

UNIVERSIDAD FRANCISCO GAVIDIA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS



TRABAJO DE GRADO
TESIS

“DISEÑO DE UN PLAN ESTRATÉGICO DE RELACIONES PÚBLICAS QUE
PERMITA FORTALECER LA IMAGEN INSTITUCIONAL DE LA LOTERÍA
NACIONAL DE BENEFICENCIA DE EL SALVADOR
EN EL MUNICIPIO DE SAN SALVADOR”

PRESENTADO POR:
RAFAEL ALEJANDRO BURGOS DURÁN
JUAN JOSÉ CANTÓN GONZÁLEZ
JOSÉ MIGUEL SÁNCHEZ GÓMEZ

PARA OPTAR AL GRADO DE LICENCIATURA EN RELACIONES PÚBLICAS Y
COMUNICACIONES.

OCTUBRE DE 2008
SAN SALVADOR, EL SALVADOR, CENTRO AMERICA

UNIVERSIDAD FRANCISCO GAVIDIA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS



AUTORIDADES UNIVERSITARIAS

ING. MARIO ANTONIO RUÍZ RAMÍREZ

Rector

DRA. LETICIA ANDINO DE RIVERA

Vice Rectora

LICDA. TERESA DE JESÚS GONZÁLEZ DE MENDOZA

Secretaria General

LIC. ADALBERTO ELIAS CAMPOS BATRES

Decano de Facultad de Ciencias Económicas

OCTUBRE DE 2008

SAN SALVADOR, EL SALVADOR, CENTRO AMERICA

ACTA DE APROBACIÓN



No. 1547

Exp. 02/01-2008/02-LR

ACTA DE LA DEFENSA DE TRABAJO DE GRADUACION Universidad Francisco Gavidia

Acta No. 671 Mes de Octubre de 2008

En la Sala número Uno, del quinto nivel del Edificio Administrativo, de la Universidad Francisco Gavidia, a las nueve horas y cero minutos del día cuatro de octubre de dos mil ocho; siendo estos el día y la hora señalada para el análisis y la defensa del trabajo de graduación: **"DISEÑO DE UN PLAN ESTRATEGICO DE RELACIONES PUBLICAS QUE PERMITA FORTALECER LA IMAGEN INSTITUCIONAL DE LA LOTERIA NACIONAL DE BENEFICIENCIA DE EL SALVADOR EN EL MUNICIPIO DE SAN SALVADOR"** Presentado por los estudiantes: Rafael Alejandro Burgos Durán, Juan José Cantón González, José Miguel Sánchez Gómez. De la Carrera de: **LICENCIATURA EN RELACIONES PÚBLICAS Y COMUNICACIONES.**

Y estando presentes los interesados y el Tribunal Calificador, se procedió a dar cumplimiento a lo estipulado, habiendo llegado el Tribunal, después del interrogatorio y las deliberaciones correspondientes, a pronunciarse por este fallo:

Aprobado
Rafael Alejandro Burgos Durán
Aprobado
Juan José Cantón González
Aprobado
José Miguel Sánchez Gómez

Y no habiendo más que hacer constar, se da por terminada la presente.

Presidente/a *Iván*
Lic. Iván José Gómez Trejos
Vocal *Fidel*
Lic. Fidel Arturo López Eguizabal
Vocal *Sierra*
Lic. Reré Sierra Torres
Alumno: *Rafael*
Rafael Alejandro Burgos Durán
Alumno: *Juan*
Juan José Cantón González
Alumno: *Jose*
José Miguel Sánchez Gómez

"Tecnología, Humanismo y Calidad"

AGRADECIMIENTOS

- A DIOS TODOPODEROSO: Por haberme iluminado y permitido que esta meta se hiciera realidad.
- A MIS PADRES: GUILLERMO Y VIOLETA Por su amor, dedicación y apoyo constante y ser siempre mi ejemplo a seguir.
- A MIS HERMANOS: OSCAR Y GUILLERMO Quienes siempre estuvieron dispuestos a brindarme su ayuda.
- A MIS COMPAÑEROS DE TESIS: Juan José y José Miguel, con quienes supimos superar todas las adversidades.
- A MIS MAESTROS: Quienes supieron inculcarme los sabios conocimientos, especialmente a nuestro asesor Lic. Ricardo Mayorga por guiarnos en nuestro proceso de tesis.
- A MIS FAMILIARES Y AMIGOS: En quienes siempre he encontrado sabios consejos. Especialmente a mis tías Durán.

