

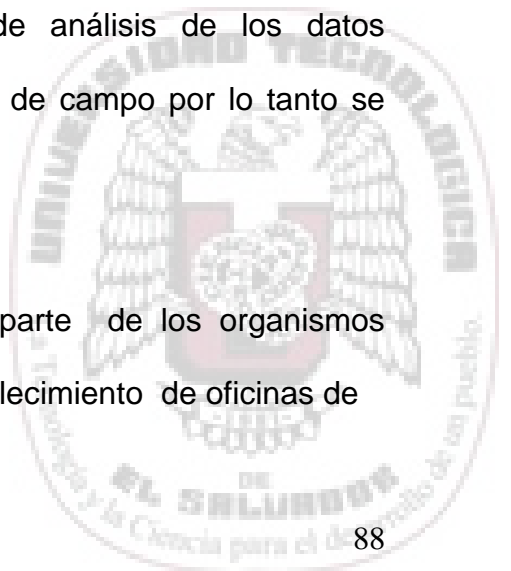
## **CAPITULO III. PROPUESTA GENERAL PARA UNA OFICINA DE RELACIONES PÚBLICAS EN LOS ORGANISMOS INTERNACIONALES ACREDITADOS EN EL SALVADOR.**

### **3.1. Generalidades.**

Con la investigación del tema se plantea demostrar la importancia en la utilización y aplicación adecuada de las Relaciones Públicas en los organismos internacionales acreditados ante el gobierno de El Salvador, ya que esta es una herramienta básica para la proyección y fortalecimiento de una imagen tanto interna como externa para las organizaciones que sirven de ayuda en áreas de salud, educación, niñez, financiamiento, entre otras.

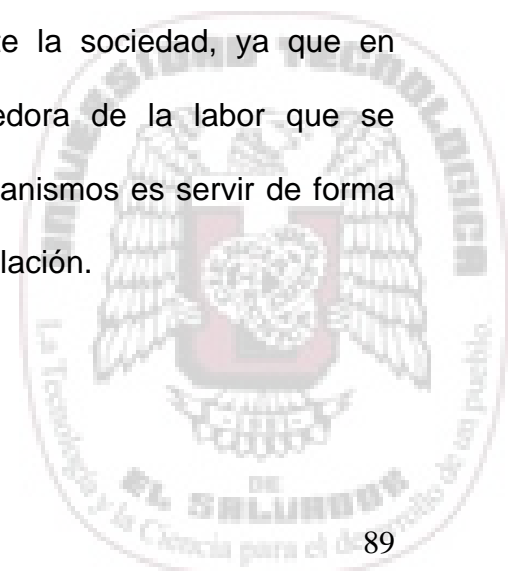
Con las opiniones vertidas por los representantes de dichos organismos, se formularon una serie de análisis de los datos recolectados a través de la investigación de campo por lo tanto se concluyó en los siguientes aspectos:

- Se requiere de un interés por parte de los organismos internacionales en cuanto al establecimiento de oficinas de



relaciones públicas en sus sedes radicadas en el país, ya que esta función no está siendo efectuada de forma concreta en muchos casos.

- Necesitan involucrar más personal, adecuado para los organismos en mención, principalmente en oficinas de Relaciones Públicas, ya que en muchos casos no es suficiente los recursos que poseen para lograr los objetivos deseados.
- La razón que puso en descubierto en la investigación, y que dificulta la función de Relaciones Públicas, es la falta de recursos económico para contratar personal idóneo que se encargue de la unidad, así como que recursos que ayuden en la publicidad para la elaboración de planes ó programas internos.
- Se necesita más acercamiento de los organismos internacionales, a los medios de comunicación social para promover sus proyectos y que estos sirvan como voceros positivos ante la sociedad, ya que en muchos casos esta última es desconocedora de la labor que se efectúa, aunque la única misión de los organismos es servir de forma descentralizada a las necesidades de la población.



- De igual manera existen muchos aspectos importantes que se observan en el hallazgo de algunas interrogantes, los cuales han dificultado el trabajo en el área de Relaciones Públicas y comunicaciones, se necesita más interés por parte de los mandos superiores para poder solucionarlos.

### 3.2. Objetivo de la propuesta

Demostrar la necesidad de implementar la unidad de Relaciones Públicas y comunicaciones de los diferentes organismos internacionales acreditados ante el gobierno salvadoreño, y que se tomen en cuenta los elementos necesarios que ayuden en el funcionamiento y logro de objetivos que cada uno de estos tienen planteado en su tratado constitutivos.

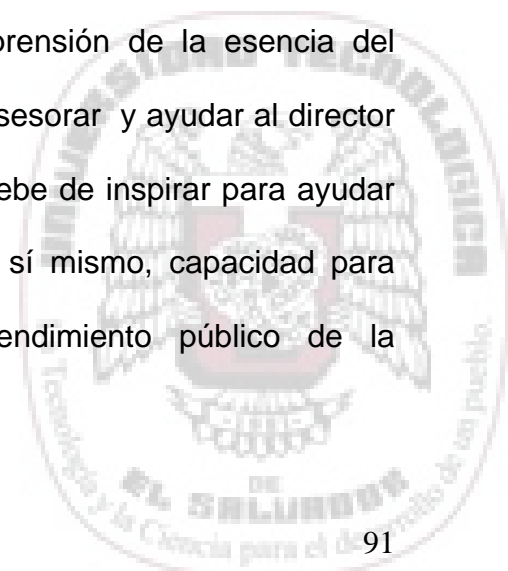
### 3.3. Perfil de un Profesional de Relaciones Públicas

