámbito.

- Subsecretaría de Inclusión Económica Popular y Solidaria

Responsable: Subsecretario/a de Inclusión Económica Popular y Solidaria.

Establece la planificación en su ámbito de acción, propone políticas y regulaciones para el acceso y democratización de los factores económicos, el fortalecimiento y dinamización de los procesos de producción, distribución y consumo y la definición de acciones y mecanismos para apoyar y promocionar la economía popular y solidaria como uno de los pilares del sistema económico social y solidario.

Esta Subsecretaría está integrada por las Direcciones mencionadas a continuación:

➤ Dirección de Factores Económicos e Inteligencia de Mercados

Responsable: Director/a de Factores Económicos e Inteligencia de Mercados

Encargada de preparar los insumos y desarrollo de productos, planes, programas y proyectos para el acceso y democratización de los factores económicos que requieren los actores de la economía popular y solidaria y ello contribuya al fortalecimiento y dinamización de los procesos de producción, distribución y consumo de bienes y servicios.

Por otro lado, se requiere preparar los insumos y desarrollo de productos, planes, programas y proyectos para democratizar los sistemas de comercialización de bienes y servicios para lo cual es necesario levantar políticas para la investigación y estudio de sistemas públicos de comercialización y de la economía popular y solidaria, adicionalmente mercados externos una vez cubierta la demanda interna como prioridad.

Así también, le corresponde realizar el seguimiento, monitoreo y evaluación de que se ejecute en este ámbito.

➤ Dirección de Fomento para la Producción, Distribución y Consumo

Responsable: Director/a de Fomento para la Producción, Distribución y Consumo

Encargada de preparar los insumos y desarrollo de productos, planes, programas y proyectos para el fortalecimiento y dinamización de los procesos de producción, distribución, circulación y consumo de bienes y servicios de la economía popular y

solidaria; para el encadenamiento o generación de circuitos desde la producción hasta el consumo; así también, le corresponde realizar el seguimiento, monitoreo y evaluación de la ejecución de las políticas emanadas en estos ámbitos.

- Coordinación General Jurídica

Responsable: Coordinador/a General Jurídico/a

Esta coordinación está conformada por las siguientes direcciones:

- **Dirección de Asesoría Legal y Patrocinio**

Responsable: Director/a de Asesoría Legal y Patrocinio

- **Dirección de Organizaciones Sociales**

Responsable: Director/a de Organizaciones Sociales

- Coordinación General de Planificación.

Responsable: Coordinador/a General de Planificación.

Esta coordinación está conformada por las siguientes direcciones:

- **Dirección de Planificación e Inversión**

Responsable: Director/a de Planificación e Inversión

- **Dirección de Información, Seguimiento y Evaluación**

Responsable: Director/a de Información, Seguimiento y Evaluación

- **Dirección Nacional de Gestión de Emergencias y Riesgos (DINAGER)**

Responsable: Director/a Nacional de Gestión de Emergencias y Riesgos.

A esta dirección se integraría la Dirección Nacional de Riesgos y Emergencias del INFA y supone el mantenimiento de la DIPLASEDE existente en el MIES.

❖ **Dirección de Cooperación y Relaciones Internacionales**

Responsable: Director/a de Cooperación y Relaciones Internacionales.

Esta Dirección está incluida actualmente en la estructura orgánica del INFA como Dirección de Cooperación Nacional e Internacional y en el marco del nuevo modelo de gestión debe pasar al MIES. No supone aumento burocrático.

❖ **Dirección de Participación e Igualdad**

Responsable: Director/a de Participación e Igualdad

Esta Dirección está incluida actualmente en la estructura orgánica del INFA como Dirección Nacional de Participación y Ciudadanía y en el marco del nuevo modelo de gestión deberá pasar al MIES. No supone aumento burocrático.

❖ **Dirección de Infraestructura y Construcciones**

Responsable: Director/a de Infraestructura y Construcciones

Actualmente es parte de la estructura orgánica del MIES como Dirección de Planificación y Fiscalización de Obras.

- **Coordinación de Investigación y Gestión del Conocimiento**

Responsable: Coordinador/a de Investigación y Gestión del Conocimiento

Su enfoque será integral e integrador para generar investigación, información y difundir conocimientos en función de la temática integrada de la Cohesión e Inclusión Social y Económica, tomando en cuenta esquemas conceptuales, experiencias internacionales, las distintas realidades culturales, geográficas, económicas y sociales; y contribuyendo a la generación de un nuevo y sólido paradigma de la política social y la inclusión económica y social.

Esta Coordinación optimizaría recursos ya que integraría la Dirección de Gestión de Conocimiento e Información del INFA; la Unidad de Gestión del Conocimiento del IEPS; la Dirección de Investigación y Estudios de Provisión de Alimentos del PPA; y, la Dirección Técnica de Investigación del PPS.

En cumplimiento a lo establecido por la Ley del Anciano y el Reglamento General de la Ley del Anciano, se integra en esta Coordinación el **Instituto Nacional de Investigaciones Gerontológicas (INIGER)** con rango de Dirección Nacional.

Responsable: Director/a del Instituto Nacional de Investigaciones Gerontológicas

- **Dirección de Auditoría Interna**

Responsable: Director/a de Auditoría Interna.

- **Dirección de Comunicación Social**

Responsable: Director/a de Comunicación Social.

- Coordinación General Administrativa Financiera

Responsable: Coordinador/a General Administrativo Financiero

Esta coordinación, está integrada por las siguientes direcciones:

✓ **Dirección Administrativa**

Responsable: Director/a Administrativo

✓ **Dirección Financiera**

Responsable: Director/a Financiero

✓ **Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones**

Responsable: Director/a de Tecnologías de la Información y Comunicaciones.

✓ **Dirección del Talento Humano**

Responsable: Director/a del Talento Humano

✓ **Secretaría General**

Responsable: Secretario/a General

B. NIVEL DESCONCENTRADO

b.1 Nivel Zonal: Las **Facultades** de este nivel son: Coordinación y Planificación zonal.

b.2 Nivel Provincial: Las **Facultades** de este nivel son: Control, Planificación operativa y Gestión.

b.3 Nivel Distrital: Las **Facultades** de este nivel son: Coordinación, Planificación operativa y Gestión.

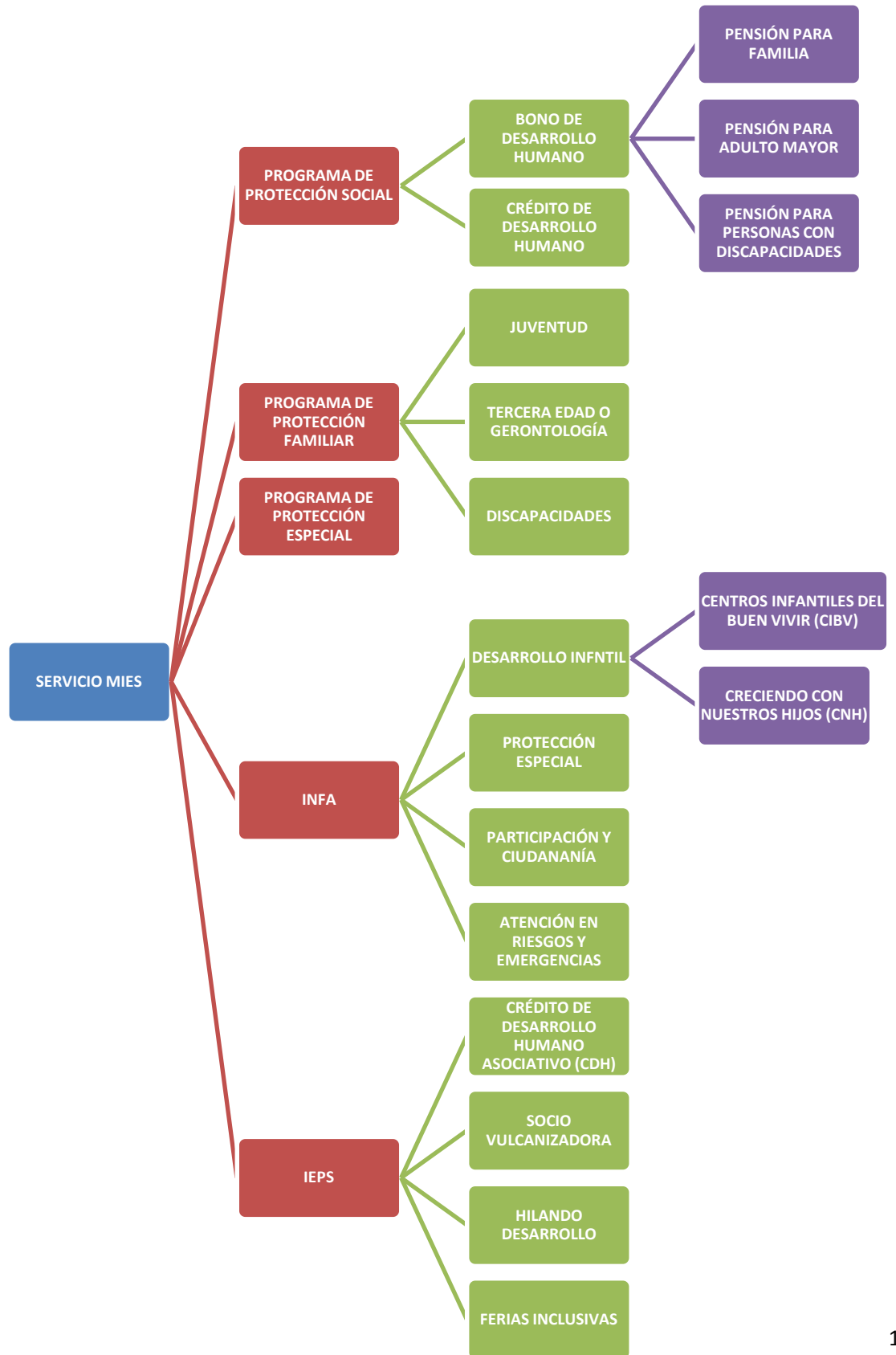
C. DELEGACIÓN DE COMPETENCIAS:

c.1 Organizaciones comunitarias, populares y/o de la sociedad civil:

La gestión del MIES se apoya en la participación de organizaciones de la sociedad, más aun si estas tienen base comunitaria y territorial.¹

1.5 OFERTA DE SERVICIOS

¹ www.inclusion.gob.ec



1.5.1 PROGRAMA DE PROTECCIÓN SOCIAL

Es un programa a nivel nacional que acompaña y asiste a todos los grupos humanos del Ecuador que están en situación de vulnerabilidad o que han sido vulnerabilizados, mediante una transferencia mensual de dinero que es depositado en diferentes instituciones bancarias que tienen convenios con el estado.

SERVICIOS QUE OFRECE LA PROTECCIÓN SOCIAL

1.5.1.1. BONO DE DESARROLLO HUMANO

El bono de desarrollo humano es un subsidio monetario directo del Ecuador que fue implementado en septiembre de 1998 durante el gobierno de Jamil Mahuad -llamado en ese entonces «bono solidario»-. Su objetivo principal fue la compensación a la eliminación de los subsidios en gas y electricidad. Madres de familia pobres recibían \$15.10 mientras que ancianos y discapacitados recibían \$7.60.

El gobierno de Rafael Correa recibió un bono con impacto presupuestario de 194 000 000 dólares en el 2006 y lo duplicó en el 2007 a \$384.000.000 - 0.86% PIB- ya que aumentó el bono a \$30 el 30 de enero de 2007 -15 días luego de asumir la presidencia-, tanto para las madres de familia pobres como para ancianos y discapacitados. En ese entonces aglutinaba a más de 1.2 millones de beneficiarios. En agosto de 2009 aumentó a \$35 dólares beneficiando a 1.5 millones de personas. Desde el 2009 hasta el 2012 no ha recibido un aumento y su número de beneficiados ha aumentado a 1,9 millones de personas. En enero de 2013 fue promulgado un aumento del Bono de Desarrollo Humano, el cual asciende a 50 dólares mensuales en la actualidad.²

1.5.1.1.1. PENSIÓN PARA FAMILIA

Es una asistencia monetario mensual de USD 50 que lo reciben los representantes de los familiares (madres o padres) que se encuentran bajo la línea de pobreza

²http://es.wikipedia.org/wiki/Bono_de_desarrollo_humano

establecida por el Ministerio de Coordinación de Desarrollo Social de acuerdo a los resultados obtenidos del Registro Social.

1.5.1.1.2. PENSIÓN PARA ADULTOS MAYORES

Es un apoyo económico mensual de USD 50 dirigido a las personas mayores de 65 años de edad que se encuentren bajo la línea de pobreza establecida por el Ministerio de Coordinación de Desarrollo Social de acuerdo a los resultados obtenidos del Registro Social.

1.5.1.1.3. PENSIÓN PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD

Es un sustento monetario mensual de USD 50, dinero que debe ser utilizado preferentemente en alimentos, medicina y en otros gastos básicos, dirigido a las personas con un porcentaje de discapacidad igual o mayor al 40 % establecido por el CONADIS, que se encuentren bajo la línea de pobreza establecida por el Ministerio de Coordinación de Desarrollo Social de acuerdo a los resultados obtenidos del Registro Social.

1.5.1.2. CRÉDITO DE DESARROLLO HUMANO

El Programa Crédito Productivo Solidario está orientado a dinamizar la economía de los grupos vulnerables del país, mediante la incorporación de la población en extrema pobreza a procesos productivos sustentables de naturaleza micro empresarial, que genere autoempleo y posibilite el incremento paulatino de ingresos a la familia, ofreciendo dos líneas de micro crédito: el Crédito de Desarrollo Humano y el Crédito Productivo Solidario.

Mediante la red de entidades especializadas en servicios financieros y no financieros, calificadas por la Corporación Financiera Nacional (CFN), encargada del fideicomiso se ofrece actividades de capacitación en derechos ciudadanos, gestión micro empresarial y desarrollo productivo, para las beneficiarias del Bono de Desarrollo

Humano, así como fortalecimiento a las instituciones que canalizan los recursos a través del componente de asistencia integral.

Las personas que están interesados en acceder al crédito deben estar al tanto que todas las personas pueden suscribirse pero tienen que estar en la base de datos del Programa de Bono de Desarrollo Humano y una vez verificado se le dará un monto máximo de \$840, plazo es de 2 años (24 meses), tasa de interés es 5% y lo que resalta de este crédito es que no necesita garantes y su forma de pago es con el mismo bono que recibe ya sea por: Bono de Desarrollo Humano, Pensión para Adultos Mayores, Pensión para Personas con Discapacidad.

1.5.2. PROGRAMA DE PROTECCIÓN FAMILIAR

La cobertura de protección familiar fue creada en agosto del año 2009, este mecanismo de protección se activa en caso de fallecimiento y está dirigido a las personas y a las familias que reciben el Bono de Desarrollo Humano, Pensión para Adultos Mayores, Pensión para Personas con Discapacidad y el Bono Joaquín Gallegos Lara, este servicio consta de servicios exequiales y seguro de vida. Como parte de la cobertura que a continuación se detalla:

- **Servicios exequiales:** traslado a nivel nacional (del sitio de fallecimiento al sitio de velación y de aquí al lugar de entierro), nicho, capilla ardiente, formolización, un porta cofre, cuatro luminarias, dos porta floreros y un cofre de metal sin herrajes, estos servicios están dirigidos al titular de la transferencia monetaria.

- **Seguro de vida:** póliza de 500 dólares dividida entre los deudos de la persona fallecida.

Los ciudadanos que quieran acceder a la Cobertura de Protección Familiar deben comunicarse al 1800-282828 y registrar el fallecimiento; inmediatamente se realizarán los trámites necesarios para el traslado y la entrega de los servicios mortuorios. Posteriormente, los familiares o deudos tendrán un plazo de dos años

para realizar los trámites de acceso al seguro de vida y dentro del programa de protección familiar se encuentra: Juventud, Tercera Edad o Gerontología y Discapacidades.

1.5.3. PROGRAMA DE PROTECCIÓN ESPECIAL

El programa de protección especial está el servicio de Violencia de Género con el nombre: **FUNDACIÓN CON NOSOTROS CON EQUIDAD** que fue creado en marzo de 1997 con el objetivo de ser un ente que apoya a la comisaría de la mujer para brindar atención a las víctimas de violencia intrafamiliar de género y delitos sexuales, su grupo de atención son mujeres, niños o niñas adolescente, para así brindarles un apoyo tanto físico como moral superando sus traumas, miedos, incertidumbre para luego seguir luchando por la vida, sus servicios que oferta son los siguientes: **1.** Atención integral legal, psicológica y trabajo social, **2.** Es gratuito pero de violencia de género, **3.** Semigratuito los servicios legales.

