

Universidad Tecnológica de El Salvador

FACULTAD: CIENCIAS SOCIALES

CARRERA: TÉCNICO EN RELACIONES PÚBLICAS



TEMA:

**“MANEJO EFICIENTE DE LAS RELACIONES PÚBLICAS EN INSTITUCIONES
DE EDUCACIÓN. CASO ESPECÍFICO: COLEGIOS PRIVADOS DE SAN
SALVADOR”**

INTEGRANTES:

GUERRERO COREAS, INGRID LISSETH

PALMA CLÍMACO, GABRIELA DEL CARMEN

RAMÍREZ ELENA, BRENDA YAMILETH

PARA OPTAR EL GRADO DE:

TECNICO EN RELACIONES PÚBLICAS

SEPTIEMBRE, 2017

SAN SALVADOR, EL SALVADOR, CENTRO AMERICA

Página de Autoridades

ING. NELSON ZÁRATE SÁNCHEZ

RECTOR

LIC. JOSÉ MODESTO VENTURA

VICERRECTOR ACADEMICO

LIC. ARELY VILLALTA DE PARADA

DECANA

JURADO EXAMINADOR

PRESIDENTE

LIC. HUGO ALBERTO HENRIQUEZ CHÁVEZ

PRIMER VOCAL

LIC. EDGARDO ANTONIO RIVAS VARILLAS

SEGUNDO VOCAL

LIC. SANTOS VIDAL PALACIOS

SEPTIEMBRE, 2017

SAN SALVADOR, EL SALVADOR, CENTROAMÉRICA



ACTA DE EXAMEN PROFESIONAL

HABIÉNDOSE REUNIDO EL JURADO CALIFICADOR INTEGRADO POR:

Lic. Hugo Alberto Henríquez Chávez, Lic. Santos Vidal Palacios, Lic. Edgardo Antonio Rivas Barillas, a las 6:30a.m. del día Miércoles, 21 de Junio de dos mil diecisiete.

Y LUEGO DE HABER DELIBERADO SOBRE EL EXAMEN PROFESIONAL DE LAS ALUMNAS:

<u>1-Ingrid Liseth Guerrero Coreas</u>	<u>Carnet 09-0973-2015</u>
<u>2-Gabriela del Carmen Palma Clímaco</u>	<u>Carnet 09-0037-2015</u>
<u>3-Brenda Yamileth Ramírez Elena</u>	<u>Carnet 09-3371-2015</u>

QUIEN PRESENTÓ DEFENSA DE SU TRABAJO DE GRADUACION TITULADO:

"Manejo eficiente de las relaciones públicas en instituciones de educación. Caso específico: colegios privados de San Salvador"

PARA OPTAR AL GRADO DE:

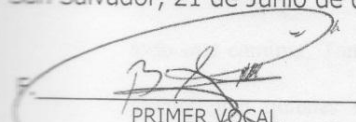
TECNICO EN RELACIONES PÚBLICAS

Y DEL CUAL TAMBIEN EVALUARON LOS CONOCIMIENTOS RELACIONADOS CON EL TEMA DEL MISMO, POR LO QUE ESTE JURADO RESUELVE DECLARAR EL EXAMEN COMO:

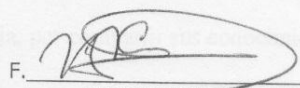
Aprobado

YA QUE CUMPLE CON LOS REQUISITOS ESTABLECIDOS EN EL REGLAMENTO DE GRADUACION DE LA UNIVERSIDAD.

San Salvador, 21 de Junio de dos mil diecisiete.

F. 
PRIMER VOCAL
Lic. Edgardo Antonio Rivas Barillas

F. 
SEGUNDO VOCAL
Lic. Santos Vidal Palacios

F. 
PRESIDENTE DEL JURADO
Lic. Hugo Alberto Henríquez Chávez

Agradecimientos

Primeramente, agradezco enormemente a Dios por darme la vida, sabiduría y fuerza, por bendecirme con una familia maravillosa que me apoyado incondicionalmente en todo momento, me ha impulsado a salir adelante, a pesar de los obstáculos que se nos han presentado. A la mayor bendición que Dios me ha regalado, mis padres, por haberme educado por el camino correcto, por su apoyo constante y su esfuerzo por facilitarme los medios para que este logro fuera posible. Cabe mencionar de manera individual, a ti mamá que siempre te has esforzado por la culminación de mis estudios, tu que siempre has dado todo pensando en mí, gracias por apoyarme siempre.

A ti papá que siempre me has dado ánimos para continuar luchando por mis metas, tus consejos han ayudado a ser la persona que soy. No hay manera de agradecer todo lo que han hecho por mí, juntos han sido el sostén en todo este caminar.

También, a cada uno de los docentes y miembros de la Universidad Tecnológica quienes compartieron sus conocimientos y brindaron las herramientas necesarias para triunfar. Y especialmente a nuestro asesor Lic. Vidal Palacios gracias por toda la paciencia, por compartir sus conocimientos y tiempo.

Gabriela del Carmen Palma Clímaco

Agradecimientos

Primeramente agradezco a Dios porque siempre estuvo a mi lado por la salud y sabiduría que me brindó para poder terminar mi trabajo de tesis, darle las gracias infinitamente por el privilegio de tener unos padres tan especiales como lo son Wilfredo Guerrero e Imelda Margarita Coreas de Guerrero, ya que sin su apoyo moral y espiritual no hubiera podido llegar hasta aquí, esos consejos y su amor incondicional los amo con todo mi corazón.

Gracias a nuestro asesor Lic. Santos Vidal Palacios por ser nuestro guía en este recorrido principalmente por el tiempo y los conocimientos que nos brindo en este proceso, donde hubo caídas pero con la ayuda de Dios salimos adelante. A mis compañeras de tesis gracias por esos momentos que compartimos alegrías, tristezas , enojos en fin todo eso quedara guardado en el bál del recuerdo de mi corazón, a mis amigos con los que inicie esta hermosa carrera, los quiero mucho y espero que cada uno de ellos tomen las mejores decisiones y si nos volvemos a encontrar podamos ser personas de éxito. Gracias a la Universidad Tecnológica por la excelente educación que me brindo en los últimos dos años y medio, que para mí fueron los mejores a todos sus docentes gracias por el conocimiento excepcional compartido, a cada uno de ellos muchas gracias.

Ingrid Lisseth Guerrero Coreas

Agradecimientos

Agradezco a Dios por haberme dado las fuerzas para llegar hasta donde estoy, porque hizo realidad este sueño anhelado, por permitirme disfrutar a mi familia, por apoyarme en cada decisión, dedico esta tesis a todos aquellos que me apoyaron moral y económicamente. Gracias a mis padres por confiar y creer en mis expectativas, gracias a mi madre quien me apoyo a lo largo de este camino, agradecerle por cada consejo y por haberme sacado adelante a pesar de la muerte de mi padre, sé que él estará muy orgulloso de mi por un logro más que culminaré , a mis hermanos que me apoyan en lo que otras personas jamás me ayudarían, a mis amigas/os que me dieron su apoyo moral, por estar con migo en todos mis estados de ánimo y sus palabras de aliento cuando me sentía caer.

Agradezco también a nuestro asesor Lic. Santos Vidal Palacios por sus consejos y por haber tenido la paciencia para podernos guiar durante todo el desarrollo de nuestra tesis, agradezco a la Universidad Tecnológica por brindarme una buena educación, gracias a los Licenciados que fueron parte de este proceso, no fue fácil, pero se logró. Cada momento que vivimos son únicos y no importa cuántos errores tengamos porque son experiencias que nos da la vida para poder seguir adelante y nos da la oportunidad de corregirlos.

Brenda Yamileth Ramírez Elena

INDICE

Capítulo I

Planteamiento del Problema	1
<i>1.1 Formulación del Problema</i>	<i>1</i>
<i>1.2 Justificación</i>	<i>5</i>
<i>1.3 Enunciado del Problema.....</i>	<i>7</i>
<i>1.4 Delimitación.....</i>	<i>8</i>
<i>1.4.1. sujetos de estudio</i>	<i>9</i>
<i>1.4.2. objeto de estudio</i>	<i>9</i>
<i>1.4.3. delimitación espacial</i>	<i>9</i>
<i>1.4.4. delimitación temporal.</i>	<i>10</i>
<i>1.5 Objetivos</i>	<i>10</i>
<i>1.5.1 objetivo general</i>	<i>10</i>
<i>1.5.2 objetivos específicos.....</i>	<i>10</i>

Capítulo II

Marco Teórico	12
----------------------------	-----------

2.1 Datos Históricos	12
2.2 Marco Conceptual	31
2.2.1 generalidades de manejo	31
2.2.2 concepto de manejo.....	31
2.3 Generalidad de Relaciones Públicas (RR. PP).....	31
2.3.1 concepto de relaciones públicas	32
2.4 Generalidades de Instituciones de Educación.	33
2.4.1 concepto de instituciones de educación	34
2.5 Generalidades de Educación	34
2.5.1 concepto de educación	35
2.6 Generalidades de Colegios Privados.....	35
2.6.1 concepto de colegio.....	36

Capítulo III

Metodología de la investigación37

3.1 Diseño de la Investigación.....	37
3.2 Objetivos de la Investigación.....	37
3.2.1 objetivo general	37
3.2.2 objetivos específicos.....	37

3.3 Tipo de Investigación.....	38
3.4 Fuentes de Información	39
3.4.1 primaria	39
3.4.2 secundaria.....	39
3.5 Población Muestra.....	39
3.6 Descripción de la Población.....	39
3.7 Diseño de la Muestra	41
3.8 Tamaño de la Muestra	41
3.9 Estimación de Parámetros Poblacionales	42
3.10 Recolección de Datos.....	43
3.10.1 técnicas e instrumentos de la investigación	43
3.11 Elaboración de Instrumentos de Investigación.....	43
3.12 Aplicación del Instrumento de Investigación	44
3.13 Proceso de Recolección de Datos	44
3.14 Representación de Resultado	45
3.15 Análisis de Resultados de los Entrevistados	67

Capítulo IV

Conclusiones y Recomendaciones.....	75
--	-----------

<i>4.1 Conclusiones</i>	75
<i>4.2 Recomendaciones</i>	79
Referencias	83
Anexos	86

Introducción

La mayoría de personas dicen conocer cuál es el manejo eficiente de las Relaciones Públicas (RR. PP), dentro de las instituciones educativas pero en realidad solo se conoce una parte muy pequeña, de todo lo que conforman las RR. PP, haciendo relación de este término con la publicidad, marketing, mercadotecnia, y comunicación humana.

En el presente trabajo de graduación se detalla el planteamiento de la investigación “Manejo eficiente de las Relaciones Públicas en instituciones de educación. Caso específico: colegios privados de San Salvador”. Análisis y evaluación del plan de comunicación que estos aplican y mostrar la necesaria inclusión de un departamento de RR. PP, en toda empresa e institución y la importancia de ejercerlas correctamente.

Se dará a conocer el objetivo de la investigación y se mostrara cual es el manejo real en los colegios de San Salvador; además se mostrará qué estrategias de RR. PP, que utilizan las instituciones de educación. Además se profundizo en cinco Colegios pertenecientes a San Salvador para saber el nivel de importancia que estos les dan a las Relaciones Pública

Capítulo I

Planteamiento del Problema

1.1 Formulación del Problema

El manejo de Relaciones Públicas en las instituciones educativas, se encargan de gestionar la comunicación entre una institución y ser un aporte para la sociedad, con el objetivo de construir, administrar y mantener su imagen positiva. Por otra parte, son un conjunto de acciones de comunicación estratégica coordinadas y sostenidas a lo largo del tiempo, que tienen como principal objetivo fortalecer los vínculos con los distintos públicos internos y externos, escuchándolos e informándolos y persuadiéndolos para lograr consenso, fidelidad y apoyo en acciones presentes y futuras.¹

Por otra parte, debe tenerse en cuenta que las RR. PP, institucionales se construyen de adentro hacia afuera debido a que sus públicos internos deben estar motivados para poder desempeñar un buen trabajo para el público externo. Es decir, es indispensable el convencimiento por parte de la dirección de la organización, que son necesarias, beneficiosas y que deben integrarse en la estrategia global.