- Graduado y especializado en Relaciones Públicas y titulaciones relacionadas con la investigación y las ciencias sociales.
- Sexo masculino o femenino.
- Edad ( 35 a 50 años)



- Excelente presentación.
- Dominio del idioma inglés.
- Amplios conocimientos en periodismo, medios de comunicación social, publicidad e informática.
- Líder, experimentado con conocimientos de gestión estratégica, publicación y diseño de noticias para los medios.
- Perspicacia en los negocios y las finanzas.
- Habilidad en la resolución de problemas, toma de decisiones, asumir responsabilidades.
- Destreza en el trato con la gente.
- Capacidad en redacción efectiva y discurso persuasivo.
- Conocimiento en la comprensión del proceso de dirección y gestión.
- Debe poseer la cualidad de tolerar la frustración.
- Saber escuchar, poseer estabilidad emocional y sentido común.

La persona que desempeñe el puesto deberá ser honesto, fiable, discreto, con gran capacidad de análisis y total comprensión de la esencia del negocio y sus públicos. Tener la habilidad de asesorar y ayudar al director general a gestionar los asuntos principales. Debe de inspirar para ayudar a todo los miembros a obtener lo mejor de sí mismo, capacidad para expresar los principios y alentar el entendimiento público de la organización.



### 3.4. Plan de Relaciones Públicas.

Se plasmará la formulación de un plan de Relaciones Publicas para los Organismos Internacionales; en el cual se estipularan la formulación de tácticas o estrategias en el departamento, describiendo las actividades de la organización durante un período de un año, de igual manera se dará a conocer sus objetivos, metas tácticas y la elaboración de un cronograma de actividades donde se describirán en forma ordenada, específica y descriptiva.

En este caso se enmarcará la estructuración de un presupuesto, el cual dependerá del número y la magnitud de las actividades que se deseen realizar según el cronograma.

#### 3.4.1. Objetivo del Plan.

##### General

Estructurar estrategias y programas de integración organizativa para la satisfacción de los empleados y el logro de los objetivos organizativos.



### Específicos

- Mejorar la imagen institucional de los Organismo Internacionales ante la opinión pública
- Crear un clima laboral adecuado para el fortalecimiento de la organización.
- Diseñar estrategias para mejorar las Relaciones Públicas internas y externas.
- Crear y mantener vínculos con la sociedad y los medios de comunicación social.

### **3.4.2. Visión.**

La creación de una nueva filosofía de cooperación e integración, la cual será dirigida a consolidar el departamento de Relaciones Públicas como el estandarte de coordinación para el desarrollo de las actividades internas y externa, sustentado en el espíritu de hermandad como una fuente alterna para mejorar el nivel y calidad de vida de los empleados.



### 3.4.3. Misión.

Forjar una participación de todos los colaboradores de la organización, a través del trabajo en equipo, la realización de objetivos comprometidos con el desarrollo humano y destino de la organización.

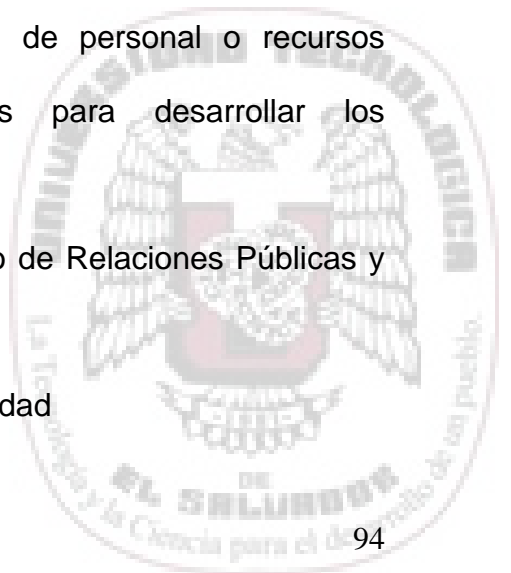
### 3.4.4. Recursos.

Se necesita de recursos materiales y humanos adecuados para el funcionamiento del departamento de Relaciones Públicas y Comunicaciones, de los Organismos Internacionales.

#### 3.4.4.1. Recursos Humanos.

Los Organismos Internacionales, debe seleccionar a través del departamento de selección de personal o recursos humanos, candidatos idóneos para desarrollar las siguientes funciones:

- Director del Departamento de Relaciones Públicas y Comunicaciones
- Jefe de la Sección Publicidad



- Jefe de la Sección de Relaciones Públicas y Protocolo.
- Jefe de la Sección de Prensa.
- Asistente del departamento de Relaciones Públicas y Comunicaciones.

La contratación de todo el personal para el departamento de Relaciones Públicas dependerá tanto de la decisión de los altos mandos de los organismos, como de la magnitud de la misma. Este segundo punto será el de mas importancia ya que en algunos casos no será necesario la contratación de las 4 personas y sólo bastara con una ó dos personas, las cuales realizaran todo el trabajo que la oficina requiere. Estos serán casos especiales ya que quizás se dará en dos o tres organizaciones radicadas en el país.

Descripción de los cargos del Departamento de Relaciones Públicas y Comunicaciones:

Perfil de Director del departamento de Relaciones Públicas y Comunicaciones.