1.5.4. INFA

Su principal función es proteger los derechos de niños(as) y adolescentes en el Ecuador, poniendo en ejecución planes, normas y medidas que imparte el Gobierno Nacional en materia de protección integral a los niños, niñas y sus familias, a continuación se detalle los servicios que se oferta:

1.5.4.1. DESARROLLO INFANTIL

Es un ciclo de etapas o de distintas fases del crecimiento físico, social y psicológico que se promueve desde el nacimiento hasta la edad adulta, estos factores de crecimiento son los que implicarán en el desarrollo infantil del niño.

1.5.4.1.1. Centros Infantiles del Buen Vivir (CIBV)

Son centros infantiles en donde se atiende a niñas y niños menores de 3 años, durante cinco días a la semana, en jornadas de seis a ocho horas, aquí reciben educación, alimentación saludable, salud preventiva, recreación, cuidado y se promueve la participación familiar y comunitaria, dentro de este programa está dirigido a niños y niñas de tres meses a tres años de edad y sus familias, quienes se encuentran en situación de pobreza y extrema pobreza, trabajan fuera de casa y no cuentan con un adulto que se responsabilice de su cuidado y para poder acceder a este servicio deben acercarse al CIBV más cercano a su comunidad, barrio o sector; o a cualquiera de las direcciones provinciales del MIES-INFA o Coordinaciones Distritales.

1.5.4.1.2. Creciendo con Nuestros Hijos (CNH)

Es la modalidad de educación a familias que les permite promover el máximo desarrollo integral en sus hijos e hijas. Promotoras del MIES-INFA realizan visitas domiciliarias, actividades grupales con las familias y las orientan para que en sus hogares realicen, en los siguientes días, acciones que promueven el desarrollo infantil integral, dentro de este programa está dirigido a familias que se encuentran en situación de pobreza y extrema pobreza cuyos hijos e hijas de 0 a 3 años de edad permanecen al cuidado de sus padres, madres o familiares, y estos a su vez requieren orientación y educación para promover su desarrollo infantil integral y para poder acceder deben contactarse con la promotora de la modalidad Creciendo con Nuestros Hijos que atiende en su comunidad, barrio o sector; o acercarse a cualquiera de las oficinas de las direcciones provinciales del MIES-INFA o Coordinación Distrital.

1.5.4.2. PROTECCIÓN ESPECIAL

El MIES-INFA a través del programa de Protección Especial trabaja en las violaciones de los derechos tales como: trabajo infantil, maltrato, abuso sexual, restitución internacional, trata de personas con fines de explotación sexual, laboral;

adopciones ilegales, discapacidades (en situación de violación de derechos), mendicidad.

En la actualidad el Ministerio de Inclusión Económica y Social (MIES), con la finalidad de obtener el éxito en su proyecto continuamente aplica fichas de evaluación a los servicios y programas de Protección Especial que ejecuta la institución a nivel nacional. Su objetivo es conocer el estado de cada uno de los servicios y programas de protección especial, para garantizar una atención adecuada, responsable y de calidad a niños, niñas, adolescentes y familias.

El análisis de este proceso es exhaustivo según los estándares de calidad en las distintas áreas como: Acogimiento Institucional y familiar, Unidades de Apoyo Familiar, Comedores de Apoyo Escolar, Albergues, Programa de Erradicación del Trabajo Infantil y Programa de Erradicación de la Mendicidad; obtenidos los resultados el Gobierno Nacional fija la inversión que la institución requiera y de esa forma mantiene toda la información en una situación real de cada uno de los servicios y programas que el MIES brinda a los niños, niñas, adolescentes y familias.

1.5.4.3. PARTICIPACIÓN Y CIUDADANÍA

El objetivo de este proyecto es capacitar a las familias vinculadas a los servicios del MIES INFA, con el fin de fomentar la participación y la organización comunitaria para el buen vivir, a través de talleres permanentes que buscan generar la corresponsabilidad en el desarrollo y protección de los niños y niñas.

1.5.4.4. ATENCIÓN EN RIESGOS Y EMERGENCIAS

Este programa tiene como responsabilidad brindar atención, medicamentos, recursos económicos y de infraestructura para niños, adolescentes, mujeres embarazadas y familias frente a emergencias o situaciones de riesgo, como desastres naturales, catástrofes individuales y situaciones de refugio en el territorio ecuatoriano. Su

implementación se lo hace en el año 2007 a fin de asegurar a la población ecuatoriana en situaciones de emergencia.

Los organismos responsables de este programa son: Instituto de la Niñez y la Familia (INFA), dependiente del Ministerio de Inclusión Económica y Social (MIES) y contará con la fuente de financiamiento nacional, dentro de este programa cuentan con las siguientes actividades que resalta su labor con lo son:

- Coordinan acciones con la Dirección de Emergencias y Riesgos del MIES y con instituciones del sistema nacional de Gestión de Riesgos para atender a las familias en casos de emergencias y desastres.
- Impulsan planes emergentes de seguridad, elaboran protocolos, normas mínimas y principios básicos para la gestión del riesgo de desastres para las unidades de atención del MIES INFA.
- Trabajan en el apoyo emocional a niños, niñas, adolescentes y sus familias afectados en casos de emergencias y desastres.

1.5.5. EL INSTITUTO NACIONAL DE ECONOMÍA POPULAR Y SOLIDARIA

Es una entidad adscrita al Ministerio de Inclusión Económica y Social que propone y ejecuta la política pública, coordina, organiza y aplica los planes, programas y proyectos que contribuyen a la construcción del Sistema Económico Social y Solidario y del Sumak Kawsay y estamos a nivel nacional, este instituto realiza lo siguiente:



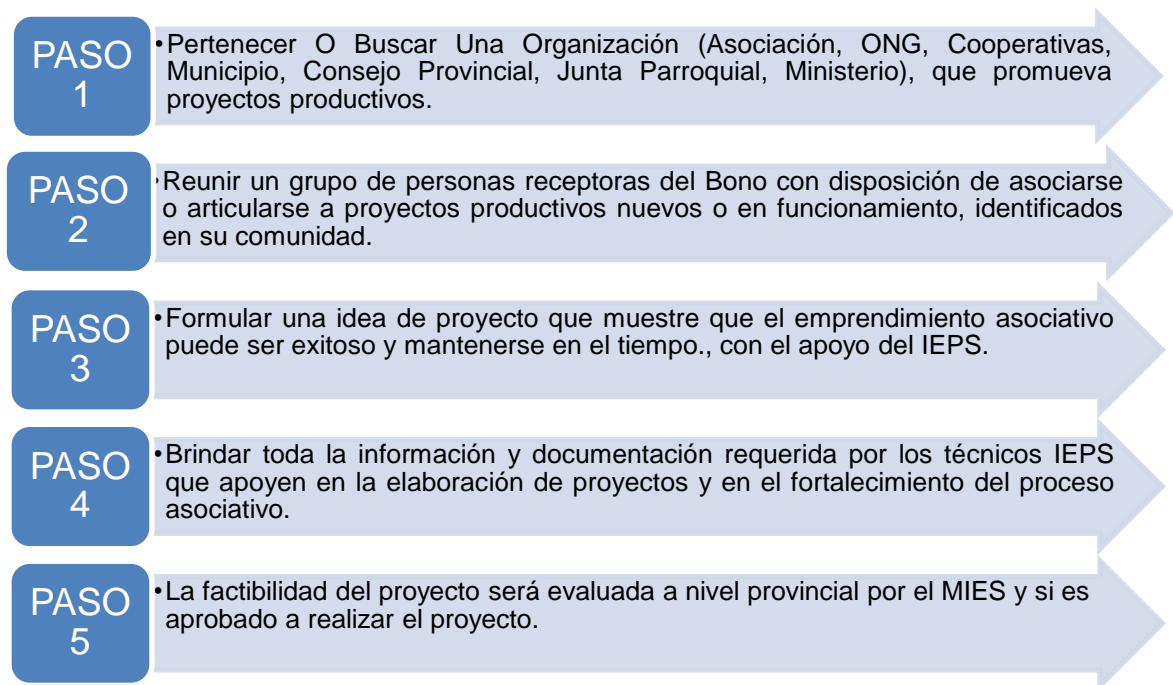
El Fortalecimiento de los actores de la Economía Popular y Solidaria es un proceso que impulsa la participación, educación, formación y organización de los diferentes actores, con enfoque de equidad, derechos, transparencia y eficiencia en el manejo de los recursos económicos, sociales, culturales y ambientales, logrando contribuir al fomento, desarrollo y mejoramiento de las capacidades de las diversas formas Organizativas de la Economía Popular y Solidaria y está dirigido a todas las formas de organización de la Economía Popular y Solidaria: Asociaciones, Comunidades, Cooperativas y Unidades Económicas Populares.

Las capacitaciones y programas de formación para los actores de la Economía Popular y Solidaria son articulados con diferentes Instituciones Públicas y Privadas acordes con la estrategia de intervención o vinculados a los diferentes programas apoyados por el Instituto Nacional de Economía Popular y Solidaria-IEPS, estas instituciones pueden ser: SECAP, Ministerios, Universidades, ONGs y Empresas privadas.

SERVICIOS:

1.5.5.1. CRÉDITO DE DESARROLLO HUMANO ASOCIATIVO (CDH)

El Crédito de Desarrollo Humano Asociativo es un monto de dinero orientado a mejorar la vida de las personas receptoras del bono que quieren establecer sus propios negocios productivos, de lo cual funciona de la siguiente manera:



1.5.5.2. SOCIO VULCANIZADORA

El Programa se enfoca la creación de mejores condiciones para el sector de los vulcanizadores a nivel nacional. Consta de tres ejes: **1.** Capacitación, **2.** Mejora del nivel de ingresos, **3.** Proceso de adcentamiento, con estos tres ejes se logra una disposición a capacitarse en temas diversos y adcentamientos de vulcanizadora, capacidad de ofrecer servicios básicos de vulcanización, enllantaje y parchado, dentro de este programa está dirigido a los vulcanizadores a nivel nacional que quieran integrarse en el programa y se lo realiza en diferentes actividades con locales ubicados en zonas urbanas o en carreteras, ofreciendo talleres de capacitación para brindar un mejor servicio a su cliente que son: Enllantaje y vulcanización, Alineación y Balanceo, Administración micro empresarial, Fortalecimiento organizativo, Reencauche y Gestión turística.

1.5.5.3. HILANDO EL DESARROLLO

Hilando el Desarrollo nació en el año 2011 como un pilotaje, pero el año pasado se convirtió en una revelación exitosa, porque el Ministerio de Educación ganó confianza con el proceso, es un programa que se ha convertido en uno de los proyectos más emblemáticos para el sector, porque conecta a los pequeños productores y asociaciones del país con los mercados público y privado.

El Instituto Nacional de la Economía Popular y Solidaria (IEPS), tiene como objetivo que microempresarios y asociaciones se conviertan en actores fuertes en el área textil mediante la provisión de artículos para el sector público; el número de participantes del proyecto según el organismo este año aumentó un 40% con respecto al 2012.

Esto ha permitido que se abran las puertas del sector privado, pues ya existen varios artesanos registrados que venden sus productos en centros comerciales, especialmente en la provincia del Guayas, pues el sector costa fue el primero en arrancar su mercado gracias al plan piloto que se dio por parte del Ministerio de Educación para la inversión de la confección de los kits de uniformes a los estudiantes del año lectivo 2013-2014 formados por una camiseta, una polo, una pantaloneta y una falda o pantalón con un costo aproximado de 25 dólares, cifra que es cubierta por la cartera de Estado.

Por lo que la propuesta del IEPS logró un alcance nacional y permitió que los actores de cada provincia provean de estos artículos a los establecimientos educativos de sus respectivas jurisdicciones ello ha permitido, además, que las empresas locales de fabricación de telas puedan tener una apertura al mercado público.

En este programa no se trabaja con materiales importados, pues entre sus objetivos se encuentra apoyar la industria nacional y ellos ya tuvieron también confianza en el proyecto. Esto, debido a que los pequeños artesanos textiles se encuentran en la capacidad económica para adquirir las materias primas, pues sus ingresos han mejorado.

Con esta finalidad, el IEPS da asesoría a los participantes del proceso por un convenio suscrito con el Servicio Ecuatoriano de Capacitación Profesional (SECAP), que les enseña a manejar los capitales, administrar sus emprendimientos y organizar asociaciones.

Por otra parte, el proyecto se extiende a otros estamentos del sector público, pues se ha previsto que los pequeños artesanos produzcan implementos, como sábanas y toallas, para los hospitales estatales, incluso vestuario médico; para ello necesitan una mayor capacitación, pues estas obras requieren de estándares de calidad específicos.

Los actores de la economía popular y solidaria han mostrado interés en el proyecto, incluso han formado parte de los dos procesos de selección que ha organizado el IEPS.

Beneficios:



1.5.5.4. FERIAS INCLUSIVAS

Las Ferias Inclusivas abren un espacio de participación e involucramiento de los pequeños artesanos en la dinámica económica, para que con ello puedan también ser proveedores del Estado y no sólo los grandes empresarios, de esta manera impulsamos y fortalecemos la economía popular y solidaria.

El Ministerio de Inclusión Económica y Social (MIES), ha trazado un cronograma de labores y lineamientos técnicos a fin de realizar a nivel nacional las denominadas

Ferias Inclusivas para así publicitar cada uno de los productos, en este mes su labor es la de promocionar materiales didácticos, por lo tanto es una oportunidad para los artesanos que pertenecen a esta rama.

Y su funcionamiento es que anteriormente se compraba a una sola empresa mientras que ahora compra a los diferentes actores de la economía solidaria en las provincias, pagando precios justos y así fomentando la producción local y estimulando la organización de los productores.

1.6. UBICACIÓN GEOGRÁFICA

1.6.1. MACROLOCALIZACIÓN

El Ministerio de Inclusión Económica y Social tiene la siguiente ubicación:

Continente : América del Sur

País : Ecuador

Región : Sierra

Provincia : Chimborazo

1.6.2. MICROLOCALIZACIÓN

Cantón : Riobamba

Parroquia : Lizarzaburu

Calles: Las Palmeras y Junín

Principal (Las Palmeras)

Secundaria (Junín)

CROQUIS DEL MIES



CAPÍTULO II

2. DIAGNOSTICO DE LA INSTITUCIÓN.

El Ministerio de Inclusión Económica y Social oferta sus servicios a las personas más vulnerables de la sociedad, por lo tanto para conocer sus debilidades y fortalezas se realizará un estudio que englobe todo lo referente de la institución lo cual es la FODA que permitirá descubrir todo lo que necesitan saber.

2.1. ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL

Para este estudio se determinará como se encuentra el MIES con respecto a la población objetiva y también los servicios que oferta para de esa manera tener una idea de cómo está.

2.1.1. POBLACIÓN BENEFICIARIA

Los índices de pobreza en la ciudad de Riobamba han aumentado considerablemente en las últimas décadas, surgiendo la necesidad de mejorar el servicio que brinda el Ministerio de Inclusión Económica y Social encargado de velar por la población más vulnerable para de una u otra forma ser un intermediario entre el gobierno y la colectividad.

2.1.2. CARACTERÍSTICAS ACTUALES DE LOS SERVICIOS

El Ministerio de Inclusión Económica y Social en la actualidad sigue manteniendo los parámetros y características de los servicios que oferta, pero con un control más riguroso y minucioso de las personas beneficiarias para determinar el grado de ayuda.

2.2. ANÁLISIS DEL MACRO ENTORNO

El análisis del macro entorno se encarga de examinar todo lo que está en el exterior y que no puede ser controlada por la empresa ya que son factores claves para determinar las oportunidades y amenazas de los proyectos futuros a realizarse.

2.2.1. ANÁLISIS DEL MERCADO

Para el análisis del mercado deben tener en cuenta la economía del hogar, inflación, desempleo y las políticas de gobierno, que son considerados como factores agravantes en la vida diaria de las personas más vulnerables de la sociedad.

2.2.2. DEMANDA SOCIAL

En las zonas periféricas de la ciudad de Riobamba, se puede divisar que existen barrios y ciudadelas que carecen de los servicios básicos, notándose claramente que existe una migración descontrolada de los cantones aledaños hacia la ciudad, aumentando el índice de insalubridad y pobreza, para lo cual el MIES ha creado campañas en busca de mejorar calidad de vida.

2.2.3. DEMANDA DEL SERVICIO

El Bono de Desarrollo Humano, se ha convertido en un ingreso fundamental en la economía de diversas familias riobambeñas, considerándose en la actualidad como uno de los servicios fundamentales con mayor demanda que ofrece el MIES.