¹Recuperado de: <http://www.rrppnet.com.ar/intrrpp.htm>

Así pues, las RR. PP, institucionales activas y eficaces revierten muy positivamente y tienen una gran influencia en la percepción que se genera ante otras organizaciones y la opinión pública.

Por su parte las instituciones cuentan con un grupo de personas que tienen un objetivo en común, que es enseñar eficazmente a sus alumnos la parte educativa, esto se logra asignando responsabilidades y funciones a cada uno de sus colaboradores, se delimita la autoridad y responsabilidad se coordina distintas normas para alcanzar los objetivos.

Muchas veces las organizaciones se ven envueltas en diversos problemas a causa del mal desempeño e interés de los trabajadores lo cual provoca el rechazo del público, a esto se le conoce como problemas de Relaciones Públicas.

Cabe señalar que el nacimiento de las Relaciones Públicas en El Salvador nace a través de La Asociación Salvadoreña de ejecutivos de Relaciones Públicas (ASERP), cuyo nacimiento data en el año de 1,972.

Cuyo principal objetivo fue desarrollar profesionalmente las RR. PP en El Salvador, hizo algo que aún no ha hecho otra institución, reunió gente del área para iniciar la preparación en el ámbito profesional”.

Lamentablemente esta asociación desapareció por circunstancias personales de los miembros que la conformaban. Y se convirtió en un movimiento espontáneo.²

Como toda práctica las RR. PP, son dinámicas y están sometidas a cambios continuos en cuanto a su concepción, estrategias y herramientas, que van transformándose acorde a las necesidades surgidas en el entorno de las diferentes instituciones, para llevar a cabo con éxito el manejo eficiente de las Relaciones Públicas es necesario que existan tres elementos imprescindibles en comunicación: una imagen corporativa positiva, un posicionamiento comunicativo claro y definido; y una definición clara de los objetivos.³

El manejo eficiente de las Relaciones Públicas en instituciones de educación, caso específico, colegios privados de San Salvador, respecto a los sujetos de investigación se puede hacer mención que existen 25 colegios de los cuales se mencionan a continuación:

- 1) Colegio Montessoriano
- 2) Colegio Maya
- 3) Liceo Cristiano Reverendo Juan Bueno Dolores
- 4) Colegio Externado San José
- 5) Colegio García Flamenco
- 6) Colegio Centroamérica

² Recuperado de: http://rd.udb.edu.sv:8080/jspui/bitstream/11715/159/1/040515_tesis.pdf

³ Recuperado de: <http://icti.ufg.edu.sv/doc/CASOS-PRACTICOS-RRPP.pdf>

- 7) Colegio El Espíritu Santo
- 8) Colegio Liceo nuestra señora de los ángeles
- 9) Colegio Cerén
- 10) Colegio Guadalupano
- 11) Colegio Sagrada Familia
- 12) Colegio Americano de El Salvador
- 13) Escuela Cristiana Oasis
- 14) Colegio Highland
- 15) Colegio Internacional de San Salvador
- 16) Colegio Sagrado Corazón
- 17) Colegio Bilingüe Maquilishuat
- 18) Colegio San Francisco
- 19) Colegio Salvadoreño Español
- 20) Liceo Ladislao Leiva
- 21) Colegio La Asunción
- 22) Colegio Internacional
- 23) Colegio Español Padre Arrupe
- 24) Abc Bilingual School
- 25) Colegio Cristiano Josué⁴

⁴Recuperado de <https://www.google.com.sv/webhp?sourceid=chrome-instant&ion=1&espv=2&ie=UTF-8?q=colegios+de+san+salvador&>*

De los cuales tomaremos una muestra de cinco colegios para verificar si aplican o no un manejo eficiente de Relaciones Públicas en cada una de sus instituciones educativas.

Los colegios seleccionados como muestra para la presente investigación son los siguientes:

- Colegio Salvadoreño Español
- Colegio Internacional
- Colegio Americano de El Salvador
- Colegio Guadalupano
- Colegio Liceo Nuestra Señora de los Ángeles

1.2 Justificación

Las Relaciones Públicas constituyen la función administrativa que evalúa las actitudes del público, identifica las políticas y los procedimientos de una organización, y ejecuta programas de acción y comunicación para ganar la comprensión y la aceptación del público.

Además, las funciones de RR. PP, son tan antiguas, que están desde el inicio de la humanidad y que se manifestaron con mayor intensidad de las diversas culturas, hasta llegar al profesionalismo de hoy en día.

Por tanto, en las instituciones de educación es importante que se realice un excelente manejo eficiente de RR. PP, para una mejor proyección de su imagen y la generación de opinión favorable para la misma, y así poder alcanzar sus objetivos comunicacionales.⁵

También las organizaciones consideran que el éxito o el fracaso de una institución van a depender en gran medida de la imagen que proyecten, tanto hacia el exterior como hacia el interior. Proyectar una buena imagen de la institución para que el mercado tenga un conocimiento, una opinión y valoración positiva de la institución educativa y de los servicios que ofrecen.

Su difusión resulta con herramientas fundamentales; ya que ayudan a construir y fomentar la imagen de una institución, así como su posicionamiento institucional.

⁵Recuperado de <http://www.ufg.edu.sv/ufg/theorethikos/Julio99/reflexiones3.html>

Es por eso que en el presente trabajo de investigación se pretende analizar cada uno de los cinco colegios pertenecientes al municipio de San Salvador, tomados como muestra de análisis y poder conocer la aplicación metódica y sistemáticamente del manejo de las Relaciones Públicas en cada una de las instituciones educativas.

De lo anterior se vuelve necesario e importante llevar a cabo la indagación, y el conocimiento general de cada uno de ellos, para la investigación también se busca documentar por medio de entrevistas a los diferentes Sres.

Directores y subdirectores de los colegios para saber su opinión y conocer más a fondo como están aplicando las RR. PP en sus instituciones.

1.3 Enunciado del Problema

Para conocer de mejor manera el manejo eficiente de las Relaciones Públicas en instituciones de educación, caso específico colegios privados de San Salvador, se vuelve necesario llevar a cabo las siguientes interrogantes.

- ¿Será que las instituciones de educación privadas hacen uso de las Relaciones Públicas?
- ¿Saben ejecutar eficazmente las Relaciones Públicas en las instituciones educativas?
- ¿Aplican conscientemente las tácticas y estrategias de Relaciones Públicas o simplemente las aplican de forma empírica?
- ¿Qué tipo de profesional administra el área de Relaciones Públicas en las instituciones educativas?

1.4 Delimitación

La delimitación de esta investigación se da a conocer, en cada una de las instituciones de educación, casos específicos de los cinco colegios privados pertenecientes a San Salvador tomados como base fundamental para conocer como están aplicando las RR. PP, dentro de cada una de sus instituciones.

1.4.1. sujetos de estudio

Los cinco colegios tomados como sujetos de estudios, para desarrollar esta investigación, sus respectivos Sres. directores y subdirectores de los diferentes colegios entrevistados.

1.4.2. objeto de estudio

Conocer cuál es el manejo de las Relaciones Públicas en instituciones de educación, caso específico colegios privados de San Salvador para determinar si son eficientes o no.

1.4.3. delimitación espacial

La investigación se realizará en cinco colegios privados pertenecientes a San Salvador, para poder obtener los resultados finales realizando entrevistas, a cada uno de sus Sres. directores y subdirectores o en caso de tener a una persona capacitada profesionalmente para este cargo.

1.4.4. delimitación temporal.

La investigación será ejecutada en un periodo de tres meses: marzo, abril y mayo para poder realizar las entrevistas previas, y tendrá su finalización el 23 de junio del 2017.

1.5 Objetivos

1.5.1 objetivo general

- Conocer cuál es el manejo eficiente de las Relaciones Públicas dentro de las instituciones de educación, caso específico colegios de San Salvador para evaluar y determinar el tipo de tácticas y estrategia que aplican.

1.5.2 objetivos específicos

- Identificar cuáles son las tácticas y estrategias de Relaciones Públicas, que con frecuencia utilizan los diferentes colegios para posicionar la imagen positiva de sus instituciones.

- Conocer si los colegios cuentan con un departamento de Relaciones públicas o las aplican de forma empírica.
- Evaluar el nivel de importancia que se les dan a las Relaciones Públicas en nuestro país y en las diferentes instituciones educativas.

Capítulo II

Marco Teórico

2.1 Datos Históricos

Se denomina Relaciones Públicas a la disciplina encargada de gestionar la comunicación entre una organización y un mapa de públicos clave para construir, administrar y mantener su imagen positiva. También es una disciplina planificada y deliberada que se lleva a cabo de modo estratégico.

Tiene la característica de ser una forma de comunicación bidireccional, puesto que no sólo se dirige a su público (tanto interno como externo) sino que también los escucha y atiende sus necesidades, favoreciendo así la mutua comprensión, y permitiendo que se use como una potente ventaja competitiva a la hora de pretender un posicionamiento.

Esta disciplina se vale de la publicidad, la información y la promoción no pagada para ser realizada. El origen de las RR. PP, se remonta a los comienzos de la civilización. El hombre siempre en cualquier momento y lugar, manifestó la necesidad de comunicarse con otros seres humanos y desde entonces ha ido perfeccionándose.

Se sabe que la técnica primitiva de esta disciplina, se desarrolló en el campo de la ciencia política. En efecto, en este plano, cuando el hombre comenzó a percibir que existían otros métodos más eficaces que la fuerza para convencer a los demás, fue cuando se sentaron las bases de Relaciones Públicas.⁶

La primera mención técnica registrada sobre las Relaciones Públicas como tales, se adjudicó a Dorman Eaton, abogado y profesor de la Yale University de los EE.UU. El mismo fue quien en 1882 tituló sus conferencias "The Public Relations and the Duties of the Legal Profession"(Las relaciones públicas y los deberes de la profesión jurídica), fijando la necesidad de dar la debida atención a las ciencias humanísticas en la expansión de los negocios. A partir de este suceso, comenzó a desarrollarse un gran movimiento y crecimiento en el campo de las Relaciones Públicas.⁷

La disciplina de las RR. PP se consolidó en el siglo 20, sin embargo, ya se había iniciado a finales del siglo 19. El fenómeno de la Revolución industrial será clave para las RR. PP. Durante esta época se inauguran numerosas líneas ferroviarias entre las diversas ciudades de Norteamérica, como por ejemplo entre Nueva York-San Francisco, en 1,870. Este hecho permitió llevar a cabo una de las primeras acciones conocidas de Relaciones

⁶Tariga,6/11/2010Recuperadode(taringa.net/posts/apuntes-y-monografias/5761929/Historia-de-las-relaciones-publicas)

⁷Blog Critina Lopez,2013 Relaciones publicas 1. Recuperado de http://fido.palermo.edu/servicios_dyc/blog/docentes/detalle_tp.php?id_docente=5499&id_blog=10247

Públicas. Durante la última década del siglo 21 se producen fuertes crisis, que traen como consecuencia grave altercados sociales. Los periodistas se benefician de este hecho para avanzar en el campo de RR. PP, Los empresarios comprenden que necesitan transmitir una imagen positiva a la población, por lo que introducen una nueva forma de comunicación en donde aparece la figura de Ivy Lee, el cual estructurará las bases de las actuales RR. PP.⁸

Ivy Lee Nació el 16 de julio de 1,877 en Georgia. Realizó sus estudios universitarios en Princeton, donde colaboró en el periódico de la universidad y se alzó con el premio de debate Lynde. En 1,898 se graduó y consiguió al poco tiempo un trabajo en el New York América, periódico en el que intervino, así como en el New times y New York World.