- Graduado en Relaciones Públicas y Comunicaciones.
- Buena presentación

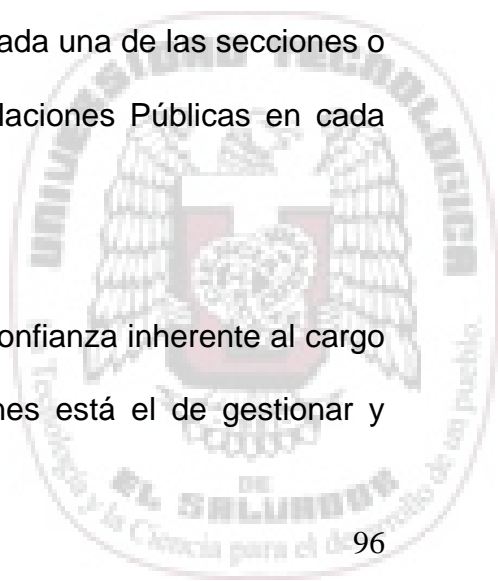




- Dominio del idioma inglés.
- Edad 30 a 45 años.
- Aptitud para el pensamiento estratégico y tendencia a pensar en términos de resultados o de impacto de la actividad de Relaciones Públicas.
- Amplios conocimientos en la evaluación de programas .
- Capaz de evaluar programas y asesoramiento directivo como herramienta de Relaciones Públicas.
- Que posea conocimientos en las áreas de prensa, publicidad, periodismo y televisión.
- Dominio del idioma Inglés y paquetes computacionales.
- Capacidad en resolver problemas, asesoramiento directivo y el trato con la gente.

La persona que desempeñe este cargo debe de poseer capacidad y dinamismo para dirigir las líneas de acción del departamento, ya que será el encargado de la coordinación del trabajo de cada una de las secciones o áreas que conformen el departamento de Relaciones Públicas en cada organismo.

La personalidad del director deberá de reflejar confianza inherente al cargo que desempeñe ya que dentro de sus funciones está el de gestionar y

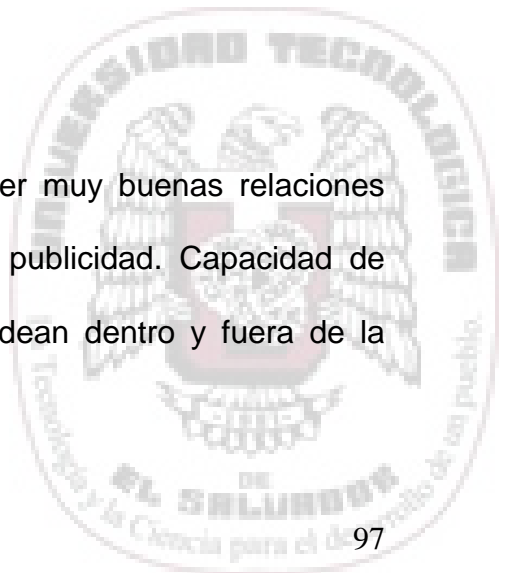


administrar con directores de otros departamentos, así como de sus clientes, determinar necesidades, establecer prioridades, definir públicos, al igual que fijar metas, objetivos y desarrollar tácticas y estrategias. Entre sus obligaciones esta el de dirigir el personal, el presupuesto y los planes de acción.

#### Perfil del encargado de la sección de Publicidad.

- Egresado ó graduado en Publicidad ó carreras afines.
- Sexo masculino o femenino.
- Buena presentación
- Edad 25 a 40 años.
- Dominio idioma inglés (preferente)
- Conocimiento sobre diseño de campañas publicitarias.
- Mantener buenas relaciones con los medios de comunicación.
- Amplios conocimientos de paquetes computacionales, grafismo y fotografía etc.

La persona encargada de esta área debe tener muy buenas relaciones personales y de trabajo con las agencias de publicidad. Capacidad de identificarse con todas las personas que le rodean dentro y fuera de la



organización, ya que será embajador(a) de la imagen institucional que represente.

Sus funciones estarán encaminadas a coordinar todas las actividades y tareas de prensa y publicidad, tales como organizar conferencias de prensa, elaboración de boletines informativos, boletines de prensa, textos publicitarios, reportajes, redacción de guiones etc.

Debe contactar con los medios en la red, informes para los accionistas y memorias anuales, discursos, folletos, presentaciones con diapositivas, artículos para publicaciones comerciales. Elaborar y mantener información actualizada en Internet sobre los programas que ejecuta la organización.

El candidato elegido planificará, gestionará y dirigirá la implementación de las campañas publicitarias y rendirá cuentas directamente al director general.

#### Perfil del encargado de la sección de RRPP y Protocolo.

- Egresado ó graduado en RRPP ó carreras afines.
- Sexo masculino o femenino.
- Excelente presentación

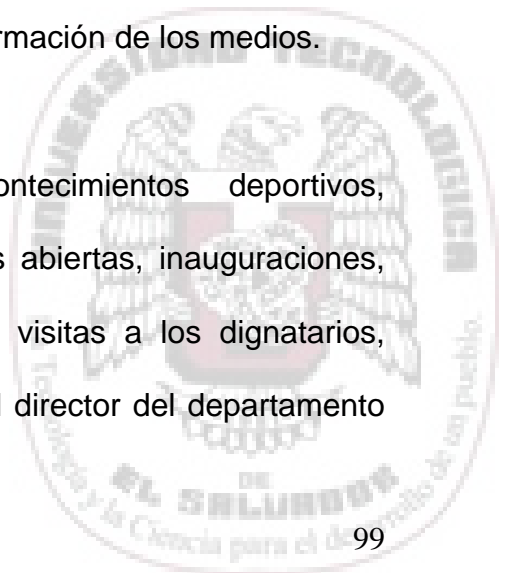


- Edad 25 a 40 años.
- Conocimiento del idioma inglés
- Experiencia en la planificación y ejecución de planes.
- Excelentes relaciones humanas
- Poder de persuasión.
- Capacidad para organización y desarrollo de eventos
- Habilidad para hablar en público
- Destreza en el trato con los públicos.