IDENTIFICACIÓN DE FACTORES CLAVES DEL MACRO ENTORNO

CUADRO # 1

CÓDIGO	FACTORES Y SUS DIMENSIONES	COMPORTAMIENTO	IMPACTO EN LA EMPRESA	IMPLICADOS
FME1	MERCADO	CAMBIANTE	INCERTIDUMBRE	TODOS
FME2	DEMANDA SOCIAL	ASCENDENTE	MAS PERSONAS POR AYUDAR	MIES
FME3	DEMANDA DEL SERVICIO	ASCENDENTE	MÁS USUARIOS	MIES COLABORADORES USUARIOS

Fuente: MIES - Chimborazo

Autora: Diana Orellana

2.3. ANÁLISIS DEL MICRO ENTORNO

El análisis del micro entorno se encarga de examinar minuciosamente los factores internos de la empresa, para poder determinar las fortalezas y debilidades, permitiéndoles desarrollar estrategias o cambios oportunos para seguir superando obstáculos que puedan existir en la institución.

2.3.1. RECURSOS HUMANOS.

El talento humano certificado y capacitado es considerado como el eje motor de una empresa, por tal razón se debe formar un ambiente armónico en el cual sobresalga el compañerismo, respeto, fomentando siempre la superación personal.

El MIES cuenta con personal importante, capacitándose continuamente en distintas ciudades del país, para lograr que con nuevos enfoques puedan desenvolverse mejor en su campo laboral.

2.3.2. RECURSOS FINANCIEROS

El MIES es un ente administrativo que maneja e invierte, el presupuesto entregado por el Estado ecuatoriano, buscando siempre proyectos viables que ayuden al desarrollo social.

2.3.3. TECNOLÓGICOS.

La infraestructura adecuada dotada de tecnologías que va a la vanguardia con las exigencias actuales, que posee el MIES es una ayuda óptima para los usuarios que vienen en busca de sus servicios.

IDENTIFICACIÓN DE FACTORES CLAVES DEL MICRO ENTORNO

CUADRO # 2

CÓDIGO	FACTORES Y SUS DIMENSIONES	COMPORTAMIENTO	IMPACTO EN LA EMPRESA	IMPLICADOS
FMI1	RECURSO HUMANO	ESTABLE	AMBIENTE LABORAL AGRADABLE	DIRECTOR MIES COLABORADORES
FMI2	FINANCIERO	ESTABLE	FINANCIAMIENTO DE PROYECTOS A REALIZARSE	PRESUPUESTO DEL ESTADO MIES
FMI3	TECNOLÓGICO	ASCENDENTE	MEJOR MANERA DE COMUNICAR Y TRABAJAR	MIES COLABORADORES

Fuente: MIES - Chimborazo

Autora: Diana Orellana

MATRIZ PERFIL ESTRATÉGICO EXTERNO – INTERNO

TABLA # 1

CÓDIGO	FACTORES	GRAN AMENAZA	AMENAZA	EQUILIBRIO	OPORTUNIDAD	GRAN OPORTUNIDAD
FME1	MERCADO			★		
FME2	DEMANDA SOCIAL					★
FME3	DEMANDA DEL SERVICIO					★
FMI1	RECURSO HUMANO			★		
FMI2	FINANCIERO			★		
FMI3	TECNOLÓGICO				★	
SUMAN		0	0	3	1	2
PORCENTAJES		0%	0%	50%	16,67%	33,33%

Fuente: MIES - Chimborazo

Autora: Diana Orellana

MATRIZ PERFIL ESTRATÉGICO EXTERNO – INTERNO FINAL

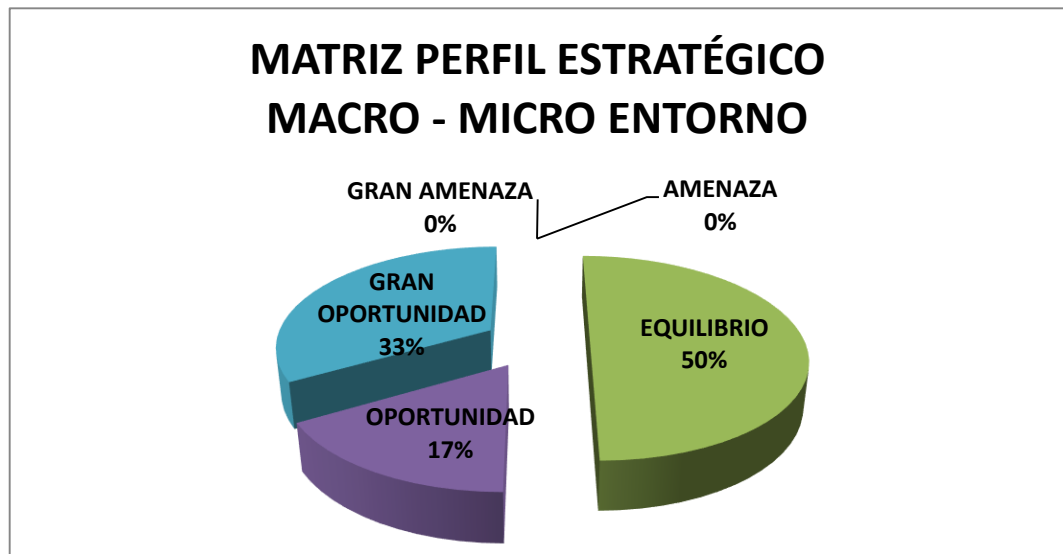
TABLA # 2

DETALLE	PORCENTAJE
GRAN AMENAZA	0 %
AMENAZA	0%
EQUILIBRIO	50,00%
OPORTUNIDAD	16,67 %
GRAN OPORTUNIDAD	33,33%

Fuente: MIES - Chimborazo

Autora: Diana Orellana

FIGURA # 1



Fuente: MIES - Chimborazo

Autora: Diana Orellana

MATRIZ DE IMPACTO – OCURRENCIA EXTERNA – INTERNA

CUADRO # 3

OCURRENCIAS	ALTA	FME1, FME2,FME3		
	MEDIA		FMI1,FMI2,FMI3	
	BAJA			
	ALTA	MEDIA	BAJA	
IMPACTO				

Fuente: MIES - Chimborazo

Autora: Diana Orellana

SIMBOLOGÍA DE LA MATRIZ DE IMPACTO – OCURRENCIA EXTERNA - INTERNA

- **FME1:** MERCADO
- **FME2:** DEMANDA SOCIAL
- **FME3:** DEMANDA DEL SERVICIO
- **FMI1:** RECURSOS HUMANOS
- **FMI2:** FINANCIERO
- **FMI3:** TECNOLOGÍA

2.4. INVESTIGACIÓN DE MERCADOS

“En general, la investigación permite encontrar elementos preponderantes, comprobar supuestos e hipótesis, elaborar pronósticos, identificar elementos de causa y efecto; es decir, buscar un conocimiento mayor con el fin de minimizar el riesgo, para que puedan tomarse mejores decisiones. Cuando se va a investigar, se parte de un supuesto: los ejecutivos de una compañía tienen conocimiento y

experiencia si disponen de mejor y mayor información podrán tomar mejores decisiones.

Otra característica de la investigación de mercados es que el flujo va del medio hacia la empresa; es decir, normalmente es externa a la compañía, lo que permite conocer mejor el medio en el que desenvuelve y, por tanto, tomar mejores decisiones”.³

2.4.1. RECOPIACIÓN DE INFORMACIÓN

Para la recolección de información inicialmente se procede al cálculo de la muestra para determinar el número de personas que se deben encuestar.

Cuestionario # 1: Se aplicó 10 encuestas piloto, y consideramos la pregunta N° 2 para determinar los valores de **p** y **q** y los resultados obtenidos fueron:

SI: 3

NO: 7

$$\frac{10}{7} \frac{100\%}{X} = \frac{700}{10} = 70$$

P= 30

Q= 70

Como la población es finita calculamos el tamaño de la muestra con la siguiente fórmula:

Población Finita o Cuantificable:

$$n = \frac{4 PQN}{E^2(N - 1) + 4PQ}$$

³Castro, José Nicolás. (2009). Investigación Integral de Mercados – Avances para el nuevo milenio. (4ta. Ed.). Bogotá: The McGraw – Hill Companies.

P= Probabilidad de que ocurra el evento

Q= Probabilidad de que no ocurra el evento

N= Numero de la Población

E= Error muestral del 5 %

$$n = \frac{4 PQN}{E^2(N - 1) + 4PQ}$$

$$n = \frac{4(0,30)(0,70)(39268)}{(0,05)^2(39268 - 1) + 4(0,30)(0,70)}$$

$$n = \frac{32985,12}{(0,0025)(39267) + 0,84}$$

$$n = \frac{32985,12}{98,1675 + 0,84}$$

$$n = \frac{32985,12}{99,0075}$$

$$n = 333,15$$

$$\mathbf{n = 333}$$

Cuestionario # 2: Se aplicó 10 encuestas piloto, y consideramos la pregunta N° 4 para determinar los valores de **p** y **q** y los resultados obtenidos fueron:

SI: 3

NO: 7

$$\frac{10}{7} \frac{100\%}{X} = \frac{700}{10} = 70$$

P= 30

Q= 70

Como la población es finita calculamos el tamaño de la muestra con la siguiente fórmula:

Población Finita o Cuantificable:

$$n = \frac{4 PQN}{E^2(N - 1) + 4PQ}$$

P= Probabilidad de que ocurra el evento

Q= Probabilidad de que no ocurra el evento

N= Numero de la Población

E= Error muestral del 5 %

$$n = \frac{4 PQN}{E^2(N - 1) + 4PQ}$$

$$n = \frac{4(0,30)(0,70)(16526)}{(0,05)^2(16526 - 1) + 4(0,30)(0,70)}$$

$$n = \frac{13881,84}{(0,0025)(16525) + 0,84}$$

$$n = \frac{13881,84}{41,3125 + 0,84}$$

$$n = \frac{13881,84}{42,1525}$$

$$n = 329,32$$

$$n = 329$$

2.4.2. TABULACIÓN E INTERPRETACIÓN DE LOS DATOS

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LAS ENCUESTAS

CUESTIONARIO # 1

OCUPACIÓN

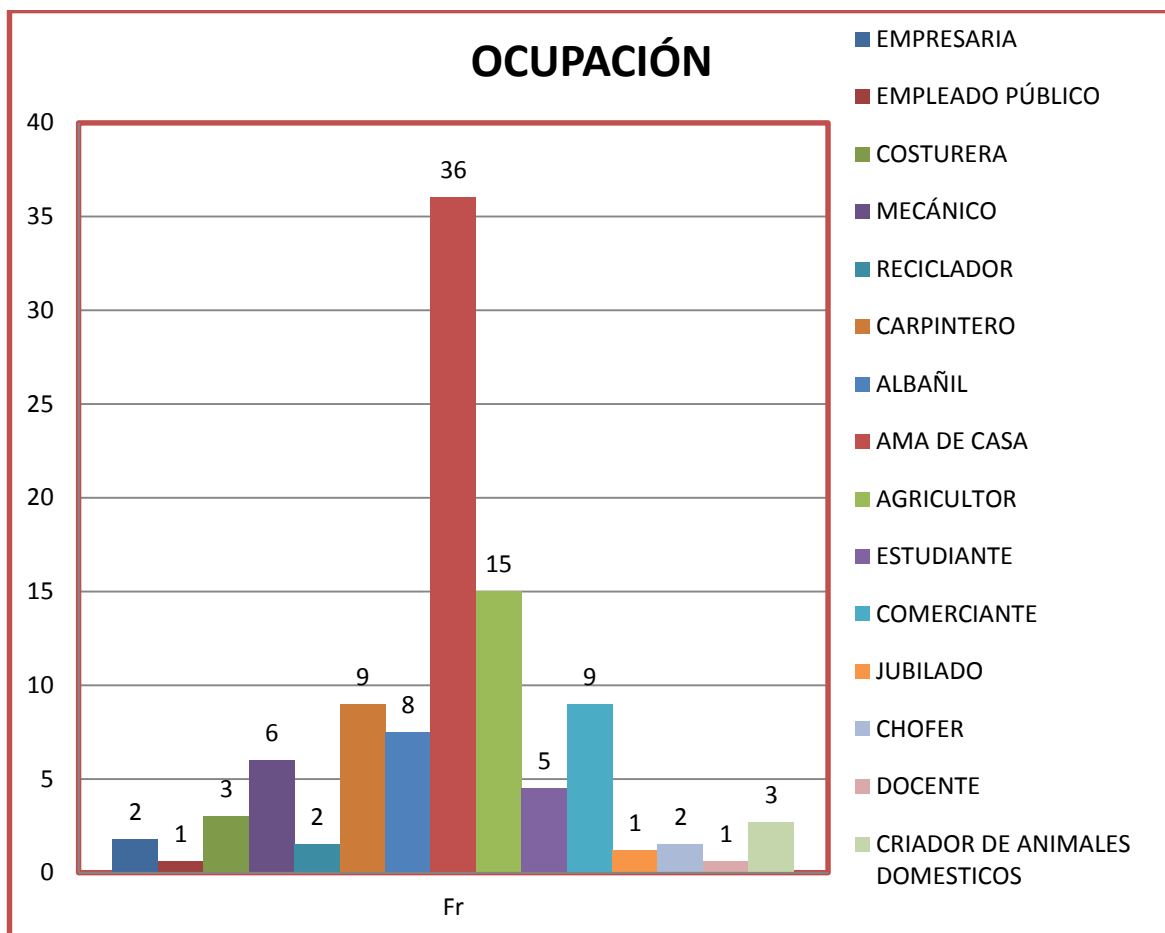
TABLA # 3

VARIABLE	Fa	Fr
EMPRESARIA	6	2%
EMPLEADO PÚBLICO	2	1%
COSTURERA	10	3%
MECÁNICO	20	6%
RECICLADOR	5	2%
CARPINTERO	30	9%
ALBAÑIL	25	8%
AMA DE CASA	120	36%
AGRICULTOR	50	15%
ESTUDIANTE	15	5%
COMERCIANTE	30	9%
JUBILADO	4	1%
CHOFER	5	2%
DOCENTE	2	1%
CRIADOR DE ANIMALES DOMÉSTICOS	9	3%
TOTAL	333	100%

Fuente: Población de Riobamba.

Autora: Diana Orellana

FIGURA # 2



Fuente: Población de Riobamba

Autora: Diana Orellana

PARROQUIAS

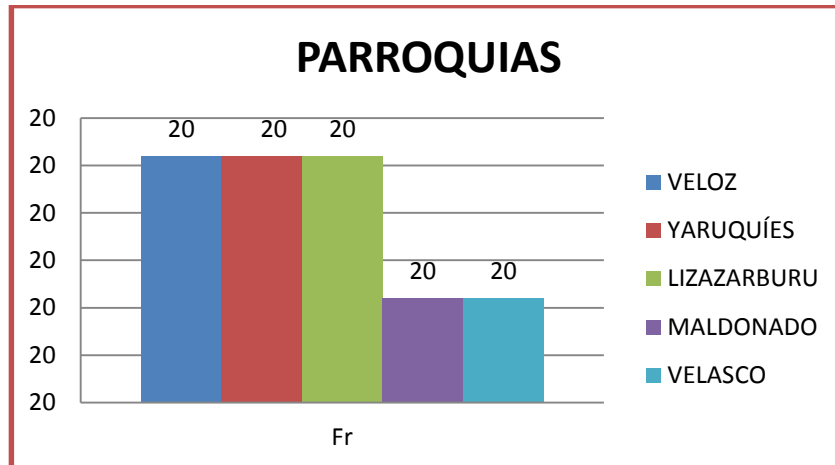
TABLA # 4

VARIABLE	Fa	Fr
VELOZ	67	20
YARUQUÍES	67	20
LIZAZARBURU	67	20
MALDONADO	66	20
VELASCO	66	20
TOTAL	333	100

Fuente: Población de Riobamba.