Ivy Lee, visionando el filón que iban a tener los gabinetes de Relaciones Públicas en las empresas, fundó en 1,904 el primer despacho de RR. PP en Nueva York. Dos años más tarde, coincidiendo con un período de huelgas, la Industria Americana del carbón lo contrató, permitiéndole de esta forma comenzar su labor como profesional de las RR. PP.

⁸ Eizabeth,2011 relaciones publicas con eli Recuperado de <http://relacionespublicasconeli.blogspot.com/2011/10/pioneros-de-las-relaciones-publicas.html>

A cambio de aceptar este puesto, le puso como condición el poder disponer de total libertad para comunicar a la prensa de forma clara y concisa toda la información referente a la empresa industrial, dejando a un lado la actitud de secretismo que ésta había mantenido hasta ese momento, tanto hacia los trabajadores como hacia el público en general. La labor de Ivy Lee precisamente era, la de mejorar las relaciones entre empresas del carbón tanto con sus empleados como con la totalidad de la población e iniciar la era de la libre información.

Esta acción, entre otras que llevó a cabo, le hizo recibir numerosas críticas, sin embargo, permitió a la empresa recibir la mejor prensa que hasta ese momento había tenido, por lo que los métodos de Lee pronto se tomaron como referencia. A finales de 1,906 Lee y George Parker, un agente de prensa, crearon “Parker & Lee, firma pionera de las Relaciones Públicas. La labor de Parker se basó en aportar contactos, mientras Lee puso la creatividad.

El trabajo realizado por Lee, lo llevó a trabajar como consejero personal del magnate de las comunicaciones, John D. Rockefeller, en 1,915. Por aquel entonces la imagen del magnate estaba muy deteriorada como consecuencia de una huelga reprimida por las fuerzas de seguridad del estado que se saldó con más de una veintena de heridos. Ivy Lee acercó al multimillonario a los mineros en huelga, haciéndoles ver su preocupación por la situación en la que se encontraban sus empresas.

Consiguió cambiar la imagen de explotador monopolista con la que contaba Rockefeller, creando una fundación que actuaba de mecenas en obras sociales, logrando de esta forma mejorara la cara de Rockefeller ante el público; al mismo tiempo que dio a conocer las cuentas de las empresas de su cliente al público. Un año más tarde abandono este cargo y abrió su propia firma independiente de publicidad “Ivy Lee y Asociados”.⁹

Entre los aportes más importantes de Ivy Lee en la disciplina de Relaciones Públicas, se pueden señalar las siguientes:

- Puso en marcha la libre información base, de las RR. PP
- Rompe con la confusión entre publicidad y RR. PP, asentando las características de cada uno de estos dos conceptos, diferenciándolos claramente e inició la andadura de las RR. PP, como modalidad autónoma.
- Pone en marcha la concepción de las RR. PP un método para llevar a cabo acciones ofensivas y no solo defensivas.

⁹ Recuperado de <http://www.lahistoriadelpublicidad.com/protagonista-480/ivy-lee>

- Creó el mecenazgo, humanizando de esta forma los negocios.

Edward Bernays, Nació en el seno de una familia judía, siendo aún niño, sus padres se radican en Estados Unidos, en el año 1,912 se graduó de agricultura en Cornell, pero su verdadera pasión eran las comunicaciones, donde se desempeñó en la publicidad, periodismo y finalmente en las relaciones públicas, a las cuales se dedicó por completo, llegando a ser considerado el “padre” de la profesión por muchos estudiosos, al dar el primer gran paso definiéndola, resaltando la necesidad imperiosa de ejercerla, indicar sus funciones y su campo de acción, en vista de la alta demanda existente en el área comunicacional de las organizaciones, y la creciente necesidad social por ser escuchados.

El Dr. Edward Bernays, fue el pionero mundial de las Relaciones Públicas al ser él quien las bautiza y da nombre siendo el primero en publicar un libro sobre la materia en el año 1,923 en Nueva York, titulado “Cristalizando la opinión pública”, traducido al castellano y publicado en los años 90’s en España por Gestión 2000. Siendo el propio Bernays quien lo presente en Madrid y Barcelona junto al libro de su discípulo José Daniel Barquero sobre él, con la presencia de numerosas autoridades.

Bernays fue asesor personal en materia de Relaciones Públicas de varios Presidentes de Estados Unidos, y de las empresas nacionales e internacionales más

importantes del mundo, según el libro “Public Relations, the Edward Bernays and The American Scene: a bibliography”, de Keith A. Larson.¹⁰

Los principales aportes del Dr. Bernays a la profesión de Relaciones Públicas fueron las siguientes:

- Sentó las bases de las Relaciones Públicas como una profesión basada en un cuerpo teórico que él mismo definió y estableció, unido a conocimiento científicos que implementó, es decir, la convirtió en ciencia. Posteriormente otros autores lo han recogido así.
- Fue pionero, no solo en la práctica sino en la teoría y ciencia de las Relaciones Públicas, y trabajó con gran esfuerzo y dedicación para conseguir que se respetasen e implantasen sus principios, métodos y éticas profesionales, a través de sus conferencias, libros, artículos y otros.
- Integró la práctica de las Relaciones Públicas a la empresa moderna y a las organizaciones. Con las teorías, métodos y la aplicación de las ciencias sociales, antropológicas, económicas, políticas, informativas, y de los estudios de la conducta

¹⁰ Recuperado de <https://javirrpp22.wordpress.com/los-padres-del-relacionador-publico/>

del individuo y sociedad ante ciertos impactos, beneficiándose siempre a la empresa y a sus públicos.

- Tuvo la visión de que las Relaciones Públicas constituirían un mecanismo social que se podría usar para mejorar nuestra sociedad y nuestras organizaciones.

- Contempló la ética y deontología profesional como una parte integral de las Relaciones Públicas, a la búsqueda de la responsabilidad social como su principal propósito, logrando que su cliente actuase correctamente y, a su vez, el público lo supiese.

- Fue uno de los primeros en reconocer la valiosa contribución que las mujeres podían hacer a las Relaciones Públicas y en unos momentos en los que se gestaban los primeros movimientos feministas y no todos se atrevían a potenciar a la mujer, es más, existían detractores acérrimos a estas ideas.

- Su amplia contribución bibliográfica con sus más de veinte libros en materia de Relaciones Públicas y sus sesenta y ocho contribuciones a otros tantos libros, según referencias del profesor Keith A. Larson en el libro "Public Relations, the Edward L. Bernays and the American Scene a Bibliography".

- Fue noticia en el New York Times en ciento setenta y ocho ocasiones, y muchísimos otros medios de comunicación de todo el mundo, lo cual ha contribuido a potenciar la imagen y la importancia de las Relaciones Públicas a nivel internacional (Keith A. Larson).

- Con la creación de esta profesión cientos de Universidades en todo el mundo se dispusieron a difundir sus aportes científicos, incluso países como la Federación Rusa y China, lo que refuerza la investigación de que las Relaciones Públicas no son solo sinónimo de países capitalistas.

- Actualmente la profesión de Relaciones Públicas, se pueden considerar una gran industria, ya que mueve miles de millones de euros en todo el mundo y genera millones de puestos de trabajo y riqueza en todo el mundo gracias, en parte, a esos primeros aportes de Bernays.

- Dada la intermediación de la profesión de Relaciones Públicas internacionales que creara Bernays, se ha firmado la paz en numerosos conflictos bélicos entre países como, por ejemplo: La Conferencia de paz en París, a la que le siguió la firma del Tratado de Paz de la I Guerra Mundial, en la que intervino el propio Bernays.

- Publicó el primer libro de Relaciones Públicas en el mundo, "Cristallizing Public Opinion"(Cristalizando la opinión pública), al que le seguirían otros muchos durante su activa vida.¹¹

Historia de las Relaciones Públicas en El Salvador en febrero de 1,972 fue creada la ahora desaparecida Asociación Salvadoreña de Relaciones Públicas (ASERP), los principales adjetivos de esta organización fueron:

Velar por los intereses de sus miembros, prestar apoyo para acrecentar la actividad profesional, promover el intercambio de ideas y experiencias entre sus miembros y Asociaciones similares en otros países, reconocer y estimular los méritos de sus miembros, mantener entre sus miembros sentimientos de sociabilidad, ayuda mutua y altas normas de moral profesional.

El objetivo primordial de ASERP era desarrollar de formar profesional de la Relaciones Públicas en el país, logrando su máxima expresión en 1,981 cuando dicha asociación funciono como asesora de la Universidad Leonardo Da Vinci para la

¹¹ Recuperado de (relacionespublicasconeli.blogspot.com/2011/10/pioneros-de-las-relaciones-publicas)

elaboración del programa de la carrera de la Relaciones Públicas y Publicidad la cual inicio sus actividades en noviembre del mismo año. Cabezas Cordoba, Reina Isabel; Reyes Hernández, Joaquín Alfredo; Rosa Escobar, Víctor Gilberto.

Relaciones públicas en El Salvador en el 2001 Siendo esta la primera Universidad que creó la carrera de Relaciones Públicas en nuestro país cuya primera promoción egresó en 1985-86 es así que como al paso de los años surgen otra Universidades que impulsan el desarrollo de la carrera, tal es el caso de la Universidad Nueva San Salvador y Universidad Tecnológica (UTEC). Hernández Esquivel, Liz Aynee Guadalupe; Navas Aguilar, Nohemy Elizabeth. Historia de las Relaciones Públicas en El Salvador 1997.¹²

Tendencias actuales de las Relaciones Públicas

- En la actualidad se está dejando de lado el paradigma de las comunicaciones integradas de marketing, que sitúa a las Relaciones Públicas como una herramienta más del marketing. De hecho, la investigación científica en Relaciones Públicas se enfoca cada vez más en la Gestión vincular propiamente dicha.

¹²Tesis Utec 2009 relaciones públicas Recuperado de <http://biblioteca.utec.edu.sv/siab/virtual/tesis/50701.pdf>

- Se está pasando a tener una visión holística de las Relaciones Públicas, es decir, se ligan con la comunicación institucional y se las sitúa como función directiva. Se está tendiendo a situar todas las comunicaciones de la organización en manos del Director de Comunicaciones para lograr una política comunicacional más coherente e integrada que persiga los mismos fines que la institución

- La proliferación de las redes sociales y los blogs corporativos indican que el diálogo gana un nuevo espacio; el ciberespacio. En un marco de competitividad sostenida, las organizaciones de hoy necesitan estar siempre disponibles para sus audiencias, la participación de más y más voces exhorta a los relacionistas públicos a apelar a la creatividad y pericia informática para desarrollar estrategias vigentes y relevantes.¹³

El primer colegio en el mundo, el colegio Peterhouse fue fundado por Hugh Balsham Obispo de Ely en el año de 1,284 en la ciudad de Cambridge, Inglaterra. Se encuentra ubicado a unos 80 kilómetros de Londres.