El publrrelacionista deberá manejar eficientemente toda información concerniente a normas, políticas, metas, funciones, objetivos, actividades, planes en la estructura organizativa de cada organismo internacional que represente, a fin de promover información oportuna y necesaria a los públicos que demanden de esta.

Debe de reunir información sobre la opinión pública, la cobertura de los medios. Responder a los requerimientos de información de los medios.

Planificar y organizar conferencias, acontecimientos deportivos, programas, convenciones, jornadas de puertas abiertas, inauguraciones, celebraciones, eventos para recaudar fondos, visitas a los dignatarios, premiaciones y otros acontecimientos. Asistir al director del departamento

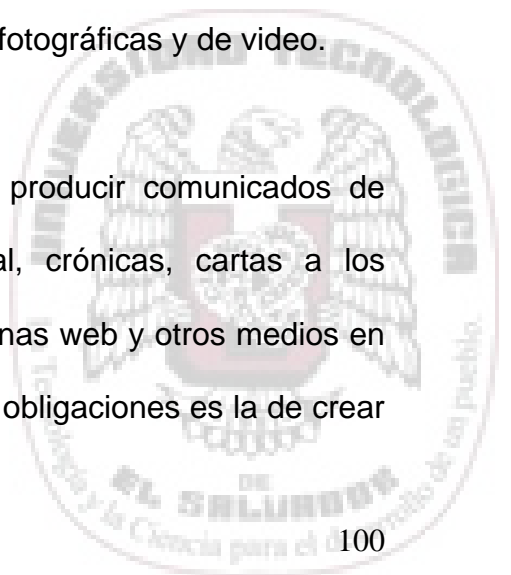


en el asesoramiento de la dirección sobre el entorno social, político y regulador. Servir de vínculo con la comunidad y otros grupos internos y externos. Ayudar al director en las negociaciones y la gestión de conflictos y llegar a acuerdos como mediador entre la organización y sus públicos importantes. Ocuparse de los invitados como anfitrión de la organización.

#### Perfil del encargado de la sección de Prensa.

- Graduado o egresado de la carrera de periodismos o carrera a fin.
- Sexo masculino o femenino.
- Edad entre 25 a 40 años
- Excelente presentación.
- Conocimiento del idioma inglés.
- Conocimiento en el área de redacción y edición.
- Buenas relaciones con los medios.
- Poder de convencimiento y persuasión.
- Experiencia en la utilización de cámaras fotográficas y de video.

La persona que labore en este puesto debe producir comunicados de prensa escrita como para prensa audiovisual, crónicas, cartas a los empleados, correspondencia, mensajes en páginas web y otros medios en la red, informe para los accionistas. Otra de sus obligaciones es la de crear

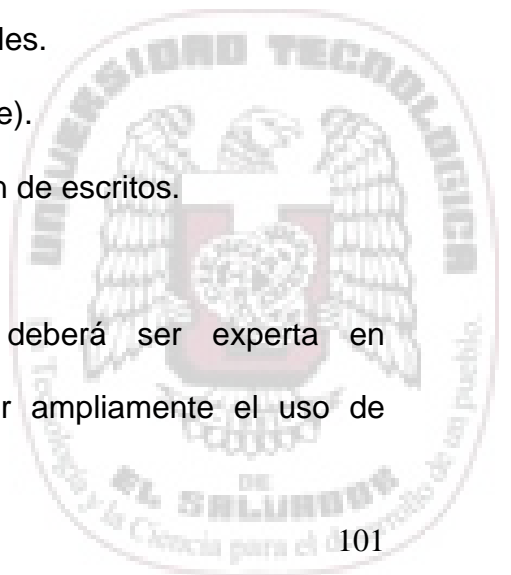


comunicaciones sirviéndose de los conocimientos y capacidades de multimedia, incluyendo grafismo, impresión, fotografía, edición, grabación y edición de audio y video y preparar presentaciones audiovisuales, en conjunto con el encargado de la sección de publicidad y el director del departamento.

Perfil del asistente del Departamento de Relaciones Públicas y Comunicaciones.

- Estudiante de la Carrera de Relaciones Públicas y Comunicaciones.
- Sexo Femenino.
- Edad 25 a 30 años.
- Experiencia en cargos similares.
- Excelente presentación.
- Confiable y Responsable.
- Capaz de trabajar bajo presión.
- Conocimiento en paquetes computacionales.
- Conocimiento del idioma inglés ( preferible).
- Experiencia en la planificación y ejecución de escritos.