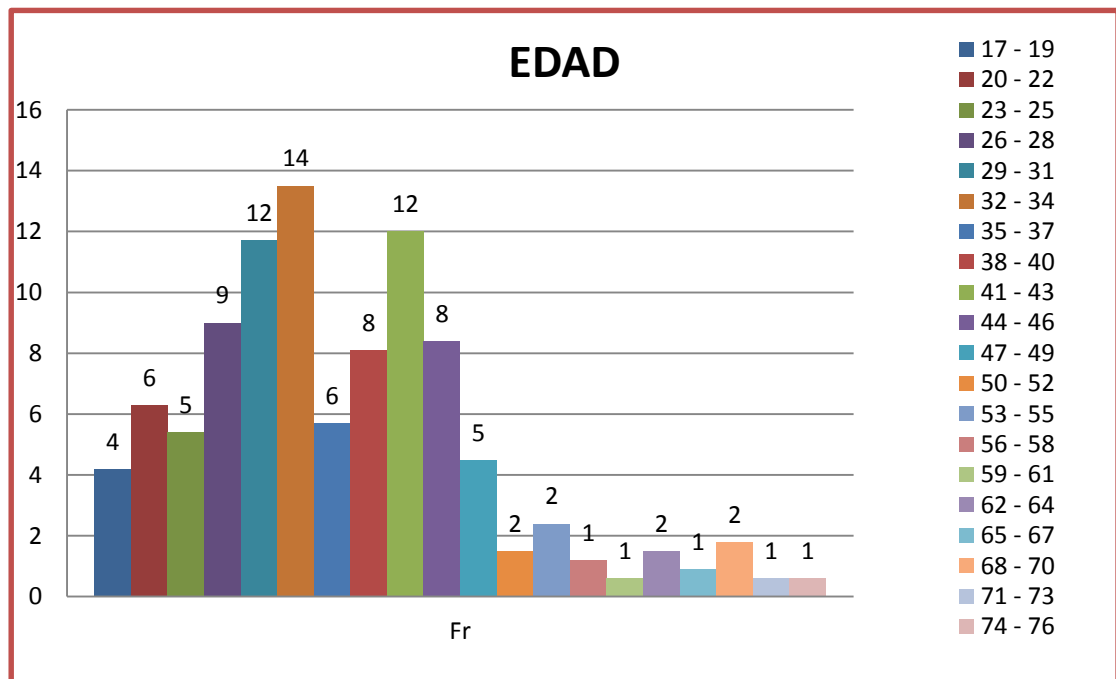
Autora: Diana Orellana

FIGURA # 3



Fuente: Población de Riobamba
Autora: Diana Orellana

EDAD
FIGURA # 4



Fuente: Población de Riobamba.
Autora: Diana Orellana

SEXO

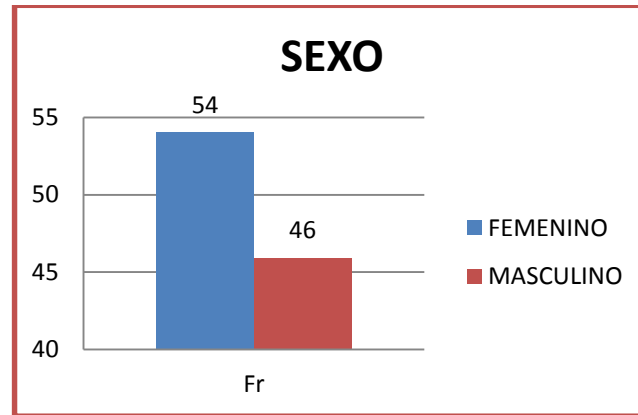
TABLA # 5

VARIABLE	Fa	Fr
FEMENINO	180	54
MASCULINO	153	46
TOTAL	333	100

Fuente: Población de Riobamba.

Autora: Diana Orellana

FIGURA # 5



Fuente: Población de Riobamba.

Autora: Diana Orellana

1. ¿CONOCE USTED ALGUNA ENTIDAD O INSTITUCIÓN QUE AYUDE A MEJORAR LA CALIDAD DE VIDA DE LA POBLACIÓN RIOBAMBEÑA?

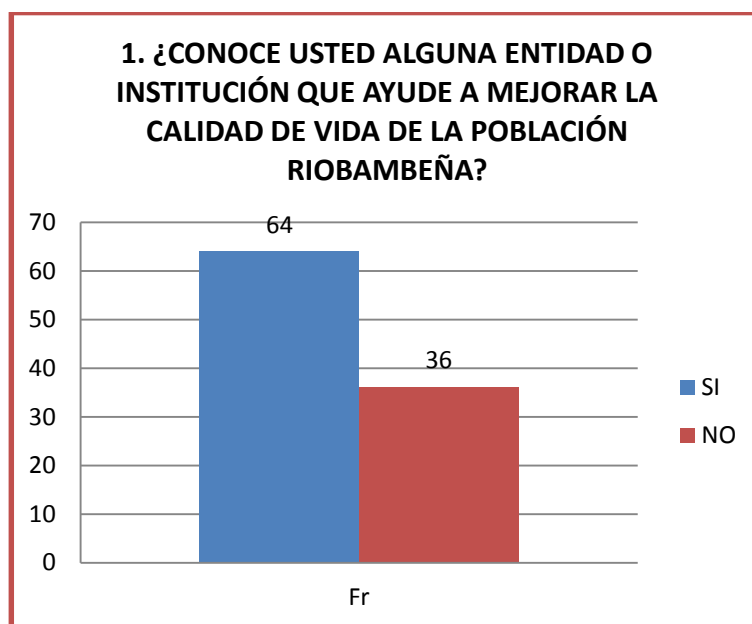
TABLA # 6

VARIABLE	Fa	Fr
SI	213	64
NO	120	36
TOTAL	333	100

Fuente: Población de Riobamba.

Autora: Diana Orellana.

FIGURA # 6



Fuente: Población de Riobamba.

Autora: Diana Orellana

Las personas encuestadas tienen conocimientos de entidades que ayuden a mejorar la calidad de vida de la ciudadanía riobambeña ya sea porque utilizan o por referencias familiares que han sido asistidos por instituciones públicas a nivel nacional.

2. ¿CONOCE USTED QUE ES LO QUE REALIZA EL MINISTERIO DE INCLUSIÓN ECONÓMICA Y SOCIAL (MIES) DE CHIMBORAZO?

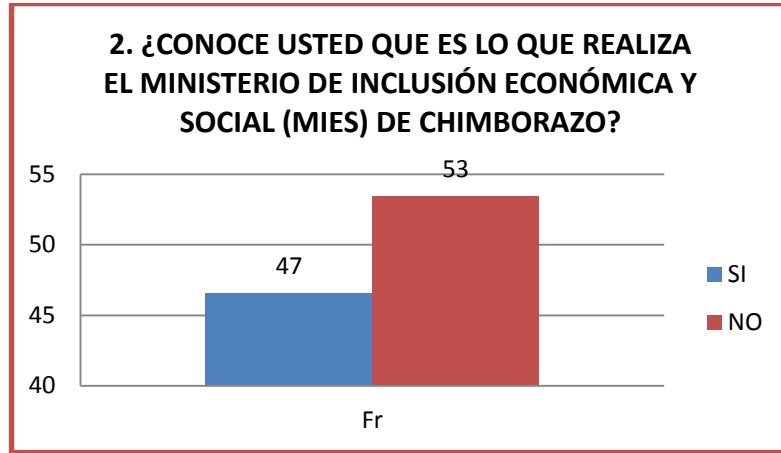
TABLA # 7

VARIABLE	Fa	Fr
SI	155	47
NO	178	53
TOTAL	333	100

Fuente: Población de Riobamba.

Autora: Diana Orellana

FIGURA # 7



Fuente: Población de Riobamba.

Autora: Diana Orellana

Se puede manifestar que el MIES tiene un deficiente posicionamiento en la ciudadanía riobambeña ya que desconocen sobre lo que realiza la institución, lo cual determina al mismo tiempo la escasez de efectividad de las estrategias de comunicación implementadas.

SI CONTESTÓ SI

3. ¿PARA USTED EL SERVICIO QUE OFRECE EL MIES DE CHIMBORAZO HA SIDO ADECUADAMENTE DIFUNDIDO?

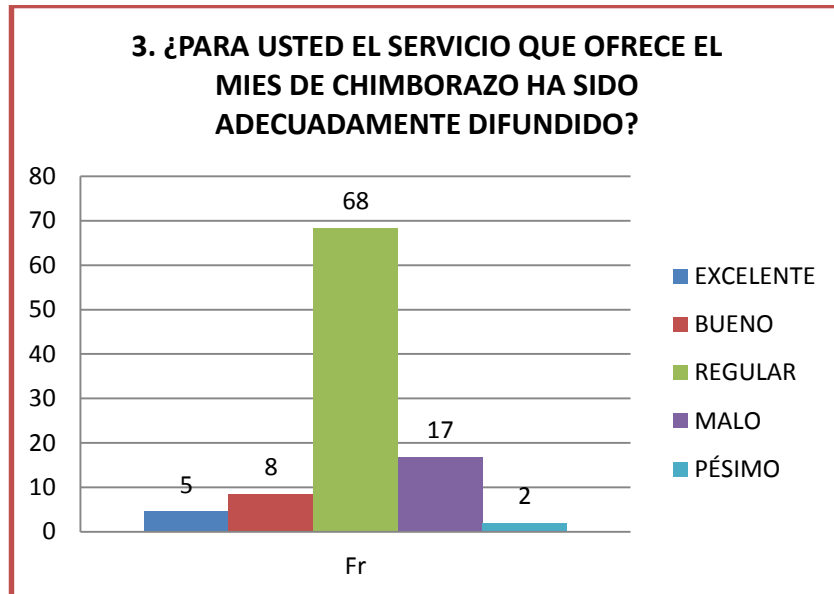
TABLA # 8

VARIABLE	Fa	Fr
EXCELENTE	7	5
BUENO	13	8
REGULAR	106	68
MALO	26	17
PÉSIMO	3	2
TOTAL	155	100

Fuente: Población de Riobamba

Autora: Diana Orellana

FIGURA # 8



Fuente: Población de Riobamba

Autora: Diana Orellana

Las estrategias de comunicación en los medios de comunicación implementadas por el MIES para informar a la ciudadanía han sido deficientes ya que desconocen de los servicios que oferta la institución por parte del segmento objetivo.

4. ¿EN QUE MEDIO USTED SE INFORMA SOBRE LOS SERVICIOS QUE OFERTA EL MIES?

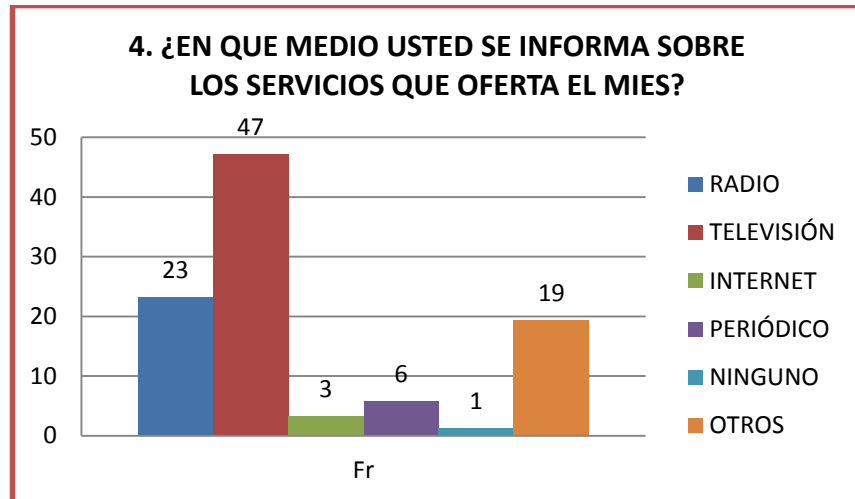
TABLA # 9

VARIABLE	Fa	Fr
RADIO	36	23
TELEVISIÓN	73	47
INTERNET	5	3
PERIÓDICO	9	6
NINGUNO	2	1
OTROS	30	19
TOTAL	155	100

Fuente: Población de Riobamba.

Autora: Diana Orellana

FIGURA # 9



Fuente: Población de Riobamba.

Autora: Diana Orellana

Las personas encuestadas reconocen que la televisión presenta características audiovisuales que permite distinguir con mayor facilidad los beneficios de los servicios que oferta el MIES.

5. ¿QUÉ MEDIOS SUGIERE USTED QUE FACILITE LA COMUNICACIÓN E INFORMACIÓN DEL MIES?

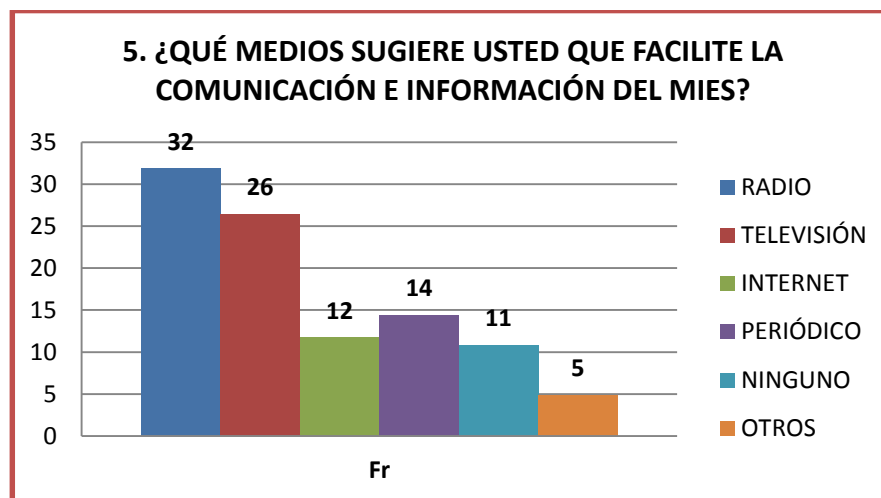
TABLA # 10

VARIABLE	Fa	Fr
RADIO	106	32
TELEVISIÓN	88	26
INTERNET	39	12
PERIÓDICO	48	14
NINGUNO	36	11
OTROS	16	5
TOTAL	333	100

Fuente: Población de Riobamba.

Autora: Diana Orellana

FIGURA # 10



Fuente: Población de Riobamba

Autora: Diana Orellana

El medio de comunicación sugerido por las personas encuestadas para informar los servicios del MIES es la radio ya que utiliza lenguaje sencillo, es dinámico, posee varios segmentos y su cobertura llega a todas partes.

HALLAZGOS DEL CUESTIONARIO # 1

- ✓ El 36% de ocupación es de ama de casa.
- ✓ El 14% de edad corresponde al rango de 32 – 34.
- ✓ El 54% de sexo es femenino.
- ✓ El 64% de la población conoce alguna entidad que ayude a mejorar la calidad de vida de la población riobambeña.
- ✓ El 53% de la población riobambeña desconoce lo que realiza el MIES Chimborazo.
- ✓ El 68% contestaron que su difusión es Regular.
- ✓ El 47% respondieron que se informaron en la televisión los servicios del MIES de Chimborazo.
- ✓ El 32% de la población sugirieron que la difusión sea a través de la radio.

CONCLUSIONES

- ✓ El Mies tiene un débil posicionamiento en su población objetivo.
- ✓ La población encuestada en un alto porcentaje son amas de casas.
- ✓ Que el medio de comunicación más eficiente para llegar a la población riobambeña es la radio.
- ✓ La población encuestada tiene conocimiento de otras instituciones que ayudan a mejorar la calidad de vida pero del MIES desconocen de los servicios que oferta.
- ✓ Las estrategias de comunicación implementadas por el MIES es deficiente en la captación de sus usuarios.

CUESTIONARIO # 2

OCUPACIÓN

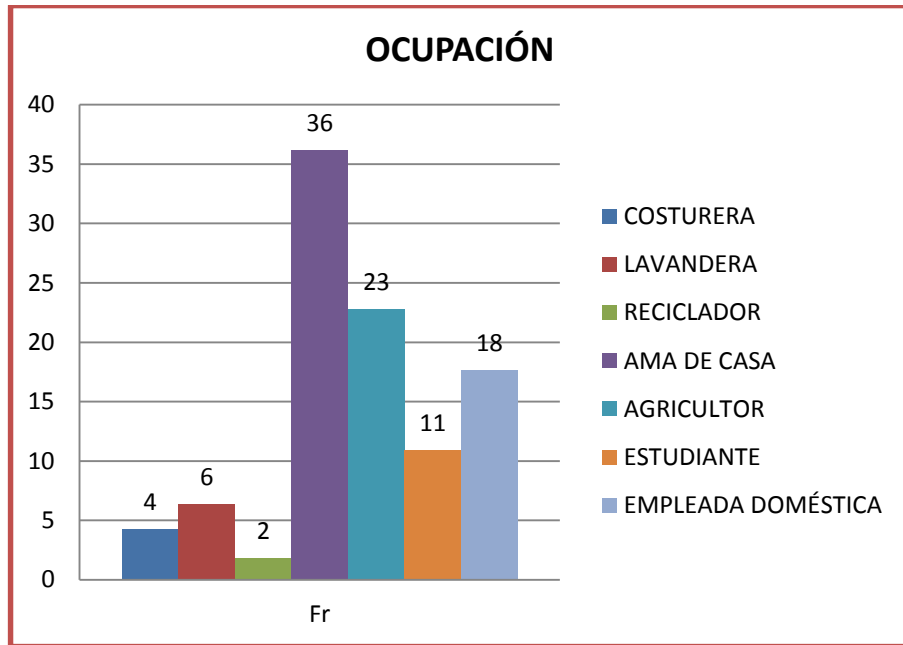
TABLA # 11

VARIABLE	Fa	Fr
COSTURERA	14	4
LAVANDERA	21	6
RECICLADOR	6	2
AMA DE CASA	119	36
AGRICULTOR	75	23
ESTUDIANTE	36	11
EMPLEADA DOMÉSTICA	58	18
TOTAL	329	100