A continuación, algunos de los graduados más famosos de Cambridge son:

- Kenneth Clarke, Lord Cornwallis

¹³ Recuperado de (infogr.am/HISTORIA-DE-LAS-RELACIONES-PUBLICAS)

- Lord Byron, Charles Darwin
- Thomas Gray, entre otros.¹⁴

Historia sobre colegios privados pertenecientes a San Salvador

- Colegio Guadalupeano

El Colegio Guadalupeano de El Salvador inició sus labores en el año de 1,927 bajo la Dirección de la Reverenda Madre Elisa Pérez, Hija de María Inmaculada de Guadalupe, quien fue su Primera Superiora en El Salvador, contando con la colaboración y apoyo de diez religiosas más.

Ubicado en el centro del desarrollo de la capital de dicha época, sobre la Primera Calle Oriente, muy cerca de la Plaza San José, en lo que hoy es el Centro Histórico de la Capital Salvadoreña, inicia sus actividades educativas orientadas a la educación integral de la mujer, en una época en la cual las mujeres no gozaban de rol participativo en los designios de la nación y su educación estaba muy limitada y condicionada.

¹⁴Recuperado de <http://diezpasosalnorte.com/2015/11/02/el-primer-colegio-del-mundo-esta-en>

Fieles a la inspiración pedagógica del Siervo de Dios Padre José Antonio Plancarte y Labastida, fundador de la Congregación de Hijas de María Inmaculada de Guadalupe, atienden y dirigen el Colegio Guadalupano en San Salvador, comprometidas con la educación del corazón, el cual es su espíritu característico Mariano Guadalupano y con su lema “valor y confianza” de filosofía humanista con inspiración cristiana.

Con la guía espiritual y fundamentada en las bases de la visión, pensamiento e ideología universales del Siervo de Dios Padre Fundador José Antonio Plancarte y Labastida, muy adelantada a la época, el Colegio Guadalupano se abre paso durante la primera mitad del siglo xx en el desarrollo académico de muchas generaciones de mujeres de El Salvador.¹⁵

- Colegio Internacional

La Escuela Internacional de San Salvador fue fundada en 1,979 por Chester y Nora Stemp, los actuales propietarios. La escuela ofrece un programa de estudios Kinder-12th grado modelado en el sistema educativo de los Estados Unidos e incorpora los requisitos del Ministerio de Educación de El Salvador.

¹⁵Recuperado de <http://colegioguadalupanosv.com/historia/>

Situada en una zona residencial urbana, esta pequeña escuela privada satisface las necesidades de estudiantes de diversas nacionalidades, culturas y orígenes lingüísticos, la escuela es miembro de las siguientes organizaciones: Avance de Agencia de Acreditación en los Estados Unidos.

(NAESP) Asociación Nacional de Directores de Escuelas Primarias. NHS, Sociedad Nacional de Honor de los Estados Unidos AASCA, Asociación de Escuelas Americanas en Centroamérica. ACPES, Asociación de Colegios Privados de El Salvador ISA, Asociación de Escuelas Internacionales; Ginebra, Suiza.¹⁶

- Colegio Salvadoreño Español

El 11 de noviembre de 1,982 nace el Colegio "Salvadoreño Español", en el final de la 65 Avenida Sur de la Colonia Roma, fundado por la Lic. Elba Yolanda Martín Hernández, con el deseo de continuar formando jóvenes y niños capaces para dar servicio a Dios y a la humanidad.

¹⁶Recuperado de http://intschoolsansal.com/?page_id=10

Inicia labores en enero de 1,983 hasta el nivel de 6° grado con el acuerdo #2403. En 1,984 incrementa el 7° grado con el acuerdo #4813, que permite el nivel básico. En 1,985 el 8° grado y en 1,986, 9° grado.

Inicia el año 1,987 con Primer Año de Bachillerato General con las opciones: Físico Matemático, Químico Biológico y Humanidades, según acuerdo #4538, jóvenes que en 1,989 formaron la primera promoción del Colegio, la que lleva por nombre Lic. Elba Yolanda Martín Hernández, por el cariño y dedicación de la misma para con sus alumnos.

Desde esa fecha, el Colegio continúa con el esfuerzo y dedicación de sus maestros, tomando como base el valor del amor. En la actualidad el Colegio cuenta con el Bachillerato General, según acuerdo 15-05-75.¹⁷

- Colegio Americano de El Salvador

El Colegio Americano De El Salvador fue fundado en el año 2,005 por la Asociación de Colegios de El Salvador. Su primer director fue el Sr. Richard Cohen. Lic.

¹⁷ Recuperado de <http://www.csespanol.com/historia-cse.html>

Teresa Aguilar de Jiménez y el Lic. Ricardo Mena trabajó en la planificación didáctica, y en toda la gestión ministerial para obtener la aprobación y autorización de funcionamiento.

Se elaboraron todos los documentos educativos necesarios y estos fueron aprobados por las entidades del MINED. La idea de fundar una institución bilingüe nace por la necesidad de un segundo idioma que se refleja en nuestra sociedad, y a su vez ofrecer a la población estudiantil de El Salvador una educación basada en principios, valores, y excelencia.

Desde que inicio sus funciones en agosto del 2,005, se atendieron los niveles de Parvulario hasta bachillerato. El tres de enero del dos mil seis se logró el primer acuerdo de aprobación N° 15-1581 y 150305 por el MINED, y en la misma fecha para el área de Parvulario y primaria.

En 2,008 bajo la dirección de Mrs. Debbie Ciric de Granados y con el objetivo de fortalecer el auto aprendizaje, y tener fuentes diversas de consulta para la faena educativa, el Colegio creó la Biblioteca denominada “STEPHEN LEE COBB” en honor a un ilustre maestro, del Colegio que falleció trágicamente, y a quien los estudiantes guardaban especial estimación. Para la inauguración de este lugar fueron invitados los familiares del Prof. Cobb.

Ese mismo año como parte del cultivo de la ciencia y tecnología, el Colegio celebró la primera feria de ciencia, dando oportunidad a que los niños y jóvenes de los diferentes niveles educativos expusieran sus Proyectos. El diecinueve de junio del dos mil diez se realizó la primera Graduación de Bachilleres, acto que se llevó a cabo en el Hotel Presidente de esta capital.

Por la noche del mismo día y lugar se celebró la Fiesta de Gala de la Promoción con la asistencia de graduados, profesores padres de familia Autoridades Superiores del Colegio y selecto grupo de invitados al que se sumó la presencia del Mr. Jay Porter y Mrs. Katy Guiaducci; representante de la Embajada de EE. UU.¹⁸

- Colegio Liceo nuestra señora de los ángeles.

EL Liceo “Nuestra Señora de los Ángeles” nace en el año 1,930 por iniciativa de las profesoras Vicente Ángel y María Ángel con el propósito de contribuir a la educación y desarrollo de la sociedad salvadoreña. Sin embargo, fue hasta el año 1,976 que se legalizo, bajo el acuerdo ejecutivo 5134 con fecha 8 de junio de 1,976 para los niveles educativos de 5º y 6º grado. En el año 1,979 se autoriza la atención de los niveles de

¹⁸Recuperado de http://www.colegioamericano.edu.sv/V_2016/historia.php?leng=1

parvulario, 1º, 2º, 3º, y 4º grado. En el año 1,981 bajo acuerdo 5396 con fecha 18 de diciembre de 1,981 se autorizó el funcionamiento del tercer ciclo de educación básica.

Para el año 1,990 con acuerdo 1,906 se autoriza el funcionamiento del primer año de bachillerato comercio y administración y académico. Para el año 1,991 con acuerdo 559 se autoriza el segundo y tercer año de bachillerato académico opciones: matemática-físico, ciencias naturales y humanidades. Comercio y administración opción contaduría y secretariado.

Con el acuerdo 15-0696 de fecha 2 de junio de 2,005 se autoriza definitivamente el funcionamiento del bachillerato general y técnico vocacional comercial opción: secretariado y contaduría jornada diurna y nocturna.

Bajo el acuerdo ministerial de reconocimiento de director número 15-1346 de fecha 26 de agosto de 2013 se reconoce al Licenciado Walter Javier Cruz Chávez como director de la institución.¹⁹

¹⁹Erick Joaquín Martínez sub director del colegio Liceo nuestra señora de los Ángeles

2.2 Marco Conceptual

2.2.1 generalidades de manejo

Cuando se habla de manejo, se hace referencia a la acción de conducir algo o alguien hacia una meta apropiada. Esto implica en gran parte contar con las destrezas y capacidades apropiadas que le permitan a uno obtener los mejores resultados, es por esto que cada tipo de manejo requiere un tipo de habilidad, como al mismo tiempo un tipo de personalidad o carácter específico.

2.2.2 concepto de manejo

Manejo la acción de manejar, de organizar o conducir un objeto o una situación bajo características especiales que lo hacen específica y, por consiguiente, requieren destrezas igualmente particulares.²⁰

2.3 Generalidad de Relaciones Públicas (RR. PP)

²⁰ vía Definición ABC. Recuperado por <http://www.definicionabc.com/general/manejo.php>

Las Relaciones Públicas desde sus inicios son las acciones que toma una empresa para crearse, mantener y desarrollar una magnífica comunicación con diferentes públicos que aspiran el propósito de fomentar la integración en los resultados obtenidos y por obtener. Son la comunicación hábil de ideas a los diversos públicos con el fin de producir un resultado deseado.²¹

2.3.1 concepto de relaciones públicas

Las Relaciones Públicas no son sólo intercambio de información unilateral, porque tiene que cumplir un papel interactivo cabal.

La Relación Pública con el medio de comunicación -prensa- y otros medios de comunicaciones necesitan de comunicación recíproca. Es decir, oportunidad de entablar conversaciones (relaciones públicas).²²

²¹Recuperado de <http://tecnicas-administrativas.blogspot.com/2014/07/conceptos-y-generalidades-de-las.html>

²² Recuperado de <http://www.abc.com.py/articulos/caracteristicas-de-las-relaciones-publicas-830106.html>

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

Las Relaciones Públicas constituyen la función administrativa que evalúa las actitudes del público, identifica las políticas y los procedimientos de una organización, y ejecuta programas de acción y comunicación para ganar la comprensión y la aceptación del público. Con el fin de que una buena imagen de la compañía interfiera a través de los sentidos en sus respectivos públicos para así lograr la obtención de mejores posibilidades para competir y obtener mejores dividendos.