La persona que desempeñe este cargo deberá ser experta en mecanografía, redacción y archivo, y conocer ampliamente el uso de

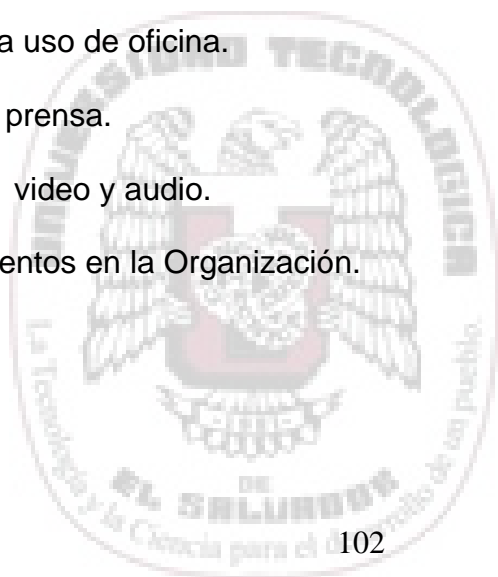


máquinas de escribir, fax. Dentro de sus obligaciones estará el auxiliar a todo el personal del departamento en la redacción de documentos, recibimiento y despacho de correspondencia; así como la recepción de llamadas telefónicas, y la atención inmediata de los diversos públicos que se presenten al departamento. Debe llevar la agenda diaria del director del departamento así como coordinar con los jefes de cada sección todo lo concerniente a las políticas, metas, funciones y actividades del departamento.

#### 3.4.4.2. Recursos materiales.

Para el funcionamiento eficaz del departamento de comunicaciones de los Organismos Internacionales, es necesario contar con los recursos materiales que permitan el funcionamiento de este en forma eficiente, entre ellos:

- Mobiliario y equipo de oficina para uso de oficina.
- Material y equipo para el área de prensa.
- Material y equipo para el área de video y audio.
- Material para la realización de eventos en la Organización.



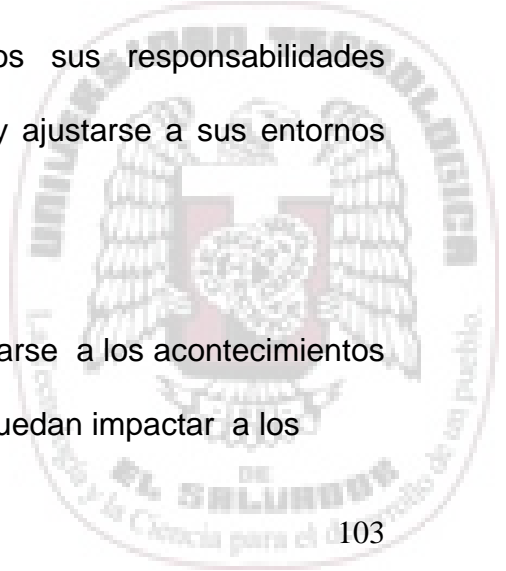
### 3.5. Plan de acción para el departamento de Relaciones

#### Públicas.

Esta parte del estudio va enmarcada a las acciones en concreto que deben tomar las oficinas de Relaciones Públicas los organismos internacionales radicados en El Salvador, estas actividades son planificadas por la oficina para ser ejecutadas según la calendarización anual que cada departamento estructura según el interés de estos.

El plan describe cada una de las aplicaciones que se realizan con su respectivo objetivo y descripción, la ejecución del mismo comprende su función de manera concreta y descriptiva, así como las fechas que se tomaran para ejecutarlas, es importante destacar que las oficinas de Relaciones Públicas como parte de las funciones directas forman parte de la estructura de un organismo y del proceso de adaptación a los cambios sus responsabilidades incluyen el ayudar a identificar, valorar y ajustarse a sus entornos económicos, políticos y sociales.

Lo que pretende con este plan es anticiparse a los acontecimientos internos y externos que potencialmente puedan impactar a los





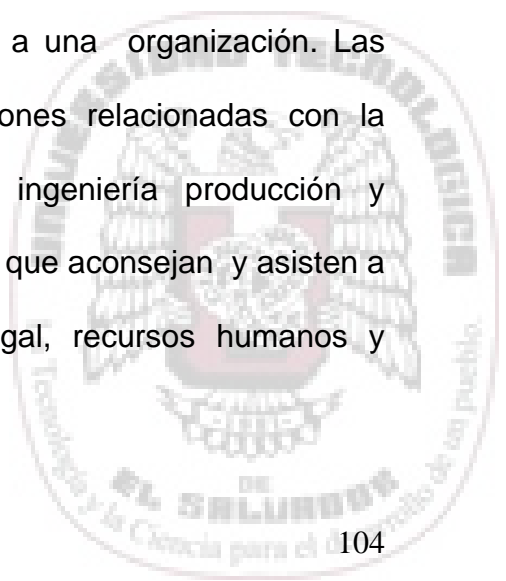
planes de las entidades, al no ser planificadas de manera adecuada podrían surgir dificultades internas, como inconformidad por parte de los colaboradores, al no ser tomada en cuenta su bienestar laboral.

### **3.5.1. Objetivo.**

Señalar cada una de las actividades que planifica y lleva a cabo una oficina de Relaciones Públicas establecida con fundamentos concretos, tomando en cuenta las necesidades que cada uno de los organismos internacionales tengan de acuerdo a las funciones que estos desempeñen.

