



Humanidades digitales, diálogo de saberes y prácticas colaborativas en red

Cátedra UNESCO de comunicación



IV. COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL, PUBLICIDAD Y MERCADEO

Relaciones públicas: un estudio para su futuro

Lina María González Correa

Candidata a doctora en Comunicación de la Universidad de Artes, Ciencias y Comunicación (UNIACC), de Chile. Comunicadora social - periodista. Docente investigadora de la Fundación Universitaria Luis Amigó.
lina.gonzalezco@amigo.edu.co

Ancízar Vargas León

Candidato a doctor en Comunicación de la Universidad de Artes, Ciencias y Comunicación (UNIACC), de Chile. Especialista en Gerencia de Comunicación Organizacional, en Docencia Investigativa Universitaria y en Gestión de Docencia. Comunicador social - periodista. Decano de la Facultad de Comunicación, Publicidad y Diseño de la Fundación Universitaria Luis Amigó.
ancizar.vargasle@amigo.edu.co, ancizarvargas@gmail.com

Resumen

En “Presente y futuro de las relaciones en América” (1973) quedó establecido un pensamiento uniforme que consagra las relaciones como función imprescindible en la empresa contemporánea. Según el Centro Colombiano de Relaciones Públicas (Cecorp), el relacionista tiene el gran compromiso de desarrollarse a la par que las organizaciones. Se especifica que algunas recomendaciones dadas por profesores y empresarios de varios países europeos proyectaban a la clase dirigente del 2000 como líderes con poder

de adaptación al cambio, comunicación eficaz, capacidad de respuesta, sociopolíticos, menos tecnócratas y con gran valoración de las relaciones públicas. Estas tienen una función política en las organizaciones, tal como lo expresa Roberto Porto Simoes. Sin embargo, la pregunta que se hace ahora es: si los profesionales del campo fueron tan visionarios en el siglo pasado, ¿qué se puede hacer ahora para observar, estudiar y construir su futuro?

Palabras clave: relaciones públicas, futuro, educación.

Las Relaciones Públicas (RR PP)

Es bello y necesario, y más en esta época atormentada que vivimos, todo cuanto se haga para acercar a los hombres y derribar los muros que separan a los países y a los pueblos. Los puentes que se tienden sobre los ríos, lo mismo que las manos que se estrechan en los caminos y las fiestas, están cumpliendo una misión generosa, cual es la de aglutinar a la familia humana, y a la vez están llenando el mundo de hermosura y restaurando la esperanza.

Carlos Castro Saavedra

Introducción

El cambio de paradigma en la conceptualización de las relaciones públicas aún no cuenta con la cobertura suficiente en los sectores de influencia. Por tal motivo, la reflexión e indagación debe continuar, tanto como las campañas pedagógicas y de sensibilización frente a las posibilidades y validez de su función entre los individuos, las organizaciones y la sociedad.

Las RR PP se convierte en las legitimadoras de discursos que conllevan mensajes de acción o determinación de cambios paradigmáticos dentro de los conglomerados sociales. Una mirada de futuros posibles es necesario en la actualidad y dejar planteada la opción de nuevos enfoques de investigación para que, desde las empresas, el Estado, los gremios relacionísticos y la academia decidan, ojalá en forma colaborativa, profundizar en los estudios futuros de la disciplina.

Retrospectiva

En el siglo pasado y en tiempos del télex y el fax, el Centro Colombiano de Relaciones Públicas (Cecorp) plasmó su pensamiento sobre el futuro de las RR PP. La proyección elaborada en su época por Humberto López López y un grupo de voluntarios del área sostuvo que el relacionista tiene el gran compromiso de desarrollarse a la par que las organizaciones. Asimismo, que debe estar preparado para la evolución de la sociedad y sus cambios.

Para el efecto, la empresa privada en años venideros tendrá un gran desarrollo frente al cual el relacionista deberá desempeñar su papel ante los cambios que se presente dentro del proceso administrativo.

En la década de 1970, Cecorp, con el liderazgo además de Mónica Santamaría Vélez y Claudia Ángel Botero), recoge varias recomendaciones expuestas por docentes y empresarios de varios países europeos

acerca de las competencias que deberían desarrollarse en el 2000 y los años siguientes, entre las cuales se destacan la apertura, flexibilidad, respuesta oportuna al cambio, poder de adaptación y evaluación de consecuencias de acontecimientos políticos, tanto los esperados como los inesperados.

También se suponía alta capacidad en la comunicación eficaz, intercambio de ideas, iniciativa para el impulso de cumplimiento de metas individuales y empresariales. También se concebía un dirigente más socio-político y menos tecnócrata, capacidad de negociación empresarial por encima de la supervivencia financiera.