Nota: Vale destacar que cuando se hace referencia al público, este abarca tanto al público interno (empleados), el externo (clientes, proveedores, entidades bancarias, prensa, sindicatos, etc.) y el público mixto (accionistas y distribuidores) ²³

2.4 Generalidades de Instituciones de Educación.

²³ Apuntes-Tesis» Relaciones Públicas. Recuperado de <http://www.rppnet.com.ar/defrrpp.htm>

Institución puede utilizarse como sinónimo de instituto, organización o entidad, según el contexto. En algunos casos, es lo mismo hablar de una “institución educativa” que de un “instituto educativo” o de una “organización educativa”.²⁴

2.4.1 concepto de instituciones de educación

Es un conjunto de personas y bienes promovidos por las autoridades públicas o por particulares, cuya finalidad será prestar un año de educación preescolar y nueve grados de educación básica como mínimo y la media superior. La misión de las instituciones educativas se trata sobre la tarea convocante de la escuela el enseñar para que los alumnos aprendan.²⁵

Institución puede utilizarse como sinónimo de instituto, organización o entidad, según el contexto. En algunos casos, es lo mismo hablar de una “institución educativa” que de un “instituto educativo” o de una “organización educativa”.²⁶

2.5 Generalidades de Educación

²⁴ Recuperado de <http://definicion.de/institucion/>

²⁵ Recuperado de http://psicologiaambiental.wikia.com/wiki/Instituciones_Educativas

²⁶ Recuperado de <https://investigacionunesrpv.wordpress.com/2015/04/08/institucion/>

La educación es el proceso de facilitar el aprendizaje. Los conocimientos, habilidades, valores, creencias y hábitos de un grupo de personas que los transfieren a otras personas, a través de la narración de cuentos, la discusión, la enseñanza, la formación o la investigación.²⁷

2.5.1 concepto de educación

La educación puede definirse como el proceso de socialización de los individuos. Al educarse, una persona asimila y aprende conocimientos. La educación también implica una concienciación cultural y conductual, donde las nuevas generaciones adquieren los modos de ser de generaciones anteriores.²⁸

2.6 Generalidades de Colegios Privados.

Colegios Privados: Son una empresa privada de educación financiada exclusivamente por los padres de los alumnos. Tienen completa libertad de gestión y cierta libertad de currículum, dentro de los límites establecidos por el gobierno. Suelen impartir

²⁷ Recuperado de <https://es.wikipedia.org/wiki/Educaci%C3%B3n>

²⁸ Recuperado de <http://definicion.de/educacion/>

todos los niveles educativos, aunque tienen libertad para limitarlo si así lo desean. El límite de plazas y el acceso a las mismas depende de los condicionantes y criterios establecidos por el propio colegio.²⁹

2.6.1 concepto de colegio

Colegio es un término que procede del latín *collegium*. Este vocablo, a su vez, tiene su origen en el verbo *colligere* (“reunir”). Un colegio es un establecimiento dedicado a la enseñanza.³⁰

Un colegio es una institución. Su misión principal es educar a los niños. Otras misiones muy importantes son instruir y transmitir la cultura.³¹

²⁹ Recuperado de <http://www.mejorescolegios.es/la-diferencia-entre-colegios-publicos-colegios-concertados-y-colegios-privados/>

³⁰ Recuperado de <http://definicion.de/colegio/>

³¹ Recuperado de <http://www.cuadernodemaestra.es/tag/concepto-de-colegio/>

Capítulo III

Metodología de la investigación

3.1 Diseño de la Investigación

En este capítulo se detalla la metodología utilizada para obtener la información, la cual fue la base fundamental para poder conocer si los colegios privados pertenecientes a San Salvador, aplican un manejo eficiente de las Relaciones Públicas, así como los alcances obtenidos respecto a los objetivos que se plasmaron.

3.2 Objetivos de la Investigación

3.2.1 objetivo general

- Recolectar información veraz y objetiva por medio de los Sres. directores y subdirectores pertenecientes a los colegios privados de San Salvador, para conocer como aplican un manejo eficiente de Relaciones Públicas en cada institución educativa.

3.2.2 objetivos específicos

- Determinar mediante la investigación de campo, si los colegios privados de San Salvador aplican un manejo empírico o profesional, en las Relaciones Públicas.

- Conocer si los colegios tienen y manejan un departamento de Relaciones Públicas correctamente.

- Conocer las opiniones de los Sres. directores y subdirectores, sobre la importancia de las Relaciones Públicas, y que tanto están informados y actualizados sobre el tema.

3.3 Tipo de Investigación

El tipo de investigación que se utilizó fue de forma cualitativa, ya que se buscó la significación de los resultados de forma explícita. Cabe destacar que los datos obtenidos son representativos, se aplicó el uso de entrevistas, y se comparó las diferentes opiniones de los entrevistados para no generalizar, más bien se describió el resultado final, para conocer cuántos de los colegios privados de San Salvador aplican o no correctamente el manejo eficiente de las Relaciones Públicas, y conocer quien está a cargo de las Relaciones Públicas en cada una de las instituciones educativas.

3.4 Fuentes de Información

3.4.1 primaria

Las fuentes de información primaria la constituyeron las entrevistas dirigidas a los sujetos de análisis, es decir los cinco Sres. directores y subdirectores de los colegios investigados.

3.4.2 secundaria

Las fuentes de información secundaria se componen de referencias bibliográficas, internet, tesis utilizadas para respaldar la parte técnica de este documento.

3.5 Población Muestra

El universo o población estuvo conformada por los cinco colegios tomados como muestra de análisis y sus respectivos Sres. directores y subdirectores pertenecientes a los colegios privados de San Salvador.

3.6 Descripción de la Población

Debido a que los Sres. directores y subdirectores de los colegios privados de San Salvador, representan una población finita se hizo un censo, es decir se entrevistaron a cinco sujetos de estudio, en este caso a colegios privados de San Salvador.

Anexo1. Total de colegios privados de San Salvador tomados como base fundamental.

Colegios	Entrevistados	Directores	Subdirectores	Encargado del departamento de RR. PP
Colegio Internacional	1	✓		
Colegio Guadalupeño	1			✓ departamento de comunicaciones
Colegio Americano de El Salvador	1	✓		
Colegio Salvadoreño Español	1		✓	
Colegio Nuestra Señora de los Ángeles	1		✓	
Total	5			

3.7 Diseño de la Muestra

La muestra fue diseñada para garantizar el cumplimiento de los objetivos planteados, se realizó en una sola etapa de selección, es decir, se tomaron en cuenta cinco colegios en donde se desarrollaron las entrevistas.

Dentro de los colegios se generó una entrevista a cada uno de los Sres. directores y sub directores, para obtener el resultado final del diseño de dicha muestra, se utilizó una metodología de investigación, en donde los sujetos de análisis tuvieron la oportunidad de ser investigados.

3.8 Tamaño de la Muestra

Se describe una población en donde se especifica la muestra respectiva.

Para esta etapa se utilizó la técnica de la entrevista en donde se analizó cual es el manejo eficiente de Relaciones Públicas dentro de cada institución educativa de los cinco colegios tomados como muestra para esta investigación.

Fórmula para universos finitos.

N	5 COLEGIOS	Universo
Z	95% = 1.96	Grado de confianza
P	50%	Éxito
Q	50%	Fracaso
E	5%	Error
n	?	Muestra

$$n = \frac{(Z)^2 (P) (Q) (N)}{[(N-1) E^2] + [(Z)^2 (P) (Q)]}$$

$$n = \frac{(1.96)^2 (0.5) (0.5) (5)}{[(5-1) (0.05)^2] + [(1.96)^2 (0.5) (0.5)]}$$

$$n = \frac{(3.8416) (0.5)(0.5) (5)}{[(4)(0.0025)] + [(3.8416)(0.5) (0.5)]}$$

$$n = \frac{4.802}{(0.01) + (0.9604)}$$

$$n = \frac{4.802}{0.9704}$$

$$n = 5$$

3.9 Estimación de Parámetros Poblacionales

Los parámetros principales que se tomaron en cuenta para determinar la población sujeta al estudio fueron las siguientes:

Población: Los Sres. directores y subdirectores de los cinco diferentes colegios privados ubicados en San Salvador.

3.10 Recolección de Datos

3.10.1 técnicas e instrumentos de la investigación

Para la recopilación de esta información se utilizó la entrevista, con el propósito de conocer datos precisos acorde a los objetivos planteados, sobre los cuales torna el tema de investigación. “Manejo eficiente de las Relaciones Públicas en instituciones de educación. Caso específico, colegios privados de San Salvador)”.

Entrevista: Se realizaron 17 preguntas de forma general y algunas personalizadas a los Sres. directores y subdirectores de colegios privados, con el objetivo de conocer el manejo eficiente de las Relaciones Públicas en las instituciones educativas.

3.11 Elaboración de Instrumentos de Investigación

La entrevista consta de 17 preguntas dirigidas a los Sres. directores y subdirectores de los diferentes colegios privados pertenecientes a San Salvador, fue de total validez e importancia para recopilar esta información, para reconocer el manejo de Relaciones Públicas internamente y plantear conclusiones y recomendaciones.

3.12 Aplicación del Instrumento de Investigación

Durante la aplicación del instrumento de esta investigación se dio paso a la canalización de una entrevista definitiva, donde todos los sujetos de análisis se mostraron dispuestos y empáticos a colaborar en responder las preguntas.

De esta manera se logró entrevistar a cinco Sres. directores y subdirectores de los colegios privados pertenecientes a San Salvador.

3.13 Proceso de Recolección de Datos

Durante esta fase, una vez realizados y aprobados las entrevistas, se realizó el proceso de administración de los resultados con el objetivo de dirigir cada una de las interrogantes y poder evaluarlas, de esta forma poder obtener información verídica y específica en relación al tema de investigación.

La recolección de datos se obtuvo mediante la matriz de congruencia, es decir la realización de un cuadro comparativo donde se vaciaron todas las interrogantes previamente realizadas, junto a las respuestas por parte de las personas entrevistadas; con el fin de obtener resultados.

3.14 Representación de Resultado

La fase del análisis de resultado, se presenta con el fin de mostrar los resultados de las entrevistas realizadas a los Sres. directores y subdirectores de los colegios privados de San Salvador.

A continuación, se presenta la matriz vaciada de los datos obtenidos a lo largo de esta investigación:

Entrevistado	Pregunta	Respuestas
---------------------	-----------------	-------------------

Reyna Díaz directora del Colegio Americano	¿Considera importante tener un departamento de Relaciones públicas en una institución?	Si, para mí las relaciones públicas es atención al cliente nosotros le llamamos admisiones.
	¿Quién es el encargado del manejo de las Relaciones Públicas en su institución educativa?	Yo como directora soy la encargada.
	¿Cuentan con estrategias para mantener un excelente manejo de Relaciones Públicas?	Contamos un departamento de admisiones en el cual la manejo yo como directora, y tengo un equipo el cual me ayuda en esa área.
	¿Considera usted que las Relaciones Publicas trae consigo beneficios?	Si, traer muchos beneficios.
	¿Hacen publicidad o considera que no es necesario?	Si es necesario, ya que por medio de la publicidad damos a conocer el colegio.
	¿Qué medios utiliza para promocionar y anunciar su colegio?	Anuncios publicitarios, utilizamos también la radio y la tv contamos con una fan page todo esto con el fin de dar a conocer el colegio a las demás personas.

	¿Según su criterio que piensa acerca del manejo de las RR.PP en el Salvador?	Que no están ejerciendo de la mejor manera y eso es evidente.
	¿Qué estrategia utilizan para mantener la buena imagen de la institución?	La disciplina en nuestros estudiantes, dar a conocer cada logro del colegio ya sea algún campeonato o ferias estudiantiles que realiza el colegio.
	¿Qué método utilizan ustedes como colegio para lograr el sentido de pertenencia en los alumnos?	Uno de los métodos que utiliza el colegio son los intramuros estudiantiles, las excursiones, los diferentes campeonatos que realiza el colegio.
	¿Cuál es el nivel de importancia que se les dan a las RR.PP en la institución educativa?	Es mucha la importancia ya que las RR.PP, las realizamos todos en el colegio.
	¿Cuáles son los factores que cree usted son indispensable para mantener las RR.PP dentro de la institución?	La disciplina y la comunicación juegan un papel muy importante para tener un buen manejo de RR.PP.

	¿Considera usted necesario incentivar a los maestros y demás colaboradores para mejorar su servicio en la institución?	Claro que es importante nosotros como institución damos bonos a los maestros, se hacen diferentes evaluaciones continuas, se les hace entrega de diplomas para que ellos se sientan bien con la institución y se puedan desempeñar de la mejor manera.
	¿En caso que se presente una crisis en la institución, que estrategia implementan para reducir el impacto de esta?	Si se tratara de una crisis de algún problema dentro de la institución por ejemplo una lesión en el colegio se le diera la atención adecuada siempre con un equipo especializado nosotras contamos con una sala de emergencia en el colegio y manteniendo la calma y aclarar como sucedió el problema.
	¿Contrataría un especialista en RR.PP?	Si presentara una buena propuesta con gusto, aunque ya tuvimos una mala experiencia con un relacionista público.