### **3.5.2. Justificación.**

Las Relaciones Públicas son una de las muchas funciones del staff, es decir aconseja y respalda a las funciones de línea que tiene la autoridad y la responsabilidad de dirigir a una organización. Las funciones de línea incluyen las funciones relacionadas con la producción y el beneficio, es decir: ingeniería producción y marketing. Las funciones del staff son las que aconsejan y asisten a las funciones de línea: finanzas, legal, recursos humanos y Relaciones Públicas.

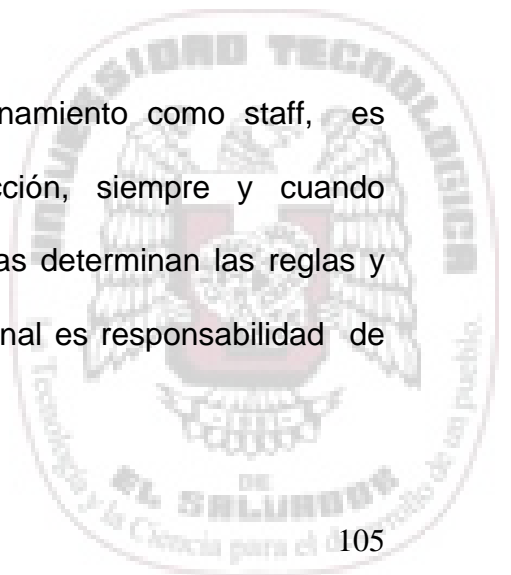


Al ser manejados de manera adecuada la relaciones públicas ayuda a detectar fallas dentro de una empresa u organización ya que sus función staff le permite aconsejar y respaldar a las funciones de línea que tiene la autoridad y responsabilidad de dirigir a la organización.

La función de staff son mas necesarias cuando una organización aumenta en tamaño y complejidad, los directores tiene la responsabilidad de fijar sus estrategias y ver más allá de lo obvio y común, para cumplir con sus compromisos se necesitan auxiliar de su staff a través de la creación de planes y estrategias de trabajo, las cuales son apegadas a los objetivos que la organización persigue.

La oficina de Relaciones Públicas asume con mayor responsabilidad la programación de acciones ya que esta las realiza, programándose con todas las unidades de la organización su trabajo de staff global y no solo se dedica a un solo objetivo sino que a varios.

Es por ello que para lograr un mejor funcionamiento como staff, es necesario la formulación de planes de acción, siempre y cuando respetando las funciones de línea ya que estas determinan las reglas y fijan el rumbo, aunque la toma de decisiones final es responsabilidad de



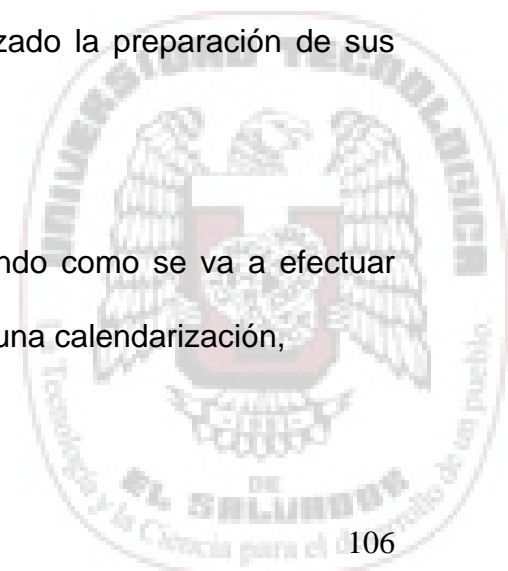
los altos directivos, los planes de acción son elaborados por los Relacionistas Públicos con el fin de lograr las metas de la organización.

### 3.5.3. Preparación de los proyectos.

El departamento de Relaciones Públicas de cada organismo internacional, para su mejor funcionamiento a elaborado en su plan de acción, la realización de un ciclo para la preparación de sus proyectos; en la cual se esquematiza paso a paso la creación y la forma de como cada actividad se va a desarrollar, desde el momento de su iniciación así como su ejecución, a través de una preparación en conjunto de parte de todo el personal de la organización, para ello se toman en cuenta, necesidades, sugerencias, eventualidades; todo con el único fin de lograr una mejor cooperación.

Para ello el departamento a esquematizado la preparación de sus proyectos de la siguiente manera:

- Programación: Se inicia determinando como se va a efectuar todas las actividades por medio de una calendarización,



tomando en cuenta las necesidades y sugerencias de cada departamento o unidad de que comprenda la organización.

- **Identificación:** Con la recopilación y la preparación de la información esta se examina, para luego determinar como se van a efectuar cada una de las actividades y plasmarla dentro de su programa de trabajo.
- **Preparación:** Se tomaran en cuenta las actividades, ya identificadas, para decidir que tipo de recursos se utilizara para su ejecución, tomando en cuenta presupuesto, tiempo, personal etc. Los cuales trabajaran en forma conjunta para su realización.
- **Análisis:** Esta parte se hace con los funcionarios ó directivos de la organización para que la estudien y den su aprobación, al plan que el departamento de Relaciones Públicas ha hecho enfocada a las necesidades, de no ser así regresa a la mesa de trabajo, para reprogramarse.
- **Ejecución y Supervisión:** El ultimo paso es poner en practica las actividades que el departamento ha estructurado, basándose en las necesidades y demandas de todo el personal de la organización, la oficina esta al tanto de la ejecución de cada uno de sus proyectos, tomando un papel activo en ellos.