Rafael Alejandro Burgos Durán

AGRADECIMIENTOS

- A DIOS TODOPODEROSO: Por darme la capacidad y sabiduría para enfrentar todos los obstáculos a lo largo de mi vida.
- A MIS PADRES: LIDIA GONZÁLEZ Y JUAN JOSE CANTON URBINA Por brindarme su apoyo incondicional y estar en todos los momentos difíciles, dándome todo lo que estuviera a su alcance sin negarse nunca.
- A MIS PADRINOS: Salvador Chacón y Elizabeth de Chacón, por estar pendientes de mi todo el tiempo
- A MIS COMPAÑEROS DE TESIS: Rafael Burgos y José Miguel Sánchez, con quienes compartimos momentos buenos y malos a lo largo de nuestra carrera.
- A MIS MAESTROS: Por darnos todos sus conocimientos indispensables para nuestra carrera, especialmente a nuestro asesor Lic. Ricardo Mayorga
- A MIS FAMILIARES Y AMIGOS: Por estar presente y apoyándome a lo largo de mi carrera.

Juan José Cantón González

AGRADECIMIENTOS

- En especial a Dios por guiarme y permitirme llegar a este a este momento tan especial en la vida de todo estudiante.
- Agradecimientos totales a mi Madre: Rina del Carmen Gómez por haber creído en mí en todo momento y apoyarme siempre.
- Una mención especial a mi Padre: Miguel Adolfo Sánchez y mi Hermano: Iván Fabricio Sánchez Gómez que colaboraron conmigo cuando yo los necesitaba.
- A mi asesor el Lic. Ricardo Alfredo Mayorga que estuvo pendiente en todo el proceso de la realización de la Tesis; también a todos los maestros que estuvieron guiándonos hasta la culminación de la carrera.
- A mis Amigos y Compañeros de Tesis: Juan José Cantón y Rafael Alejandro Burgos por haberme acompañado en este largo camino.
- A los Amigos que siempre estuvieron pendientes de mí y me apoyaron.
- Agradecimientos especiales a mi Tío Nelson Gómez, mi Tía Elia de Gómez y mi Madrina Emilia Recinos.

José Miguel Sánchez Gómez

TABLA DE CONTENIDO

	PÁGINA
RESUMEN	i
INTRODUCCIÓN	ii
CAPÍTULO I	
ASPECTOS GENERALES SOBRE LA LOTERÍA NACIONAL DE BENEFICENCIA DE EL SALVADOR	
A. ANTECEDENTES DE LAS LOTERÍAS A NIVEL MUNDIAL	1
1. Concepto de Lotería.....	1
2. Surgimiento de la Lotería.....	2
3. Desarrollo de la Lotería.	3
a. Clasificación.....	4
4. Características históricas de la Lotería.	4
B. EVOLUCIÓN HISTÓRICA DE LA LOTERIA NACIONAL DE BENEFICENCIA DE EL SALVADOR	8
1. Fundación de la Lotería Nacional de Beneficencia de El Salvador.....	8
2. Evolución de la Lotería Nacional de Beneficencia.....	9
3. Actualidad de la Lotería Nacional de Beneficencia.....	11
C. TIPOS DE JUEGOS DE LA LOTERIA NACIONAL DE BENEFICENCIA	12
1. Lotería tradicional.....	12
2. Lotería instantánea.....	14
D. IMPORTANCIA DE LA LOTERÍA NACIONAL DE BENEFICENCIA DE EL SALVADOR	15
1. Concepto de beneficencia.....	15
2. Importancia a nivel social	15
3. Importancia a nivel económico.....	17

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO SOBRE PLAN, PLAN ESTRATÉGICO, RELACIONES PÚBLICAS, IMAGEN E IMAGEN INSTITUCIONAL

A. PLAN.....	20
1. Conceptos de Plan.....	20
2. Tipos de Plan.....	20
3. Características del Plan.....	22
4. Importancia del Plan.....	22
B. PLAN ESTRATÉGICO.....	23
1. Planeación.....	23
a. Concepto.....	23
b. Necesidad de la planeación.....	24
c. Propósito de la planeación.....	25
d. Proceso de planeación.....	25
e. Tipo de planeación.....	25
f. Proceso administrativo.....	26
C. RELACIONES PÚBLICAS.....	29
1. Antecedentes de las Relaciones Públicas.....	29
a. Nacimiento de las Relaciones Públicas.....	29
b. El nuevo lema será Hacerlo bien y hacerlo saber.....	31
c. Historia de las relaciones publicas en El Salvador.....	32
d. Gabinetes de comunicación.....	33
2. Conceptos básicos de las Relaciones Públicas.....	37
a. Otros conceptos de las Relaciones Públicas.....	38
3. Funciones de las relaciones publicas según la PRSA.....	39
4. Relaciones Humanas y Relaciones Públicas.....	41
a. El público y los públicos.....	41
5. Objetivos de las Relaciones Públicas.....	42
6. Las Relaciones Públicas en la Empresa.....	44