Los socios de Cecorp también proyectaron a un relacionista con condiciones pedagógicas para formar, no solo a los nuevos docentes y profesionales, sino particularmente a los nuevos empresarios, sensibilizándolos en la importancia de la comunicación. Es así como la evolución y proyección del relacionista en las organizaciones de todo tipo se proyectaba al rescate de la propia identidad, logrando el posicionamiento de ésta, que fue denominada ciencia por el profesor Pérez Senac quien, en un conversatorio sostenía que las RR PP están destinadas a dar a la empresa la estabilidad ambiental requerida para su tranquilidad en torno a los objetivos económicos, reduciendo al mínimo las incertidumbres que podrían presentarse debido a la ausencia de comunicaciones efectivas, eficientes y planeadas. Obviamente el debate sobre la cientificidad de las RR PP no se hizo esperar, pero lo valioso de la afirmación es el llamado al rigor con el cual se debe asumir la profesión en torno a las responsabilidades y proyecciones de las organizaciones.

A esta mirada hacia el futuro de las RR PP no se le denominó en su momento una visión prospectiva pero, a la luz de los conceptos que hoy se conocen sobre el tema, el trabajo liderado por ese grupo de profesionales tuvo impacto y logró posicionar en buena medida los conceptos en el sector empresarial. Sin embargo, organizaciones, instituciones educativas y demás públicos de interés encargados de sensibilizar a los *stakeholders* suficientemente, hoy se hacen la pregunta por el futuro de las RR PP, lo cual recobra interés vital, en tanto, existen nuevos elementos que exigen un compromiso con la sociedad en todo nivel.

Panorama relacionístico

Sostiene Salvador Hernández Martínez (2007) que las Relaciones Públicas cuentan con amplio campo para la investigación, en tanto han podido superar grandes dificultades, entre las cuales se encuentran los desarrollos de otras disciplinas que tiene tópicos semejantes, como las áreas relacionadas con los intercambios comerciales, relaciones informativas y otras que se derivan de sus estudios, como pueden ser las relaciones financieras y las internacionales.

Con casi un siglo de existencia, Hernández sustenta que existen actividad, registro e impacto suficiente para comprender las amplias posibilidades de esta disciplina y el necesario desarrollo de varias líneas de trabajo posible, en el contexto de la multiplicidad del mundo corporativo y de las instituciones gubernamentales.

A este amplio espectro, Hernández lo denomina “Geografía de las Relaciones Públicas”, sin abandonar los orígenes y, por el contrario, abordar sistematización y aprendizajes de la amplia muestra de experiencias existentes.

Su mapa recorre países, escuelas y autores con trabajos concretos y de proyección, como las elaboraciones de Chris Galloway en Australia, Jordi Xifra en España, James G. Hutton de Estados Unidos, Así como Paul Capriotti, Glen T. Cameron, Betteke van Ruler y Eva María Bocco, entre otros.

Las investigaciones encontradas trabajan con interés por los modelos aplicados a acontecimientos especiales que se multiplican con el tiempo; organizaciones no gubernamentales que cambian sus objetivos

de trabajo y la dimensión de sus realizaciones, así como actitudes y valores en las organizaciones en contextos de mayor exigencia ética y de responsabilidad social.

Hernández Martínez agrega que los recorridos geográficos también reportan inquietudes por acciones requeridas de las Naciones Unidas, importancia de la comunicación en el desarrollo de las RR PP, nuevas perspectivas de análisis en las situaciones de crisis contemporáneas, redefinición del concepto de “relación” con un alcance de mayor trascendencia y la dimensión estructural relacionística con nuevos retos.

Frente a la proyección, Hernández encontró que James G. Hutton ve con especial interés el análisis del futuro de las Relaciones Públicas, en tanto los profesionales de esta disciplina regularmente se encuentran tan atareados que no asignan tiempo suficiente para su mirada en los próximos años, para iniciar un estudio estratégico del valor de las RR PP en las futuras dinámicas de las sociedad del conocimiento.

Redimensionar es la tarea

En su trabajo titulado “Redimensionar las Relaciones Públicas: en busca de un constructo teórico que optimice la dinámica comunicacional entre las realidades sociales y empresariales”, Amybel Sánchez de Walther (2012), sostiene que en tiempos de los mercados globalizados, esta profesión tiene amplias posibilidades y debe constituirse en una ciencia del área social, con un carácter flexible y multidisciplinario, dados los requerimientos de amplios conocimientos.

Agrega que además de la construcción de objetos corporativos, las RR PP deben efectuar seguimientos a amplios sectores de la sociedad, como el campesinado, gremios de la producción, sindicatos, organizaciones no gubernamentales, instituciones del Estado y organizaciones sociales de todo tipo, incluso si sus dimensiones no tienen grandes proporciones.