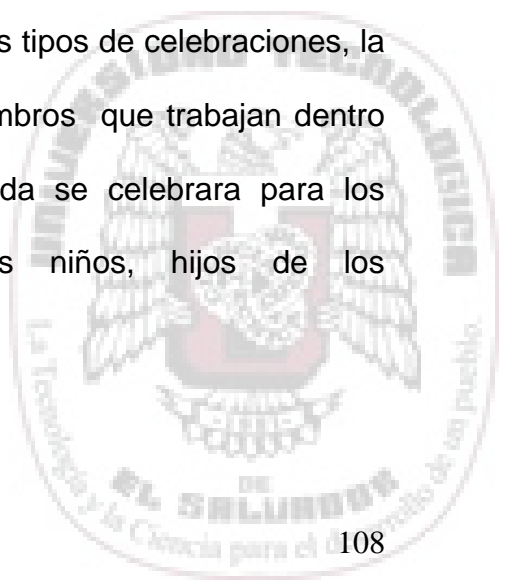


El periodo de tiempo con que se realiza este ciclo dependerá de la magnitud y de los recursos que se necesitaran para elaborar cada actividad.

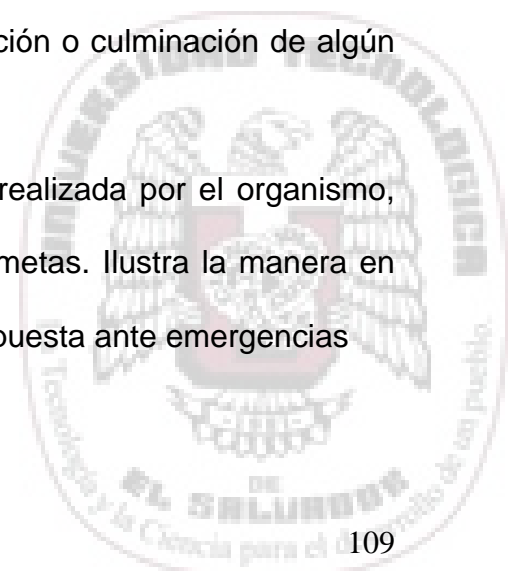
#### 3.5.4. Descripción de actividades.

Las actividades descritas a continuación fueron realizadas de una manera extensiva, ya que cada organismo internacional cuenta con diferentes actividades y proyectos dirigidos a diferentes sectores como lo son salud, educación, economía, agricultura, entre otros. Por ello se ha elaborado una descripción de actividades de forma generalizada para poder ser utilizada por cualquier organismo internacional radicado en El Salvador, siendo estas las siguientes:

- Aniversario de la Organización: En el cual cada organismo internacional cuenta con su día respectivo de celebración.
- Fiesta Navideña: Se realizaran dos tipos de celebraciones, la primera se dará solo con los miembros que trabajan dentro de la organización, y la segunda se celebrara para los familiares especialmente a los niños, hijos de los colaboradores de la organización.



- Cumpleaños del mes: Se estipulara un día al mes para celebrar de forma conjunta los cumpleaños de los colaboradores y personal que labora en la organización.
- Celebraciones especiales de los funcionarios: Agasajos enmarcados a agasajar a los directivos y altos funcionarios de la organismo.
- Convivios: Se efectuaran de dos maneras: deportivos y familiares se organizaran para crear lazos de amistad y camaradería entre los miembros de cada organismo.
- Capacitaciones y seminarios: Servirán para aumentar y fortalecer los conocimientos y capacidades intelectuales de los miembros de la organización, con el propósito de mejorar su rendimiento laboral, para el logro de los objetivos fijados.
- Ascensos y promociones: Serán dados a las personas que se destaquen y cumplan con excelencia sus obligaciones, de igual manera a las personas que culminen sus estudios de nivel superior.
- Promoción de campañas de comunicación: Se utilizaran para dar a conocer a la sociedad en general la realización o culminación de algún proyecto.
- Entrega de informe anual: Detalla la labor realizada por el organismo, durante el pasado año para alcanzar sus metas. Ilustra la manera en que este ha fortalecido su capacidad de respuesta ante emergencias