	¿Cree usted que es importante el vínculo de docente alumno, para mantener un buen manejo de las RR.PP dentro de la institución?	Definitivamente ya que los alumnos son nuestra propaganda y por ello es importante que el maestro tenga esa buena relación con los alumnos.
	¿Qué es lo que realiza como director/a para desarrollar y transmitir las RR.PP en la institución educativa?	Fuera de la institución manejo lo que es la publicidad y propaganda que se hace en periodos de admisiones desde el mes de mayo hasta julio, realizamos la publicidad por tv, radio, redes sociales, open house etc., dentro del colegio realizamos las ferias de logros.

Entrevistado	Pregunta	Respuesta
Francisco Caballero Encargado del departamento de	¿Conoce usted acerca del tema manejo de Relaciones Públicas?	Si conozco claramente del tema, ya que se tiene que conocer un poco de marketing, diseño gráfico publicidad para estar en esta área y claro las relaciones públicas son fundamentales.

comunicaciones del Colegio Guadalupano	¿Considera importante tener un departamento de Relaciones públicas en una institución?	Es sumamente importante, dependiendo el rubro que sea.
	¿Quién es el encargado del manejo de las Relaciones Públicas en su institución educativa?	El Colegio Guadalupano cuenta con un departamento de comunicaciones en el cual el encargado es mi persona.
	¿Cuentan con estrategias para mantener un excelente manejo de Relaciones Públicas?	Si contamos con un plan de marketing que se realiza al final de año, analizamos el mercado de competencia, a nuestros estudiantes se les hace una encuesta para poder saber cómo está nuestro mercado actual y se saca un apartado de las RR.PP.
	¿Considera usted que las Relaciones Públicas trae consigo beneficios?	Trae muchos beneficios, empezando porque gracias a ellas el colegio se vende y se da a conocer, y mantiene informados al mercado que nos interesa por medio de cada evento.

	¿Hacen publicidad o considera que no es necesario?	Si realizamos publicidad y son de mucha importancia, el colegio realiza publicidad indirectamente, tenemos programas de radios católicas que, aunque están enfocadas en evangelizar, le sirve al colegio como método de publicidad.
	¿Qué medios utiliza para promocionar y anunciar su colegio?	El medio que más utilizamos son las redes sociales ya que está comprobado que es un método que más abarca población, y son más económicas al igualmente utilizamos la radio y tv.
	¿Según su criterio que piensa acerca del manejo de las RR.PP en el Salvador?	Pienso que es un tema que no es nada nuevo, aunque en esta época ha dado un mayor impacto ya que han incrementado el porcentaje de estudiantes de relaciones públicas en nuestro país.

	¿Qué estrategia utilizan para mantener la buena imagen de la institución?	Utilizamos lo que son los canales de comunicación, informamos cada evento que realiza el colegio ya sea, logros de medallas, competencias dentro y fuera del país ya que con ello defendemos la imagen del colegio.
	¿Qué método utilizan ustedes como colegio para lograr el sentido de pertenencia en los alumnos?	Desde pequeños vamos inculcando ese amor por el colegio, con diferentes juegos, libros y pedagogía también logramos ese sentido de pertenencia con las diferentes competencias que realiza el colegio.
	¿Cuál es el nivel de importancia que se les dan a las RR.PP en la institución educativa?	Muchísima importancia ya que el colegio Guadalupano con sus 90 años de historia se conoce en parte por su excelente manejo de las RR.PP.
	¿Cuáles son los factores que son indispensable para mantener las RR.PP dentro de la institución?	La calidad en el servicio.

	¿Considera usted necesario incentivar a los maestros y demás colaboradores para mejorar su servicio en la institución?	Claro que es importante, nosotros anualmente realizamos diferentes talleres en donde se les enseña a los maestros como proyectarse con los alumnos, el manejo de la imagen personal.
	¿En caso que se presente una crisis en la institución, que estrategia implementan para reducir el impacto de esta?	Existe una alerta roja si se llegara a dar este tipo de problema lo primero es ser herméticos y saber cómo se resolverá y de qué manera nos expresaremos a las personas, también la identidad del colegio y el testimonio del mismo cuenta para este tipo de casos.
	¿Contrataría un especialista en RR.PP?	Actualmente yo estoy a cargo del departamento de comunicaciones.
	¿Cree usted que es importante el vínculo de docente alumno, para	Muy importante porque debe de ver una relación muy estrecha entre

	mantener un buen manejo de las RR.PP dentro de la institución?	alumno y maestro y hasta con los mismos padres de familia.
	¿Qué es lo que realiza como director/a para desarrollar y transmitir las RR.PP en la institución educativa?	A nivel interno manejamos una buena publicidad y una buena información contamos con un calendario de actividades, con algunos medios impresos y videos animados informativos.

Entrevistado	Pregunta	Respuestas
Vilma Guevara Castillo Sub directora del	¿Conoce usted acerca del tema manejo de Relaciones Públicas?	Si claro que sí, ya que es lo primero que tenemos que saber ya que es la forma en la que se da a conocer el colegio con los alumnos y los padres de familia.

Colegio Español	¿Considera importante tener un departamento de Relaciones públicas en una institución?	Siempre es necesario.
	¿Quién es el encargado del manejo de las Relaciones Públicas en su institución educativa?	Todos somos responsables desde la directora y mi persona como subdirectora y todos los maestros/as.
	¿Cuentan con estrategias para mantener un excelente manejo de Relaciones Públicas?	La disciplina es una de las estrategias que más utilizamos en el colegio
	¿Considera usted que las Relaciones Publicas trae consigo beneficios?	Claro que si ya que por medio de ellas damos a conocer el colegio
	¿Hacen publicidad o considera que no es necesario?	Antes no considerábamos que fuera necesario, pero hace dos años atrás tratamos de desarrollarlas ya que las demandas de los demás colegios han incrementado.
	¿Qué medios utiliza para promocionar y anunciar su colegio?	Tenemos quien maneje las redes sociales Facebook, banners y anunciadoras.

	¿Según su criterio que piensa acerca del manejo de las RR.PP en el Salvador?	Que están malas ya que podemos verla desde la cabeza ya que uno dice una cosa la otra y no hay una buena ejecución de ellas lamentablemente.
	¿Qué estrategia utilizan para mantener la buena imagen de la institución?	La disciplina es lo fundamental en los alumnos porque si no hay disciplina no hay nada
	¿Qué método utilizan ustedes como colegio para lograr el sentido de pertenencia en los alumnos?	Que participen en todas las actividades que se realizan, para que se sientan identificados y se sientan parte del colegio.
	¿Cuál es el nivel de importancia que se les dan a las RR.PP en la institución educativa?	Yo como subdirectora pienso que son muy importantes, no solo es decir RR.PP y tirarlas a la basura es de ponerlas en practica
	¿Cuáles son los factores que cree usted son indispensable para mantener las RRPP dentro de la institución?	La comunicación ya que por medio de ella conocemos a los alumnos y los ayudamos en sus problemas.

	¿Considera usted necesario incentivar a los maestros y demás colaboradores para mejorar su servicio en la institución?	Es importante ya que depende del maestro la relación que tengan con los padres de familia y los alumnos ya que ellos son nuestros clientes.
	¿En caso que se presente una crisis en la institución, que estrategia implementan para reducir el impacto de esta?	Si se tratara de una crisis de imagen en la institución, la confrontaríamos con la verdad aclarando el problema directamente, ya que el colegio es como nuestra casa y los alumnos nuestros hijos.
	¿Contrataría un especialista en RR.PP?	Tal vez para incentivar a los maestros, y de recordarles como debe ser el trato para los alumnos y padres de familia, pero es algo que ellos ya saben y tienen que desarrollarlo con los alumnos.
	¿Cree usted que es importante el vínculo de docente alumno, para mantener un buen manejo de las RRPP dentro de la institución?	Siempre es muy importante ya que el maestro es quien dirige y tiene que tener la vocación para poder transmitir ese vínculo con los alumnos.

	¿Qué es lo que realiza como director/a para desarrollar y transmitir las RR.PP en la institución educativa?	Comunicarme con los maestros y tratar de transmitir un ambiente agradable de trabajo y felicitarle.
--	---	---

Entrevistado	Pregunta	Respuestas
Angelina de Llamatey Subdirectora del Colegio Internacional	¿Conoce usted acerca del tema manejo de Relaciones Públicas?	Sí, conozco un poco sobre el tema.
	¿Considera importante tener un departamento de Relaciones públicas en una institución?	Considero que es importante siempre y cuando la institución lo necesite.
	¿Quién es el encargado del manejo de las Relaciones Públicas en su institución educativa?	Todos somos los encargados de mantener las relaciones publicas en el colegio, desde los maestros hasta los alumnos somos los responsables de mantenerlas.
	¿Cuentan con estrategias para mantener un excelente manejo de Relaciones Públicas?	Contamos con diferentes comités de padres de familia que nos ayudan a

		mantener el orden y representan la imagen del colegio.
	¿Considera usted que las Relaciones Publicas trae consigo beneficios?	Si, considero que trae muchos beneficios
	¿Hacen publicidad o considera que no es necesario?	Como institución no contamos con publicidad, los propios alumnos e incluso los padres de familia recomiendan al colegio y es así que el colegio se da a conocer.
	¿Qué medios utiliza para promocionar y anunciar su colegio?	Los padres de familia recomiendan a las demás personas ya que el colegio no cuenta con redes sociales, pero el método de la experiencia y la satisfacción de los alumnos es nuestro método para atraer más alumnos al colegio.
	¿Según su criterio que piensa acerca del manejo de las RR.PP en el Salvador?	Lastimosamente nuestro país no tiene un buen manejo de relaciones públicas, considero que esta rama es nueva y que a evolucionando pero

		que en nuestra realidad deja mucho en que pensar.
	¿Qué estrategia utilizan para mantener la buena imagen de la institución?	Nosotros como colegios manejamos mucho lo que son los valores ya que tratamos de promoverlos a los alumnos para que puedan transmitir a los demás.
	¿Qué método utilizan ustedes como colegio para lograr el sentido de pertenencia en los alumnos?	Contamos con un comité de padres de familia denominado comité de espíritu, que se encarga de promover la institución también contamos con agendas del colegio, camisetas y realizamos diferentes actividades para que los alumnos se sientan identificados con el colegio.
	¿Cuál es el nivel de importancia que se les dan a las RR.PP en la institución educativa?	Para nosotros es muy importante, como colegio tratamos que los alumnos y maestros sean la imagen del colegio por lo tanto están muy conscientes de ellas.

	¿Cuáles son los factores que cree usted son indispensable para mantener las RR.PP dentro de la institución?	La transparencia y la honestidad pienso que es un factor fundamental para poder tener un buen manejo.
	¿Considera necesario incentivar a los maestros y demás colaboradores para mejorar su servicio en la institución?	Si es muy importante,
	¿En caso que se presente una crisis en la institución, que estrategia implementan para reducir el impacto de esta?	Primero evaluaríamos el problema para ver que se puede hacer para disminuir el impacto, y resolverlo para que no afecte la imagen del colegio.
	¿Contrataría un especialista en RR.PP?	Si fuera necesario sí, pero nosotros por ser un colegio pequeño siento que no es muy necesario,
	¿Cree usted que es importante el vínculo de docente alumno, para mantener un buen manejo de las RR.PP dentro de la institución?	Definitivamente es importante.