Fuente: Beneficiarios MIES - Chimborazo

Autora: Diana Orellana

FIGURA # 11



Fuente: Beneficiarios MIES - Chimborazo
Autora: Diana Orellana

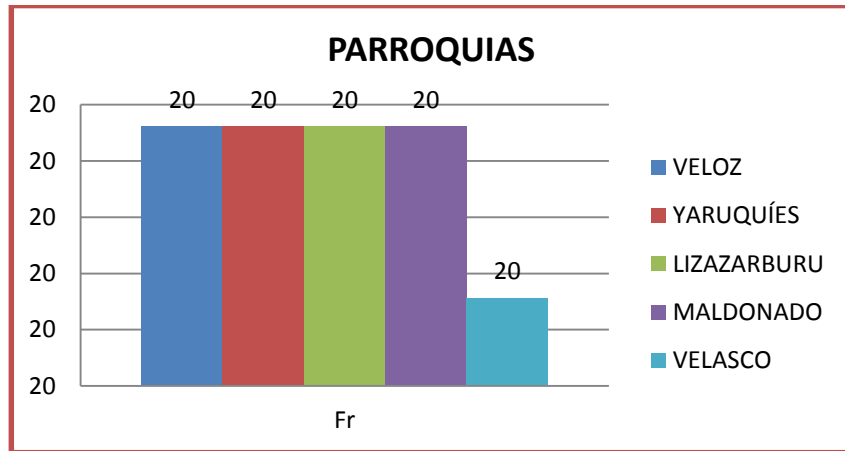
PARROQUIAS

TABLA # 12

VARIABLE	Fa	Fr
VELOZ	66	20
YARUQUÍES	66	20
LIZAZARBURU	66	20
MALDONADO	66	20
VELASCO	65	20
TOTAL	329	100

Fuente: Beneficiarios MIES - Chimborazo
Autora: Diana Orellana

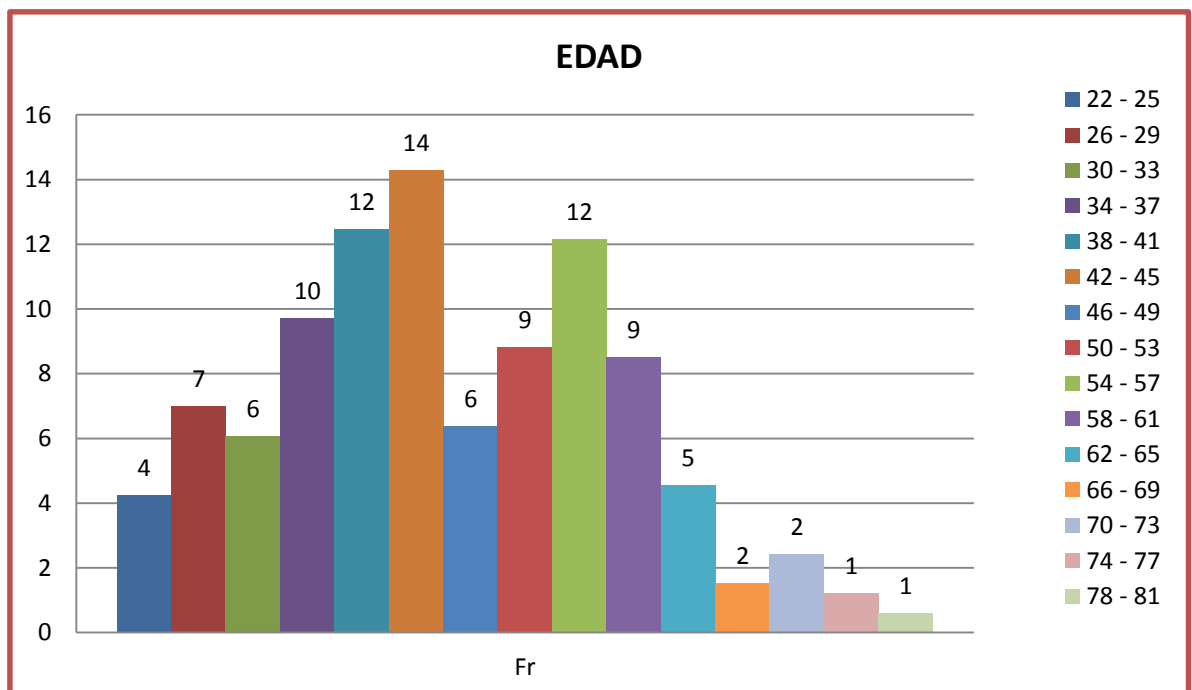
FIGURA # 12



Fuente: Beneficiarios MIES - Chimborazo.
Autora: Diana Orellana.

EDAD

FIGURA # 13



Fuente: Beneficiarios MIES - Chimborazo.
Autora: Diana Orellana.

SEXO

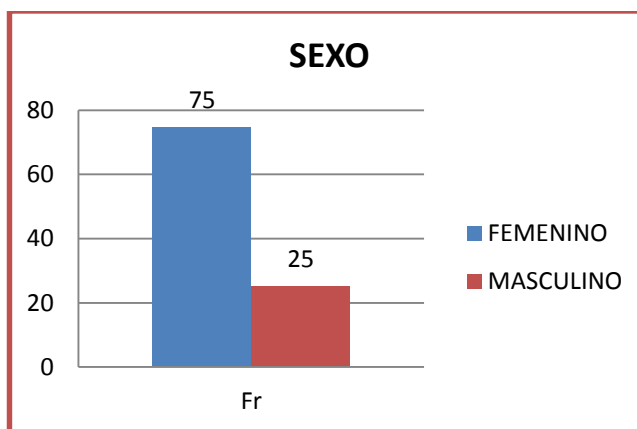
TABLA # 13

VARIABLE	Fa	Fr
FEMENINO	246	75
MASCULINO	83	25
TOTAL	329	100

Fuente: Beneficiarios MIES - Chimborazo.

Autora: Diana Orellana

FIGURA # 14



Fuente: Beneficiarios MIES - Chimborazo.

Autora: Diana Orellana.

1. ¿CÓMO USTED SE ENTERÓ DE LOS SERVICIOS QUE OFRECE EL MIES?

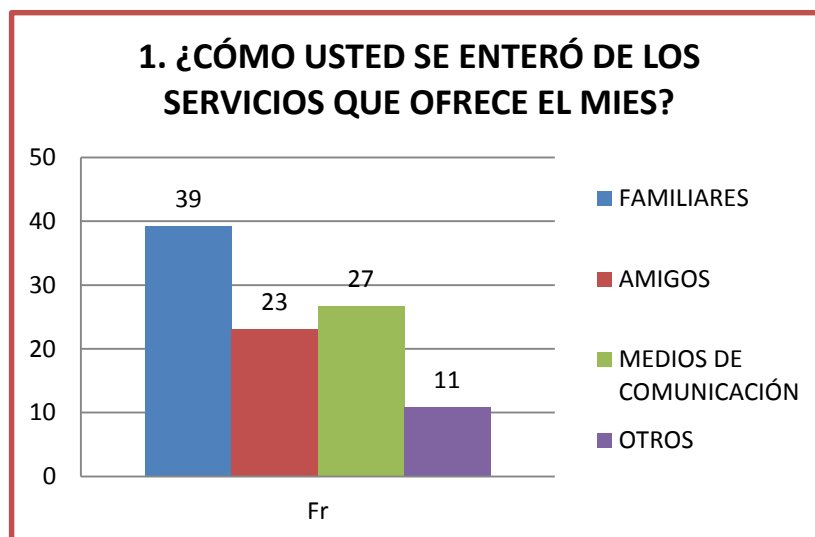
TABLA # 14

VARIABLE	Fa	Fr
FAMILIARES	129	39
AMIGOS	76	23
MEDIOS DE COMUNICACIÓN	88	27
OTROS	36	11
TOTAL	329	100

Fuente: Beneficiarios MIES - Chimborazo.

Autora: Diana Orellana.

FIGURA # 15



Fuente: Beneficiarios MIES - Chimborazo.

Autora: Diana Orellana.

El conocimiento de los servicios del MIES se dio a través de los familiares que utilizan los servicios, podemos resaltar que los beneficiarios son una estrategia de comunicación directa en los diferentes programas que oferta este organismo.

2. ¿QUÉ SERVICIO HA UTILIZADO USTED?

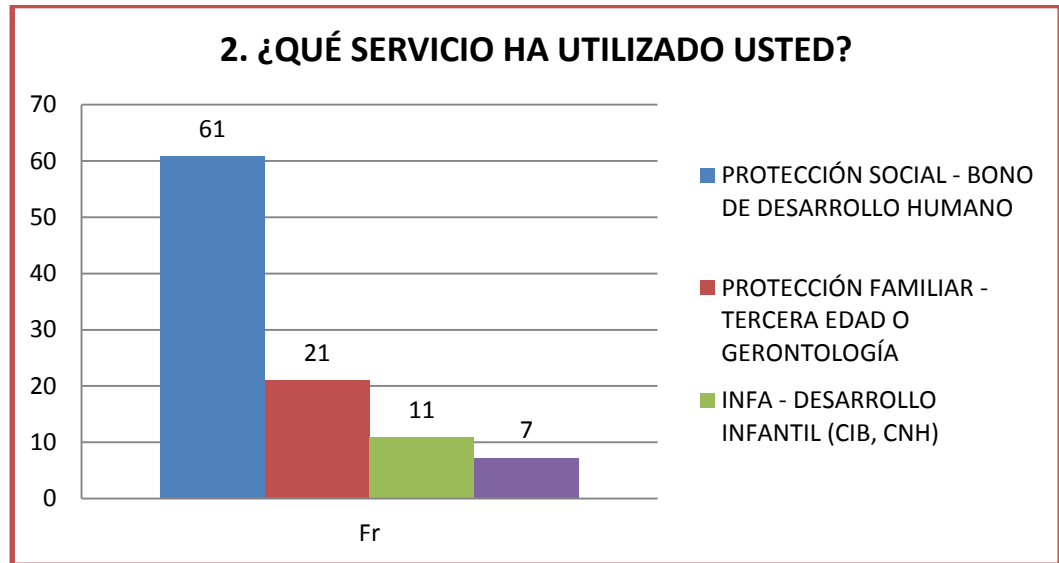
TABLA # 15

VARIABLE	Fa	Fr
PROTECCIÓN SOCIAL - BONO DE DESARROLLO HUMANO	200	61
PROTECCIÓN FAMILIAR - TERCERA EDAD O GERONTOLOGÍA	69	21
INFA - DESARROLLO INFANTIL (CIB, CNH)	36	11
INFA - PROTECCIÓN ESPECIAL (CAE)	24	7
TOTAL	329	100

Fuente: Beneficiarios MIES - Chimborazo.

Autora: Diana Orellana.

FIGURA # 16



Fuente: Beneficiarios MIES - Chimborazo.

Autora: Diana Orellana.

Los servicios que oferta el MIES el producto estrella es el bono de desarrollo humano ya que esta prestación ayuda a mejorar la calidad de vida de las personas entregando mensualmente un bono económico y así poco a poco salir adelante con su economía diaria.

3. ¿QUÉ NIVEL DE SATISFACCIÓN ENCONTRÓ?

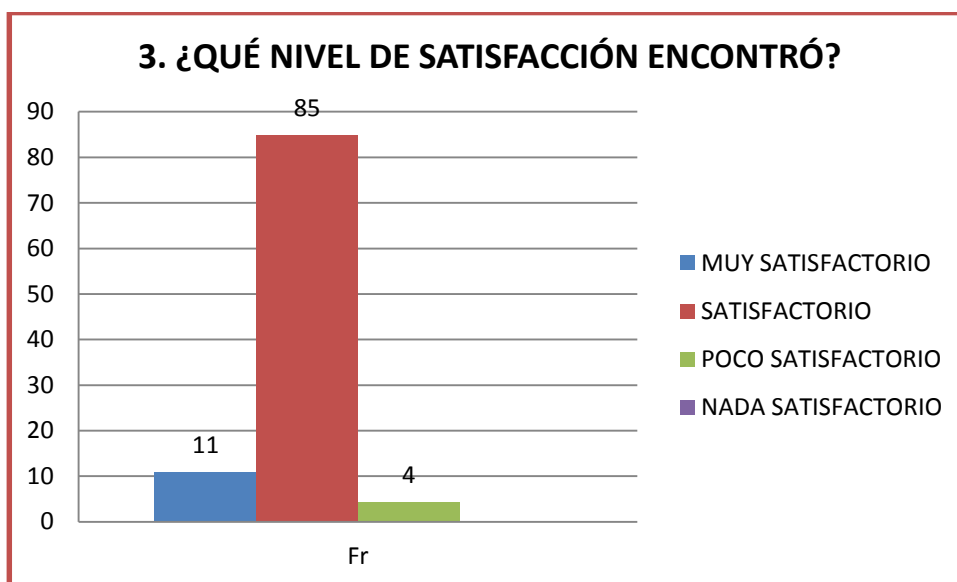
TABLA # 16

VARIABLE	Fa	Fr
MUY SATISFACTORIO	36	11
SATISFACTORIO	279	85
POCO SATISFACTORIO	14	4
NADA SATISFACTORIO	0	0
TOTAL	329	100

Fuente: Beneficiarios MIES - Chimborazo.

Autora: Diana Orellana.

FIGURA # 17



Fuente: Beneficiarios MIES - Chimborazo.

Autora: Diana Orellana.

Los beneficiarios de los servicios que oferta el MIES están satisfechos ya que cumplieron con sus expectativas y fue de gran ayuda para mejorar su calidad de vida.

4. ¿HA VISITADO PERSONALMENTE AL EDIFICIO DEL MIES POR ALGÚN TRÁMITE A REALIZAR?

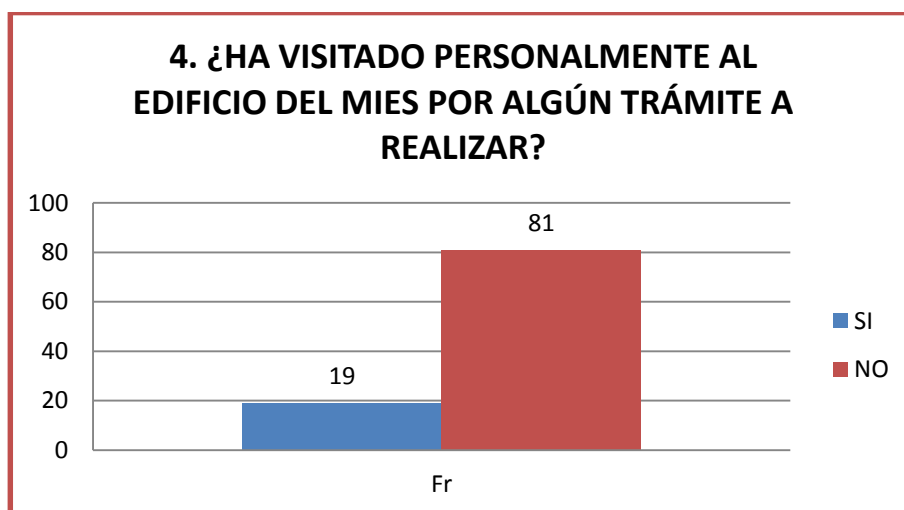
TABLA # 17

VARIABLE	Fa	Fr
SI	63	19
NO	266	81
TOTAL	329	100

Fuente: Beneficiarios MIES - Chimborazo.

Autora: Diana Orellana.

FIGURA # 18



Fuente: Beneficiarios MIES - Chimborazo.

Autora: Diana Orellana.

La escasez de información por parte de las estrategias de comunicación en los medios de comunicación implementados por el MIES ha surgido un desconocimiento de donde se encuentra ubicado el edificio del MIES por la ciudadanía.

SI CONTESTÓ SI

5. ¿CÓMO USTED CALIFICARÍA LA ATENCIÓN BRINDADA POR EL PERSONAL QUE TRABAJA EN EL MIES?

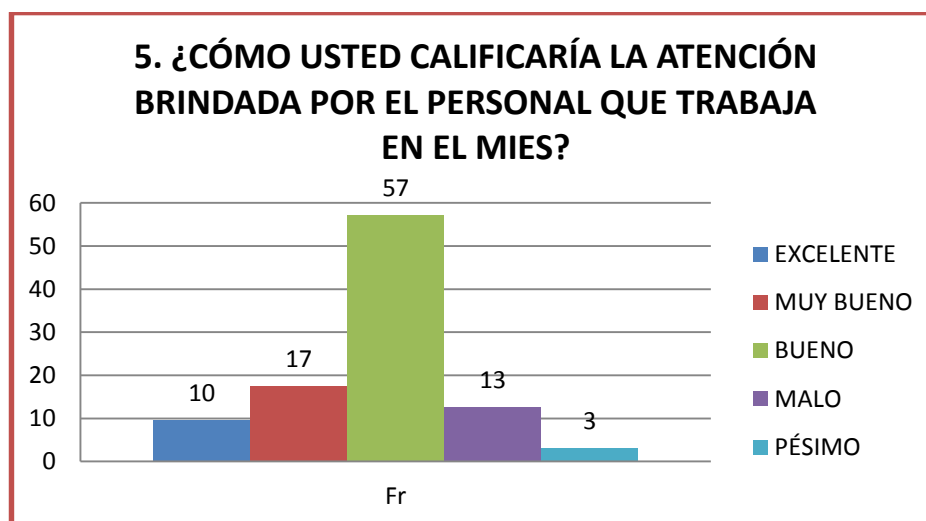
TABLA # 18

VARIABLE	Fa	Fr
EXCELENTE	6	10
MUY BUENO	11	17
BUENO	36	57
MALO	8	13
PÉSIMO	2	3
TOTAL	63	100

Fuente: Beneficiarios MIES - Chimborazo.