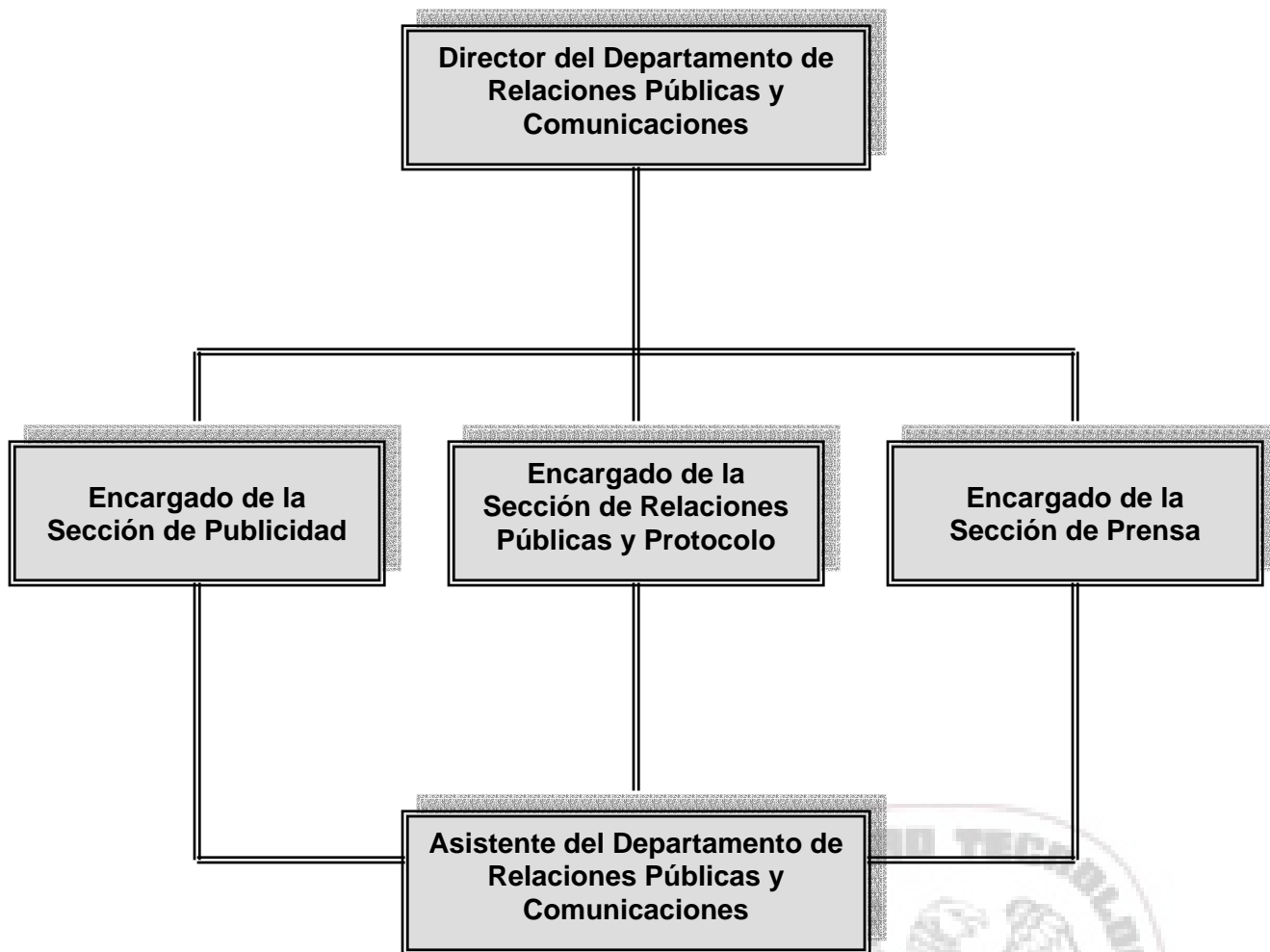


al tiempo que mantiene un fuerte compromiso hacia los programas de desarrollo y apoyo a la sociedad en general.

- Servicios de información: Es el desarrollo y ejecución de un sistema de información, en el cual se crean bases de datos. Así mismo la elaboración de boletines mensuales que contendrán lo ocurrido en los proyectos realizados.
- Programas de acción: Son la planificación de imprevistos con los cuales se pretende definir situaciones potenciales que pudieran entrañar un cambio en magnitud o natural y preparar para los tipos de intervenciones, estructuras, sistemas y recursos necesarios en estas situaciones.
- Agasajos diplomáticos: Son realizados con el fin de lograr el intercambio de relaciones de trabajo con otro funcionarios.



### 3.6 Organigrama del Departamento de Relaciones Pública para los Organismos Internacionales radicados en El Salvador.







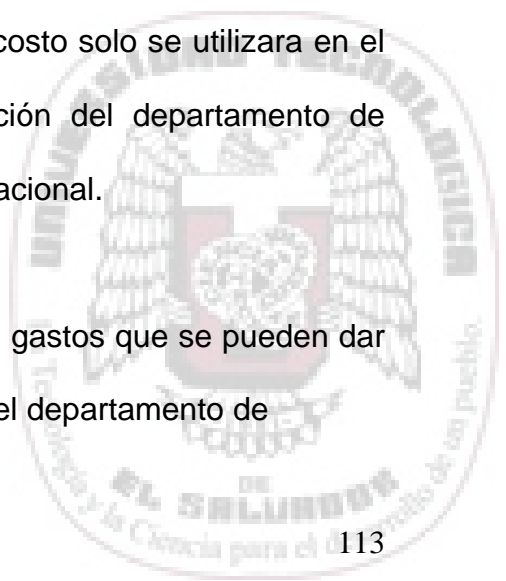
### 3.8 Presupuesto.

El presente informe refleja el costo estimado para la creación y mantenimiento de un departamento de relaciones públicas para los organismo internacionales radicados en El Salvador; presupuestado por un año.

ACTIVIDADES	CANTIDADES
Mobiliario y Equipo de Oficina	\$171,429
<b>Salario de personal de departamento RRPP</b>	<b>\$68,571.45</b>
<b>Fondo de imprevistos</b>	<b>\$28,571.45</b>
<b>Fondo para el desarrollo de eventos</b>	<b>\$102,857</b>
<b>TOTAL</b>	<b>\$371,428.65</b>

Con respecto al mobiliario de oficina este costo solo se utilizara en el primer año, que consistirá para la creación del departamento de relaciones públicas de un organismo internacional.

Este presupuesto es una estimación de los gastos que se pueden dar en forma general para la implementación del departamento de



Relaciones Públicas, por lo consiguiente este puede ser objeto de modificación según las necesidades que presenta cada Organismo Internacional para la elaboración del departamento.