	¿Qué es lo que realiza como director/a para desarrollar y transmitir las RR.PP en la institución educativa?	tener una buena relación con los padres de familia, mantenerlos informados de cada actividad que se desarrollara el colegio, estar pendiente de que necesitan los alumnos, estar ahí para lo que se necesite ya sea con los padres de familia o los alumnos.
--	---	--

Entrevistado	Pregunta	Respuestas
Erick	¿Conoce usted acerca del tema manejo de Relaciones Públicas?	Si he escuchado sobre el tema
Joaquín Salinas Martínez subdirector	¿Considera importante tener un departamento de Relaciones públicas en una institución?	Si es importante ya que de esa forma existe una mayor calidad de comunicación y entendimiento entre todos.

del colegio Liceo nuestra Señora de los Ángeles	¿Quién es el encargado del manejo de las Relaciones Públicas en su institución educativa?	En nuestro caso estamos a cargo dos personas, el coordinador de primer ciclo y mi persona como subdirector nos encargamos de mantener el orden y la disciplina en el colegio y somos quienes velamos de la relación entre maestro y alumno en la institución.
	¿Cuentan con estrategias para mantener un excelente manejo de Relaciones Públicas?	Contamos con un manual de convivencia, en el cual esta forjada todas las disposiciones disciplinarias y de convivencia que debe contar el colegio.
	¿Considera usted que las Relaciones Publicas trae consigo beneficios?	Si trae muchos beneficios ya que por medio de ellas mantenemos un buen desarrollo laboral en la institución.
	¿Hacen publicidad o considera que no es necesario?	Nosotros no hacemos publicidad, en años anteriores teníamos habilitado lo que son las redes sociales, pero hoy por hoy ya no están vigentes.

	¿Qué medios utiliza para promocionar y anunciar su colegio?	Utilizamos lo que es un prospecto estudiantil, que se hace entrega cada final de año, por medio de un desfile que realiza el colegio y eso nos sirve de herramienta para dar a conocer el colegio.
	¿Según su criterio que piensa acerca del manejo de las RR.PP en el Salvador?	En el salvador la RR.PP en el ámbito político está mal ya que estamos en una situación que se puede ver por medio de la asamblea legislativa que no hay un buen manejo y no hay un acuerdo en común, en cuanto a las relaciones económicas son las que general el comercio en el exterior y pues pienso que si están ejerciendo de la mejor manera, sin embargo es triste ver la situación que se vive en nuestro país en general.
	¿Qué estrategia utilizan para mantener la buena imagen de la institución?	Enseñar correctamente, tener una buena disciplina y tratar de hacer su aprendizaje innovador.

	¿Qué método utilizan ustedes como colegio para lograr el sentido de pertenencia en los alumnos?	En primer lugar, la progresividad tenemos que darles la confianza ya que el colegio viene siendo como su segundo hogar, con las diferentes actividades que realiza el colegio incentivamos para que los alumnos se sientan identificados con la institución.
	¿Cuál es el nivel de importancia que se les dan a las RR.PP en la institución educativa?	Es mucha la importancia que le damos a dichas relaciones, ya que todos somos parte de ellas y es nuestro deber ejercerlas de la mejor manera.
	¿Cuáles son los factores que cree usted son indispensable para mantener las RR.PP dentro de la institución?	Uno de los factores puede ser la progresividad y la confianza que debe tener en el colegio.
	¿Considera usted necesario incentivar a los maestros y demás colaboradores para mejorar su servicio en la institución?	Claro que es importante incluso el colegio brinda un abono para los maestros que sobresalen y pues de esa forma motivarlos, tener convivios con los maestros ayudara para que ellos se

		sientan bien y de esa manera podrán ejercer su trabajo de la mejor manera.
	¿En caso que se presente una crisis en la institución, que estrategia implementan para reducir el impacto de esta?	Nunca hemos tenido ningún problema hasta el día de hoy, pero si eso llegara a pasar pensaríamos en una salida inmediata y clara para poder disminuir su impacto.
	¿Contrataría un especialista en RR.PP?	Tal vez sí.
	¿Cree usted que es importante el vínculo de docente alumno, para mantener un buen manejo de las RR.PP dentro de la institución?	Eso es esencial para poder tener una buena comunicación y un vínculo de confianza y respeto entre el alumno y el maestro.
	¿Qué es lo que realiza como director/a para desarrollar y transmitir las RR.PP en la institución educativa?	Tratamos de estar a la orden de lo que se necesite estar pendientes y tratar de motivar a los alumnos para que se integren al colegio y puedan ser personas de bien para la sociedad, también mantenemos una relación informativa con los padres de familia.

3.15 Análisis de Resultados de los Entrevistados

¿Conoce usted acerca del tema manejo de Relaciones Públicas?	Los 5 entrevistados respondieron que si al dar las respuestas se comprendió que para ellos las RR. PP es atención al cliente, sin darse cuenta que abarca más áreas. =100%
¿Considera importante tener un departamento de Relaciones públicas en una institución educativa?	Los 5 entrevistados respondieron que si es importante, pero no cuentan con un departamento de RR. PP aunque uno de los colegios menciona que cuenta con un departamento de comunicación y otro de ellos menciono que todo lo relacionado a las RR.PP la desempeña el departamento de admisiones. = 100%
¿Quién es el encargado del manejo de las Relaciones Públicas en su institución?	2 de los entrevistados respondieron que era el director =40% 1 el sub director y maestro =20%

	2 respondieron que si cuentan con un departamento pero que no lleva el nombre de Relaciones Públicas Admisión, comunicación =40%
¿Cuentan con estrategias para mantener un excelente manejo de Relaciones Públicas?	5 entrevistados respondieron que, si tienen estrategias como un plan de marketing, analizan el mercado de competencia, manual de convivencia para fortalecer las disciplinas y convivencia, y un comité de padre de familia. =100%
¿Considera usted que las Relaciones Publicas trae consigo beneficios?	Los 5 entrevistados respondieron que si trae muchos beneficios =100% como, por ejemplo Desarrollo laboral Se da a conocer el colegio Mantiene informado al cliente Los cuales tres de ellos mencionaron claramente que les beneficia en dar a conocer el colegio, por medio de ellas se mantiene un desarrollo laboral, e informa al mercado que le interesa.

¿Hacen publicidad o considera que no es necesario?	Los 5 entrevistados respondieron que si =100% Ya que las demandas de los demás colegios han incrementado. Antes no consideraban que era necesario, pero hace dos años atrás empezaron a implementarla por la demanda de los demás colegios utilizan el método de radio.
¿Qué medios utiliza para promocionar y anunciar su colegio?	Los 5 entrevistados respondieron que utilizan redes sociales, banners, periódico y televisión, radio., mupi, etc. Con el fin de darse a conocer ante su público meta, el medio que más utilizan es el método de boca a boca que sus mismos alumnos y padres de familia transmiten la calidad de educación que ellos ofrecen. =100%
¿Según su criterio que piensa acerca del manejo de las RR.PP en El Salvador?	Los 5 entrevistados respondieron que no están ejerciendo de la mejor manera y eso es evidente, ya que en el salvador las RR.PP en el ámbito político está bastante mal, ya que estamos en una situación que se puede ver por medio de diferentes acontecimientos que suceden a diario,

	es triste ver la situación que se vive en nuestro país en general.=100%
¿Qué estrategia utilizan para mantener la buena imagen de su institución?	Los 5 entrevistados respondieron que para tener una buena imagen se necesita lo siguiente: La disciplina en los estudiantes =70% Mostrar los logros del colegio=10% Los valores=10% Calidad de servicio=10% Disciplina ;10%
¿Qué método utilizan ustedes como colegio para lograr el sentido de pertenencia en los alumnos?	Los 5 entrevistados respondieron que utilizan los diferentes métodos: incluir en actividades del colegio. Intramuros y excursión, inculcar amor al colegio, buena comunicación, comité de padres, disciplina, confianza y progresividad.100%
¿Cuál es el nivel de importancia que se les dan a las RR.PP en su institución?	Los 5 entrevistados respondieron que si es importante porque todos son los responsables de realizar las relaciones Públicas en la institución educativa. Le dan mucha importancia ya que

	todos son parte de ella y es su deber ejercerlas de la mejor manera y ponerlas en práctica. =100%
¿Cuáles son los factores que cree que son indispensables para mantener las RR.PP dentro de la institución?	Los 5 entrevistados respondieron que es un factor fundamental para poder tener un buen manejo de las RR.PP, la comunicación, progresividad y confianza es esencial para una institución. Transparencia y honestidad =40% Calidad de servicio =20% Progresividad y con fianza =20% Comunicación y disciplina=20%
¿Considera usted necesario incentivar a los maestros y demás colaboradores para mejorar su servicio en la institución?	Los 5 entrevistados respondieron que si es necesario incentivar. Bonos a los maestros y diplomas = 80% Talleres de convivencia a maestros =20% Para poder proyectarse de mejor manera con los alumnos.es importante porque depende del

	maestro la relación que tenga con los padres de familia y los alumnos ya que ellos son sus clientes y el manejo de su imagen personal. Todo esto ayudara para que ellos se sientan bien y de esta manera podrán ejercer su trabajo de la mejor forma.
¿En caso que se presente una crisis de imagen en su institución, que estrategia implementan para reducir el impacto?	Los 5 entrevistados respondieron que si tienen una estrategia: Afirmaron que primero evaluaran el problema para ver que se puede hacer para disminuir el impacto y poder resolverlo para que no afecte la imagen del colegio, también confrontarían la verdad y aclararan el problema directamente. Analizar el problema, solucionar el problema para minimizar el impacto, dar un comunicado =100%
¿Contrataría un especialista en RR.PP?	2 de los entrevistados respondieron que tal vez si es necesario para incentivar a los maestros y

	recordarles cómo debe de ser el tarto para los alumnos y padres de familia. =40% 1 entrevistado respondió que si es necesario para la implementación de nuevas estrategias que sirva para el mejoramiento de su imagen. =20% 1 entrevistado respondió que contrataría un especialista si presentara una buena propuesta, pero anterior mente tubo una mala experiencia=20% 1 entrevistado respondió que no es muy necesario cuando la institución es pequeña=20%
¿Cree usted que es importante el vínculo, de docente alumno para mantener un buen manejo de las RR.PP dentro de la institución?	Los 5 entrevistados respondieron que si es muy importante ya que los alumnos son la razón de nuestro colegio y es por ello que es necesario que el maestro tenga buena relación con los alumnos. =100%

¿Qué es lo que realiza como director/a para desarrollar y transmitir las RR.PP en la institución educativa?	Ser accesible con los padres de familia y alumnos=20% Buena relación con alumnos y padres de familia=20% Buena comunicación=60% La comunicación de los maestros y tratar de transmitir un ambiente agradable dentro de la institución y motivar a los alumnos para que se integren, mantener informado a todo su público interno sobre todas las actividades.
--	---

Capítulo IV

Conclusiones y Recomendaciones

4.1 Conclusiones

Durante toda esta investigación se conoció de manera general, cual es el manejo eficiente de las Relaciones Públicas, a nivel de instituciones educativas dando a conocer su aplicación dentro y fuera de las instituciones. Observamos que las diferentes instituciones educativas, no le dan el nivel de importancia que se merecen las RR. PP, su enfoque es únicamente en la comunicación interna, y designan a cualquier persona para que esté a cargo de esta área.

Es lamentable saber que actualmente la carrera de RR. PP está poco valorada ya que por medio de la presente investigación analizamos que por ser instituciones de educación con un numero de público pequeño no consideran importante tener un relacionista público, y se enfocan en el mensaje difusor de los alumnos y padres de familia dejando de lado las estrategias y tácticas que se deben aplicar adecuadamente para cada situación que se presente.

Por lo observado en la investigación se plantean las siguientes conclusiones:

1. Los colegios asignan a una persona no capacitada para el cargo del departamento de Relaciones Públicas en este caso (director, sub director, maestros etc.)