Autora: Diana Orellana.

FIGURA # 19



Fuente: Beneficiarios MIES - Chimborazo
Autora: Diana Orellana.

La atención brindada por el personal del MIES fue del agrado de los usuarios ya que al momento de pedir información fueron oportunos y eficientes.

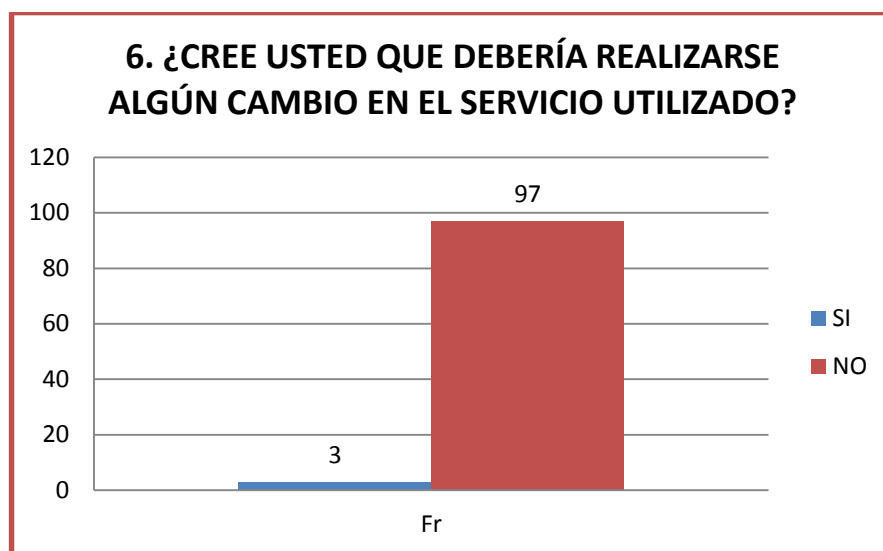
6. ¿CREE USTED QUE DEBERÍA REALIZARSE ALGÚN CAMBIO EN EL SERVICIO UTILIZADO?

TABLA # 19

VARIABLE	Fa	Fr
SI	10	3
NO	319	97
TOTAL	329	100

Fuente: Beneficiarios MIES - Chimborazo.
Autora: Diana Orellana.

FIGURA # 20



Fuente: Beneficiarios MIES - Chimborazo.

Autora: Diana Orellana.

Disminuyendo los trámites engorrosos para acceder al servicio.

HALLAZGOS DEL CUESTIONARIO # 2

- ❖ El 36% de las personas encuestadas su ocupación es ama de casa.
- ❖ El 14% de la población encuestado su rango de edad es 42 – 45.
- ❖ El 75% de la población encuestada es femenino.
- ❖ El 39% de la población beneficiaria se enteraron por sus propios familiares.
- ❖ El 61% de la población beneficiaria del MIES utiliza el servicio del Programa de Protección Social que es el Bono de Desarrollo Humano.
- ❖ El 85% de la población beneficiaria encontraron un nivel de satisfacción satisfactorio del servicio que utiliza.
- ❖ El 81% de la población beneficiaria del MIES desconocen la ubicación de la institución.
- ❖ El 57% de la población beneficiaria que respondieron que si manifestaron que su atención brindada por el personal del MIES es buena.

- ❖ El 97% de la población beneficiaria del MIES negaron los cambios en el servicio que utilizan ya que todo está muy bien.

CONCLUSIONES

- ❖ El medio de información más utilizado por los usuarios del MIES es a través de los comentarios que realizan sus familiares o beneficiarios del servicio.
- ❖ El programa que tiene más acogida y donde existe más beneficiarios es el servicio del Bono de Desarrollo Humano.
- ❖ Los usuarios con respecto al servicio utilizado están satisfechos como su atención del personal del MIES.
- ❖ Por sus labores cotidianas tienen inconvenientes para visitar personalmente las instalaciones del MIES.
- ❖ La población con mayor porcentaje de beneficiarios de los servicios del MIES son las amas de casa.

2.5. ANÁLISIS FODA

Es un análisis de la institución tanto interna (Fortalezas y Debilidades) como externa (Oportunidades y Amenazas) para así obtener un conocimiento claro y preciso para desarrollar estrategias para contrarrestar sus desventajas y aprovechar las ventajas que tienen en el mercado.

2.5.1. FACTORES ESTRATÉGICOS

MATRIZ FODA DEL MIES

FORTALEZAS

- F1:** Instalaciones Propias
- F2:** Personal Calificado y semi calificado
- F3:** Brindar Ayuda a la Población Riobambeña
- F4:** Servicio Gratuito

DEBILIDADES O LIMITACIONES

D1: Deficiente en los elementos de la comunicación mix

D2: Escaso de conocimiento de los servicios que ofrecen a la población
Riobamba

D3: Presupuesto del Estado

D4: Ubicación del Mies desconoce

AMENAZAS

A1: Cambios de los encargado del MIES provincial y nacional

A2: Cambios de Políticas del Gobierno

A3: Recesión Económica

A4: PIB

OPORTUNIDADES

O1: Manejar Marketing Directo

O2: Mejorar el nivel de posicionamiento del MIES de Chimborazo

O3: Crear nuevos puntos de atención descentralizados

O4: Desarrollar nuevas estrategias de comunicación

Calificación:

Relación Fuerte: 5

Relación Media: 3

Relación Baja: 1

Relación Nula: 0

MATRIZ FODA DE FACTORES ESTRATÉGICOS

TABLA # 20

EXTERNO \ INTERNO		FORTALEZAS				DEBILIDADES				SUMA	PROM
		F1	F2	F3	F4	D1	D2	D3	D4		
OPOR	O1	1	5	1	0	3	5	3	1	19	1,9
TUNI	O2	3	5	1	1	3	0	1	5	19	1,9
DA	O3	1	5	3	1	1	0	1	1	13	1,3
DES	O4	1	5	0	0	3	0	1	1	11	1,1
A	A1	0	3	0	0	0	0	1	0	4	0,4
ME	A2	0	0	3	0	0	0	1	0	4	0,4
NA	A3	0	0	3	0	0	0	1	0	4	0,4
ZAS	A4	0	0	3	0	0	0	1	0	4	0,4
SUMA		6	23	14	2	10	5	10	8	MIES	
PROMEDIO		0,6	2,3	1,4	0,2	1	0,5	1	0,8		

2.5.2. ESTRATEGIAS

- ✓ Diseñar un tríptico informativo, adhesivos, banner de todos los servicios que ofrece el MIES.
- ✓ Hacer una campaña publicitaria en la radio para así dar a conocer a través de este medio los servicios que oferta el MIES.
- ✓ Realizar un Marketing Directo utilizando los recursos existentes: como el MIES-INFA tiene centros de guardianías en cada parroquia de la ciudad utilizar sus aulas para así invitar a la población objetivo que se acerquen y de esa forma informales de lo que realiza y los servicios que oferta la institución y estar más cerca de ellos.
- ✓ Realizar un seminario para el personal del MIES con respecto a atención al cliente.

- ✓ Donar camisetas con el logotipo del MIES, fundas de caramelo, regalos para los niños con el motivo de festejar la navidad en cada parroquia de la ciudad de Riobamba.

2.6. DETERMINACIÓN DE CONCLUSIONES Y HALLAZGOS

CONCLUSIONES

- El Ministerio de Inclusión Económica y Social tiene un débil posicionamiento en la ciudadanía riobambeña.
- Las estrategias de comunicación implementadas por el MIES han sido deficientes ya que su población objetiva desconocen la institución.
- El servicio más utilizado por los usuarios es el Bono de Desarrollo Humano ya que este servicio mensualmente proporciona un bono económico que ayuda a mejorar la calidad de vida.
- El medio de información de los beneficiarios de los servicios que oferta el MIES es a través de las referencias de los familiares.
- El medio de comunicación sugerido por las personas encuestadas es la radio ya que este medio utiliza lenguaje sencillo, tiene cobertura a todas partes, es dinámico, varios segmentos de programación.

HALLAZGOS

- Que la población desconoce tanto lo que realiza como su ubicación del MIES
- Que el servicio más utilizado es el Bono de Desarrollo Humano
- Son amas de casa las que utilizan los servicios.
- Los usuarios están satisfechos con el servicio que utilizan y con la atención prestada por el personal de MIES.
- El medio de comunicación que se informaron de los servicios que oferta es la televisión.

CAPÍTULO III

3. PROPUESTA COMUNICACIONAL

3.1. INTRODUCCIÓN

En la actualidad el mundo competitivo exige calidad y oportunidad con las expectativas de los usuarios y de empresas que ofertan bienes y servicios. En este contexto se han desarrollado varias formas de cómo llegar al público objetivo y dentro de ellas es el Marketing Directo y el Marketing Viral como estrategias fundamentales que permitirán difundir el mensaje que tiene el Ministerio de Inclusión Económica y Social garantizando al usuario una información efectiva y eficiente.

Las estrategias se concretan en una planificación de acciones a desarrollar dentro y fuera de la institución y a su vez como un proceso de evaluación permanente y colectiva de las funciones que permitan detectar y corregir aquellas falencias que afectan al bienestar de los usuarios, revisando la validez de la estrategia y permanentemente de sus tácticas para avalar los niveles de calidad que aspiran alcanzar los directivos institucionales.

3.2. OBJETIVO

- ❖ Elaborar un sistema de comunicación de Marketing para garantizar una óptima prestación de los servicios que oferta el Ministerio de Inclusión Económica y Social a sus usuarios en la ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo.

3.3. ESTRATEGIAS

3.3.1. ESTRATEGIA: PUBLICIDAD EN RADIO

IMPORTANCIA: Es un medio que utiliza un lenguaje sencillo de alta cobertura destinado a un estilo de vida rápida de los oyentes es decir que ellos sintonizan la radio en cualquier momento y además pueden estar escuchando y cumpliendo sus respectivas actividades como por ejemplo: quehaceres domésticos, conducir un auto, etc., es adaptable es decir que se puede cambiar el mensaje de una manera rápida,

su emisión es verbal y se puede captar la imaginación de los oyentes de una forma rápida llegando con el mensaje a un público objetivo definido y/o cautivo.

OBJETIVO: Difundir el mensaje en un medio de comunicación radial que permitirá llegar de una manera efectiva y eficiente la información deseada.

MENSAJE:

SPOT “Mies”

Duración: 38 segundos

(Niño/a) Locutor 1: Papito mira como ayudan a juanita la vecina!!

(Papa) Locutor 2: si mijita en buena hora, al igual que a ellos muchas personas han sido beneficiadas por el MIES.

(Niño/a) Locutor 1: MIES?? Que es el MIES???

(Papa) Locutor 2: Es la entidad pública que se preocupa de la inclusión social en la población de niños, niñas, adolescentes, jóvenes, adultos mayores, y personas con discapacidad.

(Niño/a) Locutor 1: mmm todas las personas???

(Papa) Locutor 2: si mijita en especial aquellos que se encuentran en situación de pobreza y vulnerabilidad.

(Niño/a) Locutor 1: que emoción papito esto hace bien a nuestro país.

Locutor 3: MIES mejorando su calidad de vida.

TIEMPO DE DURACIÓN

CUADRO # 4

PRIMERA EMISIÓN	SEGUNDA EMISIÓN
FECHA DE INICIO: 10 de Febrero del 2014	FECHA DE INICIO: 18 de Agosto del 2014
FECHA DE TERMINACIÓN: 13 de Julio del 2014	FECHA DE TERMINACIÓN: 23 de Noviembre del 2014
PRESUPUESTO: 350 mensual	PRESUPUESTO: 350 mensual
RESPONSABLE: Comunicación del MIES	RESPONSABLE: Comunicación del MIES

3.3.2. ESTRATEGIA: MEDIOS ALTERNATIVOS

a.) VOLANTES

IMPORTANCIA: Es una manera sencilla y práctica para llegar al público objetivo del MIES que utiliza las ventajas de la composición gráfica que transmite información de los servicios que oferta la institución.

OBJETIVO: Informar las ventajas y beneficios que oferta el MIES a su público objetivo de una manera práctica.

MENSAJE:

FIGURA # 21



FECHA DE INICIO: Primer día de cada visita en cada parroquia

FECHA DE TERMINACIÓN: El mismo día

PRESUPUESTO: 1000 x 0,08 = \$ 60

RESPONSABLE: Personal delegado del MIES

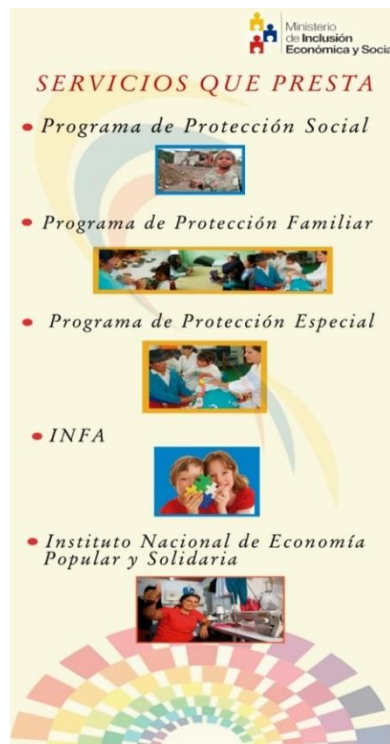
b.) BANNER

IMPORTANCIA: Permite posicionar a la institución de una manera visual y simplificada la información de los servicios que oferta el MIES.

OBJETIVO: Visualizar en los centros de cuidado del INFA de cada parroquia el banner para de esa manera dar a conocer la esencia del MIES a sus usuarios llegando con la información eficiente.

MENSAJE:

FIGURA # 22



FECHA DE INICIO: 01 de Enero del 2014

FECHA DE TERMINACIÓN: 07 de Febrero del 2014

PRESUPUESTO: \$12

RESPONSABLE: Personal delegado por el MIES.

c.) TRÍPTICOS

IMPORTANCIA: Es un medio personalizados que se entrega directamente a los usuarios y al momento de ser otorgados son leídos, esta alternativa permite promocionar e informar a la institución de los servicios que oferta a su segmento objetivo.

OBJETIVO: Difundir las actividades que se desarrolla el MIES con el propósito de incrementar su cobertura en la ciudadanía de Riobamba.

MENSAJE:

FIGURA # 23

PARTE EXTERIOR



FIGURA # 24

PARTE INTERNA

MIES

El Ministerio de Inclusión Económica y Social - MIES promoverá y fomentará activamente la inclusión económica y social de la población, de tal forma que se asegure el logro de una adecuada calidad de vida para todos los ciudadanos y ciudadanas, mediante la eliminación de aquellas condiciones, mecanismos o procesos que restringen la libertad de participar en la vida económica, social y política de la comunidad y que permiten, facilitan o promueven que ciertos individuos o grupos de la sociedad sean despojados de la titularidad de sus derechos económicos y sociales, y apartados, rechazados o excluidos de las posibilidades de acceder y disfrutar de los beneficios y oportunidades que brinda el sistema de instituciones económicas y sociales.

Sofiamos con una Patria para todos, sin exclusión, sin pobreza, con igualdad de oportunidades económicas, sociales y políticas para todos los ciudadanos y ciudadanas, independientemente de su sexo, color, raza, etnia, edad, procedencia, estrato social, condición de salud, y orientación sexual.

OFERTA DE SERVICIOS
PROGRAMA DE PROTECCIÓN SOCIAL
¿Quiénes somos?
 Es garantizar los derechos de estos grupos sociales, entre los que están las madres jefas de familia con niños/niñas y adolescentes menores de edad (de entre 0 y 18 años), adultos mayores y personas con discapacidad. Con ellos estamos realizando programas de capacitación y entrega de créditos, para romper con el asistencialismo del pasado y buscar reducir el círculo de la pobreza.

SERVICIOS:
 Bono de Desarrollo Humano
 Crédito de Desarrollo Humano

PROGRAMA DE PROTECCIÓN FAMILIAR
 Tiene como objetivo asistir al hogar cuando fallece una persona habilitada al pago o pensión asistencial. Se cubre los costos del servicio exequial por fallecimiento y se entrega un seguro de vida que cobran los familiares por 500 dólares. Además, puede asumir el bono de desarrollo quien se queda como jefe de hogar.