a. Beneficios que aportan las relaciones públicas a las organizaciones.....	45
7. Disminución de los costos.....	45
8. La Comunicación de las Relaciones Públicas.....	47
a. El diálogo permanente.....	47
9. La Ética, Base de las Relaciones Públicas.....	50
a. "Hacerlo bien y hacerlo conocer".....	50
10. Publicidad y Relaciones Públicas.....	50
a. Publicidad corporativa.....	52
b. Publicidad comercial.....	52
11. Objetivos de comunicación.....	54
12. Principios de las Relaciones Públicas.....	54
13. Características de las Relaciones Públicas.....	55
14. Procesos de las Relaciones Públicas.....	56
15. Acciones de las Relaciones Públicas.....	56
16. Elementos de las Relaciones Públicas.....	56
17. Fundamentos de las Relaciones Públicas.....	57
18. Elementos del proceso de comunicación.....	58
19. Misión de las Relaciones Públicas.....	59
20. Objetivos de las Relaciones Públicas.....	60
21. Valores de las Relaciones Públicas.....	60
D. IMAGEN.....	60
1. Conceptos básicos de Imagen.....	60
2. Objetivos de Imagen.....	61
3. Características de Imagen.....	61
4. Tipos de Imagen.....	62
5. Importancia de la Imagen.....	63
6. Clasificación de Imagen.....	63
E. IMAGEN INSTITUCIONAL.....	64
1. Concepto de Imagen Institucional.....	64
2. Introducción a la Imagen Corporativa.....	64

3. Importancia de la Imagen Institucional.....	70
4. Aplicación de la Imagen Institucional.....	71
5. Componentes de la Imagen Institucional.....	72
6. Pasos para articular una Imagen Institucional positive.....	72
7. Tipos de Imagen.....	73
8. Importancia de una imagen favorable.....	74
9. Gestión de la impresion.....	75

CAPÍTULO III

INVESTIGACIÓN DE CAMPO SOBRE EL DISEÑO DE UN PLAN ESTRATÉGICO DE RELACIONES PÚBLICAS QUE PERMITA FORTALECER LA IMAGEN INSTITUCIONAL DE LA LOTERÍA NACIONAL DE BENEFICENCIA DE EL SALVADOR EN EL MUNICIPIO DE SAN SALVADOR.

A. GENERALIDADES.....	79
B. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	79
C. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....	80
1. Justificación de fuentes de investigación.....	80
2. Ámbito o alcance de la investigación.....	80
3. Determinación del Universo o Población.....	81
4. Diseño de Herramientas de Investigación.....	82
5. Administración de la encuesta.....	84
6. Desarrollo de la encuesta.....	84
CONCLUSIONES.....	111
RECOMENDACIONES.....	114

CAPÍTULO IV

DISEÑO DE UN PLAN ESTRATÉGICO DE RELACIONES PÚBLICAS QUE PERMITA FORTALECER LA IMAGEN INSTITUCIONAL DE LA LOTERIA NACIONAL DE BENEFICENCIA DE EL SALVADOR EN EL MUNICIPIO DE SAN SALVADOR.

A. GENERALIDADES.....	116
B. JUSTIFICACIÓN.....	116
C. IMPORTANCIA DE LA PROPUESTA DEL PLAN ESTRATÉGICO.....	117
1. Importancia para el país.....	117
2. Importancia para la sociedad.....	117
3. Importancia para la Institución.....	118
4. Importancia los consumidores.....	118
D. ALCANCE DE LA PROPUESTA	118
E. DISEÑO DE LA PROPUESTA.....	119
1. Esquema del Plan Estratégico de Relaciones Públicas.....	120
F. DESCRIPCIÓN DEL ESQUEMA DEL PLAN ESTRATÉGICO.....	121
1. Etapas del Plan Estratégico de Relaciones Públicas.....	121
a. Etapa estructural.....	121
• Disponibilidad de recursos.....	121
• Diagnóstico de situación.....	126
• Fijación de objetivos.....	126
• Filosofía del plan.....	126
• Selección del público.....	128
b. Etapa estratégica.....	129
• Determinación de Estrategias y medios.....	129
• Presupuesto para la implementación del Plan Estratégico	154
• Calendarización de implementación del Plan Estratégico.....	155

c. Etapa funcional.....	156
• Plan de capacitación.....	156
• Puesta en marcha del plan.....	161
• Comunicación.....	162
• Evaluación.....	167
• Corrección.....	168