2. En el ámbito educativo los diferentes colegios responden que es muy importante transmitir las Relaciones Públicas e incentivar a sus colaboradores, pero solo tres colegios brindan bonos, y realizan convivios para que exista un vínculo entre todos sus trabajadores.

3. Aplican de manera empírica las Relaciones Públicas y no de forma profesional, todos los colegios entrevistados tienen un concepto erróneo acerca de cuál es el manejo adecuado de relaciones públicas y es por eso que las aplican de una forma incorrecta.

4. No tienen el conocimiento de cuáles son las diferentes estrategias que deben implementar en caso de una crisis de imagen, institucional o de cualquier índole.

5. Es notorio que en algunos colegios no desarrollan el manejo de Relaciones Públicas, tal es el caso del Colegio Americano que les dan el nombre de departamento de admisiones, y el Colegio Guadalupano lo desarrolla como departamento de

comunicaciones, de esta forma los relacionan, pero no saben en realidad la función adecuada de un departamento de Relaciones Públicas.

6. Se llegó a la conclusión que es muy importante mantener una buena relación entre los maestros y alumnos ya que ellos son su producto de venta y todos confirmaron que es importante tener esta relación.

7. Los colegios manejan actualmente lo que son las redes sociales entre ellas Fanpage, Facebook, Twitter, ya que afirman que son una de las herramientas más económicas y que abarcan mayor población, hacen uso de la publicidad visual, a excepción del Colegio Nuestra Señora de Los Ángeles, y el Colegio Internacional que no cuanta con dichas herramientas.

8. Observamos que los colegios confunden la Publicidad y Marketing con Relaciones Públicas sin reconocer que las RR. PP, se encargan de gestionar la comunicación entre una organización y la sociedad, con el objetivo de construir, administrar y mantener su imagen positiva en cuanto la Publicidad y el Marketing solo son herramientas a seguir por medio de las estrategias de RR. PP.

9. La mayoría de instituciones educativas no les dan la importancia que se merecen las Relaciones Publicas.

10. Todos los entrevistados opinan que las RR. PP no se desarrollan de la mejor manera en El Salvador, y además que dicho tema está siendo reconocido hasta en estos últimos años.

4.2 Recomendaciones

Tomando como base el análisis de resultado de la presente investigación, se observó que a pesar que no manejan correctamente las estrategias y tácticas de RR. PP, adecuadamente algunos colegios si las aplican, pero de forma indirecta y empírica. Es por ello que se plantean las siguientes recomendaciones.

1. Es necesario que los directores y docentes de las instituciones educativas tengan una formación en RR. PP, cursos, diplomados, etc. Para que tengan un mejor conocimiento de la importancia de las Relaciones Públicas y algunas de sus herramientas y tácticas. Además deben contratar a un profesional de RR. PP, con el fin de brindar un mejor servicio a sus públicos.

2. Todos los directores de las instituciones de educación deben de tomar en cuenta el trabajo de un profesional en RR. PP, para que esté a cargo de dicha área, y así evitar que cualquier persona tome el control sin tener un conocimiento sólido del tema.

3. Se recomienda a los colegios privados del municipio de San Salvador hagan uso de más estrategias y herramientas para mantener un excelente manejo de RR. PP, dentro de su institución educativa.

4. Las RR. PP, tienen que ser tomadas con mayor importancia, reconociendo su máximo desempeño, para el posicionamiento, mejora de imagen institucional y su comunicación.

5. Se recomienda a los colegios educativos que de la misma forma que cuentan con un “manual de convivencia”. Así también consideren necesario la implementación de un manual de RR. PP.

6. A los colegios que tomen nota y cada cierto tiempo organicen capacitaciones dirigidas a todos sus colaboradores de diferentes áreas, con el fin de trabajar y fortalecer la calidad de atención al cliente y desarrollar la pro actividad.

7. Que todas las empresas e instituciones de educación, hagan un manejo adecuado de RR. PP, así también valoren y contraten a más personas especializadas en esta área.

8. Se llegó a la conclusión que todos los diferentes colegios de educación, ya sean privados o públicos deben de contar con un departamento de Relaciones Públicas para que se puedan desarrollar con éxito, y tengan un mejor plan estratégico ya que es muy evidente que no las están desarrollan adecuadamente.

9. Es recomendable que los colegios creen un Dpto. de RR. PP con el fin de crear una imagen fuerte de la institución.

10. Organizar cursos dirigidos a todos sus colaboradores, que ayuden a mejorar y fortalecer el servicio al cliente

11. Es recomendable que los colegios utilicen las tácticas como la responsabilidad social empresarial para que ambos obtengan beneficios.

12. Se recomienda que los colegios (Liceo nuestra señora de los Ángeles y el colegio Internacional) implementen el uso de las redes sociales.

13. Es recomendable analizar el público meta ya que es de vital importancia para la formación de estrategias.

14. Se recomienda a los colegios que planifiquen anualmente una buena campaña de RR. PP para atraer más público meta.

15. Es necesario organizar eventos de convivencia entre maestros y alumnos, para obtener una mejor comunicación.

16. Es recomendable analizar el público meta ya que es de vital importancia para la formulación de estrategias.

17. Se recomienda organizar visitas de campo para promocionar las instituciones en puntos estratégicos

Referencias

- ABC color. (2005). *Características de las relaciones públicas*. Recuperado de <http://www.abc.com.py/articulos/caracteristicas-de-las-relaciones-publicas-830106.html>
- Bonilla Merinero, A., Ramos Funes, H., & Palacios Pérez, A. (2010). *Tendencias y retos de las relaciones públicas para el posicionamiento de las empresas frente a la crisis económica*. (Tesis de técnico). Universidad Tecnológica de El Salvador. San Salvador, SV. Recuperado de <http://biblioteca.utec.edu.sv/siab/virtual/tesis/50701.pdf>
- Centro de Documentación Publicitaria. (1934). *Ivy Lee*. Recuperado de <http://www.lahistoriadelapublicidad.com/protagonista-480/ivy-lee>
- Colegio Americano de El Salvador. (2016). *Historia del colegio*. Recuperado de http://www.colegioamericano.edu.sv/V_2016/historia.php?leng=1
- Colegio Guadalupano. (2016). *Nuestra historia*. Recuperado de <http://colegiogadalupanosv.com/historia/>
- Colegio Internacional. (2015) . *History*. Recuperado de <http://intschoolsansal.com/?pageid=0>
- Colegio Salvadoreño. (s.f.). *Historia de nuestro colegio*. Recuperado de <http://www.cs.espanol.com/historia-cse.html>
- Colegios de San Salvador. (2017). Recuperado de <https://www.google.com.sv/search?q=colegios+en+san+salvador&oq=colegios+&aqs=chrome.1.69i57j0l5.5477j0j7>

&sourceid=chrome&ie=UTF8#q=colegios+en+san+salvador&rflfq=1&rlha=0&rlag=13700153,-89223834,2527&tbm=lcl

Delgado Platero, A. (2007). *Las prácticas de las relaciones públicas en El Salvador*. (Tesis en licenciatura). Universidad Don Bosco. San Salvador, SV. Recuperado de http://rd.udb.edu.sv:8080/jspui/bitstream/11715/159/1/040515_tesis.pdf

Elizabeth. (2011, octubre 31). *Pioneros de las relaciones públicas en el mundo*. [Registro web]. Recuperado de <http://relacionespublicasconeli.blogspot.com/2011/10/pioneros-de-las-relaciones-publicas.html>

Gabriel. (2014, julio 30). Técnicas administrativas. [Registro web]. *Conceptos generalidades de las relaciones públicas*. Recuperado de <http://tecnicasadministrativas.blogspot.com/2014/07/conceptos-y-generalidades-de-las.html>

González, M. (2015). *Institución*. Recuperado de <https://investigacionunesrpv.wordpress.com/2015/04/08/institucion/>

Infogra. (2017). *Historia de las relaciones públicas*. Recuperado de <https://infogr.am/HISTORIA-DE-LAS-RELACIONES-PUBLICAS>

Javirrpp22. (2009). *Los padres de las relaciones públicas*. Recuperado de <https://javirrpp22.wordpress.com/los-padres-del-relacionador-publico/>

López Eguizábal, A. (2013). *Casos prácticos de relaciones públicas en El Salvador*. Recuperado de <http://www.ufg.edu.sv/icti/doc/CASOS-PRACTICOS-RRPP.pdf>

López, C. (2013). *RRPP Historia de las relaciones públicas*. [Registro web]. Recuperado de http://fido.palermo.edu/servicios_dyc/blog/docentes/detalle_tp.php?id_docente=5499&id_blog=10247

- Martínez, E. (2017, abril). [Entrevista con Erick Joaquín Martínez sub director del colegio Liceo nuestra señora de los Ángeles: *Historia del colegio*]. Artículo impreso.
- Melgar Callejas, J. (1999). *Las relaciones públicas en la administración de las empresas Contemporáneas*. Recuperado de <http://www.ufg.edu.sv/ufg/theorethikos/Julio99/reflexiones3.html>
- Paco. (2015). *Primer pionero del mundo*. Recuperado de <http://diezpasosalnorte.com/2015/11/02/el-primer-colegio-del-mundo-esta-en/>
- Pérez Porto, J., & Gardey, A. (2014). *Definición de colegio*. Recuperado de <http://definicion.de/colegio/>
- Pérez Porto, J. (2008). *Definición de educación*. Recuperado de <http://definicion.de/educacion/>
- Pérez Porto, J., & Gardey, A. (2013). *Definición de institución*. Recuperado de <http://definicion.de/institucion/>
- Martini, N. (1998). *Introducción a las relaciones públicas*. Recuperado de <http://www.rrppnet.com.ar/defrrpp.htm>
- Kaili. (2010). *Historia de las relaciones públicas*. Recuperado de <http://www.taringa.net/posts/apuntes-monografias/5761929/Historia-de-las-relaciones-publicas.html>
- Ucán, L. (2016). *Instituciones educativas*. Recuperado de http://psicologíaambiental.wikia.com/wiki/Instituciones_Educativas

Anexos

***Universidad Tecnológica
de El Salvador***



Entrevista

Para directores o subdirectores de los colegios privados

Cuerpo de la entrevista:

1. ¿Conoce usted acerca del tema manejo de Relaciones Públicas?
2. ¿Considera importante tener un departamento de RR. PP, en una institución educativa?
3. ¿Quién es el encargado del manejo de las RR. PP, en su institución?
4. ¿Cuentan con estrategias para mantener un excelente manejo de RR. PP?
5. ¿Considera usted que las RR. PP, trae consigo beneficios?
6. ¿Hacen publicidad o considera que no es necesario?

7. ¿Qué medios utiliza para promocionar y anunciar su colegio?
8. ¿Según su criterio que piensa acerca del manejo de las RR. PP, en El Salvador?
9. ¿Qué estrategia utilizan para mantener la buena imagen de su institución?
10. ¿Qué método utilizan ustedes como colegio para lograr el sentido de pertenencia en sus alumnos?
11. ¿Cuál es el nivel de importancia que se les dan a las RR. PP su institución?
12. ¿Cuáles son los factores que cree usted son indispensable para mantener las RR. PP, dentro de una institución educativa?
13. ¿Considera usted necesario incentivar a los maestros y demás colaboradores para mejorar su servicio en la institución?
14. ¿En caso que se presente una crisis de imagen en su institución, que estrategia implementan para reducir el impacto de esta?
15. ¿Contrataría un especialista en RR. PP?

16. ¿Cree usted que es importante el vínculo, de docente alumno para mantener un buen manejo de las RR. PP, dentro de la institución?

17. ¿Qué es lo que realiza como director/a para desarrollar y transmitir las RR. PP, en la institución