Dentro del programa de protección familiar se encuentra:

- ☒ Juventud
- ☒ Tercera Edad o Gerontología
- ☒ Discapacidades

PROGRAMA DE PROTECCIÓN ESPECIAL

El programa de protección especial está el servicio de Violencia de Género con el nombre: FUNDACIÓN CON NOSOTROS CON EQUIDAD que fue creado en marzo de 1997 con el objetivo de ser un ente que apoya a la comisaría de la mujer para brindar atención a las víctimas de violencia intrafamiliar de género y delitos sexuales, su grupo de atención son mujeres, niños o niñas adolescentes.

SERVICIO:
 Atención integral legal, psicológica y trabajo social.
 Es gratuito pero de violencia de género.
 Semigratuito los servicios legales.

INFA

Quiénes somos
 El Ministerio de Inclusión Económica y Social (MIES), a través del Instituto de la Niñez y la Familia (INFA), garantiza los derechos de niños, niñas y adolescentes en el Ecuador, poniendo en ejecución planes, normas y medidas que imparte el Gobierno Nacional en materia de protección integral a los niños, niñas y sus familias.

SERVICIOS QUE OFRECE:

1. DESARROLLO INFANTIL
 Centros Infantiles del Buen Vivir (CIBV)
 Creciendo con Nuestros Hijos (CNH)
2. PROTECCIÓN ESPECIAL
3. PARTICIPACIÓN Y CIUDADANÍA
4. ATENCIÓN EN RIESGOS Y EMERGENCIAS

FECHA DE INICIO: 01 de Enero del 2014

FECHA DE TERMINACIÓN: 07 de Febrero del 2014

PRESUPUESTO: 1000 x 0,18= \$ 180

RESPONSABLE: Personal delegado por el MIES

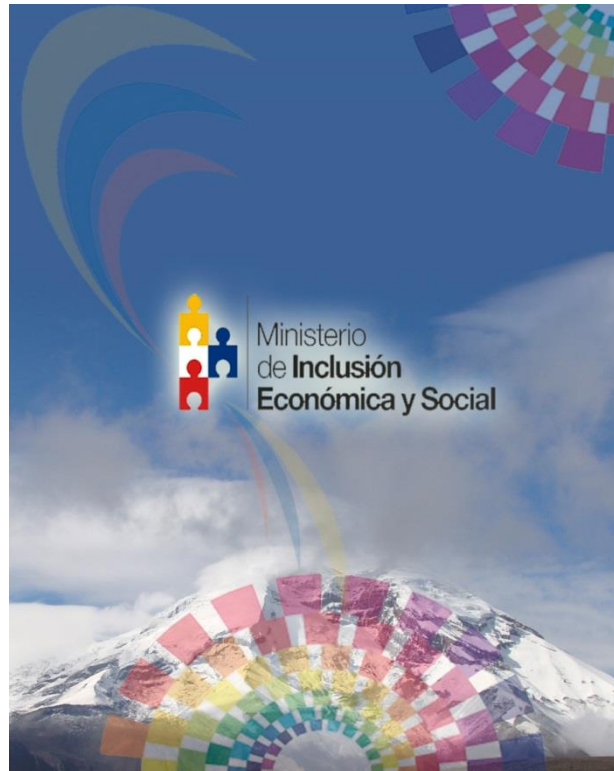
d.) ADHESIVOS

IMPORTANCIA: A través de la composición gráfica y particularmente del logotipo de la institución se puede establecer la presencia y sobretodo la identificación de los beneficiarios a la institución que brinda los servicios que utilizan.

OBJETIVO: Posicionar el logotipo del MIES en la mente de los usuarios para que así puedan reconocer a la institución.

MENSAJE:

FIGURA # 25



FECHA DE INICIO: 24 de Noviembre del 2014

FECHA DE TERMINACIÓN: 26 de Diciembre del 2014

PRESUPUESTO: $1000 \times 0,06 = \$ 60$

RESPONSABLE: Personal delegado por el MIES

e.) CAMISAS

IMPORTANCIA: Es una manera de promocionar al MIES ya que de esa forma pueden posicionar a la institución en su segmento definido y así puedan reconocer a futuro.

OBJETIVO: Mejorar la imagen institucional del MIES para que su público objetivo pueda tener conocimiento de la institución y de los servicios oferta.

MENSAJE:

FIGURA # 26



FECHA DE INICIO: 24 de Noviembre del 2014

FECHA DE TERMINACIÓN: 26 de Diciembre del 2014

PRESUPUESTO: 1000 x 5= **\$ 5000**

RESPONSABLE: Personal delegado por el MIES

3.3.3. ESTRATEGIA: RELACIONES PUBLICAS

IMPORTANCIA: La imagen institucional del MIES se va a posicionar de una manera directa con la ciudadanía de cada parroquia.

OBJETIVO: Establecer cronogramas de visitas en cada parroquia de la ciudad de Riobamba y de esa manera estar más cerca de la ciudadanía riobambeña.

CAMPAÑAS:

CUADRO # 5

PRIMERA VISITA	SEGUNDA VISITA	TERCERA VISITA
<p>TEMA: Charlas informativas de los servicios que oferta el MIES.</p> <p>OBJETIVO: Posicionar en la mente de las personas riobambeñas lo que realiza y los servicios que oferta el MIES.</p> <p>RESPUESTA ESPERADA: Reconocimiento de la imagen institucional.</p>	<p>TEMA: Seguimiento de las charlas informativas y contestando inquietudes.</p> <p>OBJETIVO: Reconocer a la institución como un organismo que ayuda a mejorar la calidad de vida.</p> <p>RESPUESTA ESPERADA: Seguimiento de su público objetivo.</p>	<p>TEMA: Festejo de la navidad.</p> <p>OBJETIVO: Mantener el reconocimiento de la imagen institucional.</p> <p>RESPUESTA ESPERADA: Regalar una sonrisa.</p>

VISITAS

CUADRO # 6

PRIMERA VISITA	SEGUNDA VISITA	TERCERA VISITA
<p>FECHA DE INICIO: 01 de Enero del 2014</p> <p>FECHA DE TERMINACIÓN: 07 de Febrero del 2014</p> <p>PRESUPUESTO: RESPONSABLE: Personal delegado por el MIES.</p>	<p>FECHA DE INICIO: 14 de Julio del 2014</p> <p>FECHA DE TERMINACIÓN: 15 de Agosto del 2014</p> <p>PRESUPUESTO: RESPONSABLE: Personal delegado por el MIES.</p>	<p>FECHA DE INICIO: 24 de Noviembre del 2014</p> <p>FECHA DE TERMINACIÓN: 26 de Diciembre del 2014</p> <p>PRESUPUESTO: RESPONSABLE: Personal delegado por el MIES.</p>

3.3.4. ESTRATEGIA: SEMINARIO PARA EL PERSONAL DEL MIES

IMPORTANCIA: El personal del MIES debe estar acuerdo con las necesidades que la institución requiere, a partir de aquello se pretende asegurar su involucramiento mediante la capacitación en su respectiva área de desempeño laboral ya que representa un factor importante en su vida profesional y personal ya que en los seminarios se puede aprender las experiencias vividas, conocimientos, tácticas, etc. por los expositores al mismo tiempo de ideas; pero al mismo tiempo enriquece de nuevos conocimientos para luego aplicar en beneficio de la comunidad.

OBJETIVO: Aprender nuevas técnicas de mejoramiento de atención al cliente y de superación personal para sí poner en práctica en la vida profesional y personal.

TEMAS DE EXPOSICIÓN:

- ❖ Servicio y Atención al Cliente
- ❖ CRM (Customer Relationship Management)
- ❖ Marketing Relacional
- ❖ Estrategias de Marketing Relacional
- ❖ Motivación Laboral y Personal
- ❖ Auto superación personal

FECHA DE INICIO: 29 de Diciembre del 2014

FECHA DE TERMINACIÓN: 31 de Diciembre del 2014

PRESUPUESTO: \$200

RESPONSABLE: Dr. Rodrigo Abarca

PLAN OPERATIVO ANUAL MIES

CUADRO # 7

OBJETIVO	ESTRATEGIAS	FECHA DE INICIO DE LA ESTRATEGIA	FECHA DE CULMINACIÓN DE LA ESTRATEGIA	CARACTERÍSTICAS	RESPONSABLE	FINANCIAMIENTO		MEDIOS DE VERIFICACIÓN
						PROPIO	AJENO	
Elaborar un sistema de comunicación de Marketing para garantizar una óptima prestación de los servicios	Publicidad en radio	10-Febrero-2014	13-Julio-2014	-5 cuñas diarias -Horario: 7:00 am 10:00 am 12:00 pm 18:00 pm 20:00 pm	Área de Comunicación	350 mensual		Efecto del Mensaje
		18-Agosto-2014	23-Noviembre-2014	-5 cuñas diarias -Horario: 7:00 am 10:00 am 12:00 pm 18:00 pm 20:00 pm	Área de Comunicación	350 mensual		Efecto del Mensaje

del Ministerio de Inclusión Económica y Social a sus usuarios en la ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo, periodo 2014.	Relaciones Públicas	01-Enero-2014	07-Febrero-2014	Ir a cada parroquia de la ciudad de Riobamba tomando como tiempo en cada parroquia una semana, entregando trípticos, volantes informativos de los servicios que ofrece el MIES. Nota: Volantes \$60 Trípticos \$180 Gigantografía \$12	Personal Delegado	252		Encuestas
		14-Julio-2014	15-Agosto-2014	Ir a cada parroquia de la ciudad de Riobamba tomando como tiempo en cada parroquia una semana, pero será un seguimiento de la otra visita. Nota: Volantes \$ 60	Personal Delegado	60		Encuestas

		24- Noviembre- 2014	26- Diciembre- 2014	Ir a cada parroquia de la ciudad de Riobamba tomando como tiempo en cada parroquia una semana, será para festejar la navidad entregando camisas, fundas de caramelos, regalos. Nota: Volantes \$ 60 Adhesivos \$ 60 Camisas \$ 5000 Fundas \$ 10 Caramelos 1000	Personal Delegado	6130		Encuestas
	Seminario Estrategias para atención al cliente	29- Diciembre- 2014	31- Diciembre- 2014	Expositor: Dr. Rodrigo Abarca	Director de la empresa	200.		Encuestas

3.4. VALORACIÓN Y/O EVALUACIÓN DE LA PROPUESTA COMUNICACIONAL

Al finalizar con el tiempo de duración del plan operativo anual se debe valorar si se han cumplido con los objetivos y metas propuestas para lo cual mediante las siguientes formas de evaluar son: **Encuestas, Efecto del mensaje y la Rentabilidad Publicitaria**, les permitirá conocer si realmente cumplieron con las expectativas previstas de la institución como el incremento de beneficiarios, el posicionamiento en la ciudadanía, reconocimiento social y el efecto de la propuesta comunicacional en su público objetivo para así poder mejorar las estrategias expuestas en el plan y de esa manera poder llegar a los objetivos propuestos.

CAPÍTULO IV

4. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1 CONCLUSIONES

- ✓ El Ministerio de Inclusión Económica y Social tiene un débil posicionamiento en la comunidad Riobambeña de la gestión que cumple, por lo tanto sus servicios e instalaciones son desconocidas por su segmento objetivo, aquello se encuentra sustentado en el escaso reconocimiento social que al momento mantiene la institución.

- ✓ El servicio más utilizado por quienes se encuentran vinculados al MIES es el Bono de Desarrollo Humano, el cual representa un mecanismo de subsistencia económico para varios hogares a través de la satisfacción de las necesidades motivando con ello el reconocimiento del servicio utilizado.

- ✓ La atención brindada por el personal del MIES cubre parcialmente las expectativas de la ciudadanía por lo que actualmente requiere dinamizar sus procesos para eliminar los trámites engorrosos y así garantizar una atención oportuna y eficiente a la comunidad.

- ✓ Las estrategias de comunicación en medios alternativos y masivos son deficientes lo cual impide informar con oportunidad y eficacia al público objetivo con respecto a los servicios que oferta el MIES, la mejor vía de información es la que se realiza a través de los visitadores institucionales así como los eventos de capacitación que se organizan principalmente en los sectores rurales.

- ✓ El Ministerio de Inclusión Económica y Social utiliza estrategias de comunicación que son diseñadas e implementadas a nivel nacional lo cual impide reconocer las necesidades particulares que enfrentan las direcciones provinciales del MIES en sus respectivas jurisdicciones.

4.2 RECOMENDACIONES

- ✓ El Ministerio de Inclusión Económica y Social debe implementar un sistema de comunicación de marketing que permita posicionar la marca en el target respectivo para de esta forma garantizar el reconocimiento social y fundamentalmente la satisfacción y bienestar de los usuarios.

- ✓ El Ministerio debe promocionar y mejorar los niveles de posicionamiento de los servicios que ofertan en su público objetivo ya que en la mente de los usuarios solo identifican el servicio que ellos utilizan sin que aquello permita fortalecer el reconocimiento a nivel local y regional.

- ✓ Se sugiere que se emprenda con un proceso de capacitación dirigida al personal de la institución combinando las áreas relacionadas con atención al cliente, relaciones humanas y públicas para crear una atmosfera de confianza entre los usuarios.

- ✓ La institución debe emplear mass- media en especial la radio, debido a su cobertura para publicar los servicios que brinda el MIES y también empleando un Marketing Directo a través de las visitas en cada parroquia difundiendo charlas informativas con el propósito de llegar a su target objetivo.

- ✓ El Ministerio de Inclusión Económica y Social debe diseñar y ejecutar sus estrategias de comunicación identificando desde su propia realidad las necesidades que existe en los sectores más vulnerables de la ciudad de Riobamba, garantizando así una atención oportuna y eficiente al público objetivo al cual dirige sus esfuerzos.

RESUMEN

La presente investigación tiene por finalidad elaborar un **“Sistema de Comunicación de Marketing para garantizar una óptima prestación de los servicio del Ministerio de Inclusión Económica y Social a los usuarios de la ciudad de Riobamba, Provincia de Chimborazo para el año 2014”**, el cual permitirá fortalecer la imagen institucional y así dirigir todos los esfuerzos necesarios en el establecimiento de estrategias que siendo eficaces permitirán atender al segmento objetivo que para el MIES representan las personas más vulnerables de nuestra sociedad.

En primer lugar se realizó un análisis del macro y del micro entorno de la institución para así determinar sus fortalezas y debilidades para de esa manera disponer de una línea de base de la FODA institucional que fue procesada conjuntamente con el estudio de mercado realizado a la ciudadanía para en función de aquello desarrollar estrategias más idóneas, seleccionar los medios más eficientes para garantizar la presentación de un mensaje claro, preciso, eficiente de todos los servicios que oferta el ministerio.

En segundo lugar una vez obtenida toda la información se procedió con la elaboración de un Plan Operativo Anual a efecto de detallar las estrategias de publicidad, relaciones públicas así como la utilización de medios alternativos que faciliten el traslado oportuno de información de los servicios que brinda el MIES a sus usuarios.

Con la implementación del Sistema de Comunicación de Marketing no solo se logrará posicionar al MIES sino que adicionalmente se garantizará la satisfacción de los usuarios a través de un servicio eficiente y eficaz que en este caso reivindique a los sectores más necesitados de la sociedad riobambeña.

SUMMARY

This research aims to develop a “Marketing Communication System to ensure optimal provision of the services of the Ministry of Social Inclusion the users in the city of Riobamba, Chimborazo Province in 2014”, which will allow to strengthen the image of the institution and target segment for MIES represent the most vulnerable in our society.

First we performed an analysis of the macro and micro environment of the institution to also determine its strengths and weaknesses so that way have a base line of the institutional FODA that was processed together with the market survey to citizens, so in function of that develop more suitable strategies, selecting the most efficient means to ensure the submission of a clear, precise, efficient, of all services offered by the Ministry.

Secondly once obtained all the information we proceeded with development of an annual work plan to detail the effect of advertising strategies, public relations as well as the use of alternatives means to facilitate the timely transfer of information of services provided by the MIES to its users.

With the implementation of the Marketing Communication System not only managed to position the MIES but additionally ensure satisfaction through a efficient and effective service in this case claimed to the neediest sectors of society of Riobamba.

BIBLIOGRAFÍA

- ✓ **Belch, George E. & Belch, Michael A.** (2005). Publicidad y Promoción Perspectiva de la comunicación de Marketing Integral. (6ta. Ed.). Distrito Federal: The McGraw – Hill Interamericana.
- ✓ **Clow, Kenneth E. & Baack, Donald.** (2010). Publicidad, Promoción y Comunicación Integral en Marketing. (4ta. Ed.). Naucalpan de Juárez: Pearson Educación.
- ✓ **Pujol Bengoechea, Bruno.** (1999). Diccionario de Marketing. Madrid: Cultural S.A.
- ✓ **Treviño Martínez, Rubén.** (2010). Publicidad – Comunicación Integral en Marketing. (3ra. Ed.). Distrito Federal: The McGraw-Hill Companies.
- ✓ **Castro, José Nicolás.** (2009). Investigación Integral de Mercados – Avances para el nuevo milenio. (4ta. Ed.). Bogotá: The McGraw – Hill Companies.