GLOSARIO

BIBLIOGRAFÍA

ANEXOS

RESUMEN

El presente trabajo de graduación trata de un Plan Estratégico de Relaciones Públicas que permita fortalecer la Imagen Institucional de la Lotería Nacional de Beneficencia de El Salvador en el Municipio de San Salvador, dentro del cual se destacan cuatro capítulos.

El capítulo I trata sobre la descripción general de la Lotería Nacional de Beneficencia, en el cual se desarrolla una breve historia de los antecedentes de la LNB y su surgimiento a nivel mundial, conceptos de lotería, tipos de juegos y su importancia a nivel social y económico.

El capítulo II trata sobre el marco teórico conceptual de las variables en estudio, las cuáles son Plan, Plan Estratégico, Relaciones Públicas, Imagen e Imagen Institucional. Entre los aspectos que se detallan para cada variable son: antecedentes, conceptos básicos, principios, características, objetivos, elementos, tipos, funciones, beneficios e importancia.

El capítulo III trata sobre la Investigación de campo de un Plan Estratégico de Relaciones Públicas que permita fortalecer la Imagen Institucional de la Lotería Nacional de Beneficencia de El Salvador en el Municipio de San Salvador, se detallan los objetivos que persigue la investigación, explicando la metodología con la que se llevará a cabo dicho estudio, en este apartado se detallará como se utilizará el cuestionario, la recolección de datos y su respectivo análisis.

El capítulo IV trata sobre la propuesta del Plan Estratégico de Relaciones Públicas con el objetivo de mejorar la Imagen Institucional de la Lotería Nacional de Beneficencia. Se desarrollan objetivos, el diseño de la propuesta, y estrategias con sus acciones complementarias como el plan de acción, responsables, cronograma y el presupuesto.

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo consta del Diseño de un Plan Estratégico de Relaciones Públicas que permita fortalecer la Imagen Institucional de la Lotería Nacional de Beneficencia de El Salvador en el Municipio de San Salvador, dentro del cual se destacan cuatro capítulos.

Se inicia con el capítulo I, el cual se desarrolla tomando en cuenta los siguientes aspectos: antecedentes históricos en los cuales se ha investigado sobre la Lotería Nacional de Beneficencia de El Salvador; su fundación, trayectoria, logros y proyectos en los que se han destacado; también se habla sobre la situación actual en la que se encuentran esta institución. Así como de la importancia que tiene dicha Institución en el aspecto económico y social.

En el capítulo II se trata sobre el marco teórico de las diferentes variables que contiene el tema de investigación, las cuales son Plan, Plan Estratégico, Relaciones Públicas, Imagen e Imagen Institucional. Entre los aspectos que se detallan para cada variable son: generalidades, antecedentes, conceptos básicos, características, fundamentos, metodología, pasos, bases, objetivos, factores, clasificación e importancia.

El capítulo III donde se detallan las generalidades, objetivos que persigue la investigación, así como la importancia de implementar un Plan Estratégico de Relaciones Públicas en una Institución, explicando la metodología con la que se llevará a cabo la investigación, se determina el ámbito o alcance que pretende la misma, la población o universo en la que se aplicará, así como su tamaño y distribución de la muestra. En este apartado se detallará como se utilizará el cuestionario, la recolección de datos y su respectivo análisis, por último las conclusiones y recomendaciones para la implementación de un Plan Estratégico de Relaciones Públicas.

Y por último el capítulo IV el cual contiene la propuesta que se sugiere al diseñar un Plan Estratégico de Relaciones Públicas dentro de los procesos llevados a cabo en la Lotería Nacional de Beneficencia en el municipio de San Salvador, con el objetivo de fortalecer su Imagen Institucional con respecto a los diferentes públicos. Aquí es donde se desarrollará las generalidades, objetivos, importancia y beneficios, el alcance y la cobertura, el diseño de la propuesta, y estrategias con sus acciones.