WEB-GRAFÍA.

- ✓ <http://www.mitecnologico.com/Main/DefinicionTipoInvestigacion>
- ✓ <http://www.monografias.com/trabajos58/principales-tipos-investigacion/principales-tipos-investigacion2.shtml>
- ✓ http://es.wikipedia.org/wiki/Bono_de_desarrollo_humano
- ✓ <http://www.buenastareas.com/ensayos/Introducci%C3%B3n-Tesis-De-Maestr%C3%ADa-En-Marketing/3828821.html>
- ✓ <http://www.franquiciaweb.com/shop/detallenot.asp?notid=39>
- ✓ <http://www.inclusion.gob.ec/abiertas-inscripciones-para-que-adultos-mayores-con-discapacidad-reciban-pension/>

- ✓ <http://www.discapacidadonline.com/credito-desarrollo-humano-ecuador-informacion-requisitos.html>
- ✓ <http://www.escenciaindigena.com/index.php/servicios/credito-de-desarrollo-humano>
- ✓ <http://www.inclusion.gob.ec/atencion-de-cobertura-de-proteccion-familiar/>
- ✓ http://www.cospe-ecuador.org/content.php?tp=red_protec_especial.php
- ✓ <http://www.inclusion.gob.ec/servicios-de-proteccion-social/>
- ✓ http://www.lahora.com.ec/index.php/noticias/show/1101468338/-1/Servicios_de_protecci%C3%B3n_especial_fueron_evaluados.html#.UdncbqyHqho
- ✓ <http://www.inclusion.gob.ec/riesgos-y-emergencias-del-mies-zonal-5-dio-a-conocer-atencion-brindada-en-bolivar/>
- ✓ <http://www.sipi.siteal.org/politicas/287/programa-de-atencion-en-riesgos-y-emergencias>
- ✓ <http://www.telegrafo.com.ec/economia/item/17-millones-seran-invertidos-en-programa-hilando-el-desarrollo.html>
- ✓ <http://www.inclusion.gob.ec/feria-inclusiva-2013-una-oportunidad-para-los-artesanos/>
- ✓ www.slideshare.net/Adriemilia/propuesta-comunicacional-mies-1682581

ANEXOS

ANEXO # 1

TABLA DE BENEFICIARIOS DEL MIES

PROGRAMAS	SUBSERVICIOS	SUBTOTAL	TOTAL
Protección Social	• Bono de Desarrollo Humano (BDH)	7551	8134
	• Créditos Productivos	583	
Protección Familiar	• Juventud	30	179
	• Tercera Edad o Gerontología	40	
	• Discapacidades	109	
Protección Especial	• Violencia de Género	455	455
INFA	• Desarrollo Infantil (CIBV, CNH)	4880	7758
	• Protección Especial (CAE)	2878	
	• Participación	0	
	• Riesgos	0	
IEPS	• Crédito de Desarrollo Humano	0	0
	• Socio Vulcanizadora		
	• Hilando el Desarrollo		
	• Ferias Inclusivas		
		TOTAL	16526

FUENTE: MIES

ANEXO # 2

CUESTIONARIO # 1

**ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO.
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS.
ESCUELA DE INGENIERÍA EN MARKETING.**

Objetivo. Determinar el Nivel de Posicionamiento del Ministerio de Inclusión Económica y Social en la ciudad de Riobamba Provincia de Chimborazo.

Datos generales.

Ocupación: _____ Parroquia: _____ Edad: _____ Sexo: _____

Cuestionario

1. ¿Conoce usted alguna entidad o institución que ayude a mejorar la calidad de vida de la población riobambeña?

Si _____ No _____

2. ¿Conoce usted que es lo que realiza el Ministerio De Inclusión Económica Y Social (MIES) de Chimborazo?

Si _____ No _____

Si contestó no, responda la siguiente pregunta # 5, por favor

3. ¿Para usted el servicio que ofrece el MIES de Chimborazo ha sido adecuadamente difundido?

**Excelente ()
Bueno ()
Regular ()
Malo ()
Pésimo ()**

¿Por qué?

.....
.....

4. ¿En qué medio usted se informa sobre los servicios que oferta el MIES?

- Radio ()
- Televisión ()
- Internet ()
- Periódico ()
- Ninguno ()
- Otros () Cuál.....

5. ¿Qué medios sugiere usted que facilite la comunicación e información del MIES?

- Radio ()
- Televisión ()
- Internet ()
- Periódico ()
- Ninguno ()
- Otros () Cuál.....

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN.

ANEXO # 3

CUESTIONARIO # 2

ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO. FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS. ESCUELA DE INGENIERÍA EN MARKETING.

Objetivo. Determinar el Nivel de Satisfacción de los usuarios del Ministerio de Inclusión Económica y Social en la ciudad de Riobamba Provincia de Chimborazo.

Datos generales.

Ocupación: _____ Parroquia: _____ Edad: _____ Sexo: _____

Cuestionario

1. ¿Cómo usted se enteró de los servicios que ofrece el MIES?

- Familiares ()
- Amigos ()
- Medios de Comunicación ()
- Otros ()
- Cuales.....

2. ¿Qué servicio ha utilizado usted?

Protección Social	<ul style="list-style-type: none">• Bono de Desarrollo Humano (BDH)• Créditos Productivos	() ()
Protección Familiar	<ul style="list-style-type: none">• Juventud• Tercera Edad o Gerontología• Discapacidades	() () ()
Protección Especial	<ul style="list-style-type: none">• Violencia de Género	()
INFA	<ul style="list-style-type: none">• Desarrollo Infantil (CIBV, CNH)• Protección Especial (CAE)• Participación• Riesgos	() () () ()
IEPS	<ul style="list-style-type: none">• Crédito de Desarrollo Humano	() ()

ANEXO # 6

ANGY'S SPORT



ANGY'S PORT



**CREACIONES DEPORTIVAS
COMFECCIONAMOS UNIFORMES DEPORTIVOS PARA ESCUELAS
COLEGIOS E INSTITUCIONES
DIRECCION: Carondeleth y Carabobo
CEL: 2945-855 - 2960-054**

PROFORMA

Ciudad: RIOBAMBA
PARA: MIEES
Fecha: 07/11/013

Cant	Descripción:	V/U	V/TOTAL
1000	Camisetas en poli algodón blanco en tallas 38 y 40	3.10	3100

∴

Estos valores más IVA


Guillermo Noboa

GERENTE PROPIETARIOS

ANEXO # 7

GUTENBERG

Amamos lo que hacemos... por eso lo hacemos bien



JULIO ANIBAL JIMENEZ SANCHEZ

RUC: 0600719272001

PROFORMA

IMP.G.SE- 2013-0026453

NOMBRE: MIES

ATENCION : DIANA ORELLANA

DIRECCION :

RUC:

FECHA : MARTES 16 DE JULIO DE 2013

TELEFONO

Cant.	Detalle	V/, Unit.	V/, Total
1.000	TRIPTICOS FULL COLOR PAPEL COUCHE DE 115 GR SIN UV	0,16	160,00
4.000	HOJAS VOLANTES 1/4 OFICIO 1 LADO EN PAPEL COUCHE DE 115 GR SIN LACA UV	0,04	140,00
5.000	ADHESIVOS 1/8 DE OFICIO FULL CLOR	0,052	260,00
1	BANNER SOLO LONA 2 X 80 MT	14,50	14,50
		SUBTOTAL \$	574,50
		Total IVA 0% \$	
		TOTAL \$	574,50


FIRMA AUTORIZADA

Uruguay 21-36 y Av Daniel Leon Borja
Telf.: (03) 2 968 259 - Telefax:(03) 2 965 267
Email: impgutenberg@andinanet.net
Riobamba - Ecuador

ANEXO # 8

MATISSE



N° 561

Riobamba, 12 de Julio del 2013

PROFORMA

Destinatario: Diana Orellana

Remitente : Lic. Alvaro Jijón

Cantidad	Descripción	Unitario	Valor Total
1000	Volantes A5 (15x21)cm Papel Couche 115gr Un lado Full Color	0.065	65.00
1000	Tripticos Papel Couche 150gr Dos Lados Full Color Doblados	0.16	160.00
1000	Adhesivos (13x13)cm Papel Adhesivo Corriente U lado Full Color	0.14	140.00

Precio No incluye IVA

Tiempo de Entrega: 3 días laborables una vez aprobado el diseño

Lic. Alvaro Jijón G.
Gerente Propietario

03 2 946 313
0998 685 654 ~ 0998 834 828
juan montalvo entre orozco y veloz

ANEXO # 9

BIG PRINT

bigprintag@hotmail.com



Riobamba, 01 de Julio de 2013

Proforma: 292

Srta. Diana Orellana

Presente:

Reciban un cordial saludo de quienes hacemos **BIG PRINT GIGANTOGRAFIAS**, a continuación detallamos la proforma que se nos solicita.

Cantidad	Detalle	Valor Total
1000	Tripticos impreso en papel couche De 200 gr full color.	150.00
1000	Hojas volantes en papel couche De 200 gr full color.	60.00
1000	Adhesivos	50.00
1	Banner 200x80cm	10.00

SUBTOTAL: 241.07
IVA: 28.93
TOTAL: 270.00


Luis Veloz
Ruc: 0201565603001

Dir: Velóz y Baltazar Esquina

Telf: 032 942 446 084 839 148

Riobamba - Ecuador

ANEXO # 10

RADIO RIOBAMBA STEREO 89.3 FM



Riobamba, 15 de Julio de 2013

Señorita:
DIANA ORELLANA
Ciudad

Reciba un cordial y atento saludo de quienes formamos parte de la empresa radial **Riobamba Stereo 89.3 FM "Su Radio Bonita"** a su vez deseándole muchos éxitos, salud y felicidad en este nuevo año.

Por medio del presente queremos hacerle conocer nuestros costos publicitarios; así como otros detalles relacionados con nuestra empresa radial, su programación, niveles de sintonía, cobertura, página Web, etc.

COBERTURA:

"Radio Bonita 89,3 FM", tiene cobertura en la zona central del país. Cubre las ciudades de **Riobamba, Latacunga y Ambato**, y los demás cantones de las provincias de **Chimborazo, Cotopaxi y Tungurahua**. Somos la única emisora de Riobamba y en la zona central, que tiene cobertura en la zona sur de la provincia de Chimborazo en cantones como **Alausí y Chunchi**.

REAL AUDIO:

La primera y única emisora de Riobamba en tener su señal en audio real es "Radio Bonita 89.3 FM", con lo cual nuestra señal llega a todo el mundo en nuestra página Web www.riobambastereo.com.ec

SERVICIOS:

- *Publicidad y auspicio para transmisiones.
- *Entrevista y cobertura de eventos organizados por la institución.
- *Jingle se elabora por la contratación de la publicidad.

NIVELES DE SINTONÍA:

La emisora se mantiene en los primeros lugares de sintonía. El último ranking realizado por la empresa **MERCAPRO** así lo demuestra.

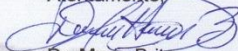
Nuestra emisora maneja una programación variada y de alta calidad, 24 horas al día y con locución en todos los programas.

Se destacan, entre los de mayor sintonía, los programas de noticias, opinión, deportes, música juvenil, música nacional y músicaailable.

COSTO DE CONTRATO: La empresa radial ha fijado un costo mensual de \$ 400.00 el valor no incluye IVA, por la emisión de 10 cuñas diarias de Lunes a Viernes y 5 cuñas diarias de bonificación Sábado y Domingo.

Frente a todo esto, nos complace que las instituciones, empresas y auspiciantes de nuestros programas cuenten con un medio de comunicación en el cual el anuncio de su publicidad y servicios es una inversión.

Atentamente,


Dr. Mario Brito
GERENTE

RIOBAMBA ST. 89.3 FM
SU RADIO BONITA

www.riobambastereo.com.ec • e-mail: bonita@riobambastereo.com.ec

Dir.: Velóz 29-40 y Juan Montalvo • Telfs: (03) 2941028 / 2941029 / 2941030

ANEXO # 11

RADIO STEREO FAMILIAR 107.3 FM

Riobamba, 16 julio de 2012



Srta.

Diana Orellana

Ciudad.-

Aprovechamos la oportunidad para extenderle un cordial saludo.

Stereo Familiar 107.3 Fm es un medio de comunicación, con cobertura en toda la zona central del Ecuador, alcanzando las provincias de Tungurahua, Cotopaxi y Chimborazo, brindando una amplia variedad en programación, dinámica y fresca, llegando a todo tipo de audiencia. Además de ello con tecnología de punta llegamos a todo el mundo a través de www.stereofamiliar.com.

Estamos dispuestos a ofrecerle los mejores servicios publicitarios, asegurando éxito en su empresa.

Información empresarial.

Cobertura: Chimborazo, Tungurahua, Cotopaxi

Programación: Variada.

Frecuencia: 107.3 FM

Calidad de Sonido: Stereo.

Ponemos a consideración la tarifa publicitaria

PAQUETE 1	INVERSION	PAQUETE MENSUAL
	\$220	10 cuñas radiales de lunes a viernes Bonificaciones los fines de semana 3 los días sabados
PAQUETE 2	\$150	5cuñas radiales de lunes a viernes Bonificaciones los fines de semana 1 los días sabados

Los precios no incluyen IVA.

Nos encantaria poder trabajar con ustedes.

Atte. 

Fabián Pino

GERENTE

032961262- 0994179593

ANEXO # 12

RADIO MUNDIAL PREMIUN 96.1 FM



&



Srta.

Diana Orellana

Presente

La experiencia ha avalado a **MUNDIAL PREMIUN 96.1 FM** como una de las emisoras líderes para los oyentes contemporáneos, un público que exige la mejor selección musical, el análisis en la información, una propuesta entretenida para la cobertura deportiva y muy seria en la pauta publicitaria.

Con un estilo y una clase marcados por voces que representan a nuestra audiencia.

¿PORQUE PAUTAR EN MUNDIAL PREMIUN 96.1 FM?

Nuestra emisora está dirigida a hombres y mujeres del segmento medio alto entre los 20 y 55 años que buscan una identidad musical, informativa, cultural, es un público cuya actividad les obliga a estar bien informados y encuentran compañía las 24 horas del día, tanto en sus oficinas, trabajos y hogares.

¿HAY OTRAS RAZONES PARA SER CLIENTES DE MUNDIAL PREMIUN 96.1 FM?

Definitivamente Sí! Una gran cobertura, sonido real que reafirma su liderazgo.

Representamos todo un estilo de vida comprometida con la ecología, cómplice de la tecnología y altamente original.

Duchicela 42-07 y Monterrey. Teléfonos: 032 962 278 / 0984145821
audioarteproducciones@hotmail.com, viniciozz@hotmail.com
Riobamba - Ecuador



¡POR TODO ESO SU EMPRESA ES BIENVENIDA!

Nuestro equipo de trabajo lo conforman expertos profesionales de reconocida trayectoria y credibilidad. Su empresa, su producto y su mensaje tienen la garantía total de éxito. El COSTO BENEFICIO siempre arroja cifras positivas y una curva ascendente.

MUNDIAL PREMIUN 96.1 FM es contemporánea, actual, fresca y ágil. Anímese, anuncie con nosotros! No hay tiempo para pensar más, nuestros genios programadores productores ya están trabajando por usted y para **“LOS QUE SABEN OIR”**.

En tal virtud, le invitamos, a formar parte de nuestro staff de clientes satisfechos y por tal razón ponemos a su consideración la presente.

OFERTA PUBLICITARIA 2013

▪ 6 cuñas de Lunes a Viernes	\$ 180.00
▪ 8 cuñas de Lunes a Viernes	\$ 200.00
▪ 10 cuñas de Lunes a Viernes	\$ 250.00
▪ 12 cuñas de Lunes a Viernes	\$ 300.00

DESCUENTO

Contrato de 6 meses	5%
Contrato de 1 año	10%

Duchicela 42-07 y Monterrey. Teléfonos: 032 962 278 / 0984145821
audioarteproducciones@hotmail.com, viniciozz@hotmail.com
Riobamba - Ecuador



&



BONIFICACION

5 cuñas los sábados en horario rotativo

Cada una de las propuestas mencionadas se puede ajustar de acuerdo a su necesidad y su presupuesto.

Un gusto poder brindarle los mejores servicios publicitarios y recuerde que estamos para servirle.

Cordialmente,

Ing. Vinicio Cazar R.

Audio Arte Producciones/Radio Mundial 96.1 FM

Duchicela 42-07 y Monterrey. Teléfonos: 032 962 278 / 0984145821

audioarteproducciones@hotmail.com, viniciozz@hotmail.com

Riobamba - Ecuador