En una propuesta de impacto, generada por sus estudios, Amybel Sánchez aboga por una estrecha relación entre los objetivos holísticos de las RR PP con el bienestar del respectivo país, las demandas de los ciudadanos y los intereses de diferentes sectores, en el sentido que pueda llegarse a consensos y concesiones justas y pertinentes, todo ello en aras de la sana convivencia y el bien vivir.

Aunque aún persiste la idea que el mundo de las relaciones empleado por las organizaciones es sencillamente una tarea cosmética, en realidad las RR PP disponen “una plataforma dialogante y tolerante que ayuda a integrar los objetivos de las organizaciones con los de sus públicos mediante la aplicación de estrategias comunicacionales” (Sánchez, 2012, p. 88), que puede garantizar en buena medida la información de doble vía y, por tanto, el éxito de la comunicación.

Unos de los asuntos a mejorar con urgencia en países como los latinoamericanos (caso Perú) es el empirismo en la práctica de la profesión. Durante varias décadas, el fenómeno se ha replicado fundamentalmente “por la ausencia de gremios, asociaciones y escuelas de RR. PP. Muchas empresas en el Perú no consideraron negativa la presencia de otros profesionales” (Sánchez, 2012, p. 89). Algunas personas que han pretendido dedicarse al oficio lo han reducido a unidades de logística, ceremoniales y eventos. Sostiene Sánchez que, por fortuna, dicha situación se ha ido mejorando.

Es necesario reiterar que el planeta asiste a una era de cambios de todo orden, los cuales se corresponden con la innovación, así como a la educación, nuevas experiencias asociativas y las instituciones de educación superior, según el avance de los estudios de Sánchez.

El llamado es a la realización de prácticas innovadoras hacia acciones de apertura, así como de adaptabilidad. “La globalización económica ha complejizado los procesos sociales que se desarrollan en nuestro país (Perú). Este fenómeno también ha incidido en el comportamiento y la cultura de las

organizaciones, sobre todo las dedicadas a la minería y actividades extractivas” (Sánchez, 2012, p. 93). El asunto es que este fenómeno es común a América Latina y es parte del contexto en el cual se relacionan los diversos actores sociales. Sánchez recalca el papel comunicacional necesario para dar cuenta de la percepción de *stakeholders*, como verdaderos grupos críticos que toda institución tiene y debe atender, sobre todo si se trata del Estado, la empresa y los ciudadanos, en forma amplia.

Luego de esta investigación, Sánchez destaca algunas conclusiones, como el emparentamiento de los contenidos relacionísticos con las Ciencias de la Comunicación en variados escenarios. Sostiene que desde las instituciones de educación superior deben reforzarse los contenidos teóricos en estrecha relación con el mundo laboral. Un aspecto particular que debe compartirse es el valor pedagógico y el espíritu cívico que tienen las RR PP y el aporte que le puede entregar a todos los sectores de la sociedad.

La dimensión educativa, aunque ha existido siempre, no poseía la fuerza y contundencia necesarias. Por eso, “el relacionista siempre está realizando una labor pedagógica, ya sea académica o laboralmente. Su función es transmitir mensajes que permitan cambios en la conducta u opinión de los públicos” (Sánchez, 2012, p. 96). No se busca solo el papel informativo sino la posibilidad de una realimentación que permita escuchar la voz de los públicos y comprender sus necesidades e interacciones.

Por tanto, lo que se quiere y orienta es “que las empresas apliquen las estrategias de RR. PP. a fin de prevenir posibles retracciones del mercado y de cambios drásticos en la percepción pública” (Sánchez, 2012, p. 96). Esta afirmación que se presenta para el caso peruano es perfectamente aplicable a toda la región. Sánchez finaliza diciendo que las RR PP proponen alternativas innovadoras para el mejoramiento y crecimiento constante de las organizaciones.

Hacia dónde va la humanidad

El estudio de las grandes tendencias de la humanidad siempre ha ocasionado pasiones por el futuro. Para algunos es solo una especulación más, para otros, hace parte de la indagación por las acciones que se realizan en diversas áreas del conocimiento y que, con seguridad, impactarán los años posteriores, a tal punto, que podría influir con fuerza en las decisiones empresariales y gubernamentales.

Un antecedente del estudio de las tendencias puede devolver la historia a los tiempos del descubrimiento de las estaciones por parte del ser humano. Se trató de la supervivencia de la raza, la capacidad de proyectar las cosechas y prevenir las hambrunas, haciendo uso de los conceptos de almacenamiento, protección y distribución en las comunidades.

Laura Rebeca Mateos Morfín, María Félix García Quezada y María Inez González Navarro (2016) en su trabajo titulado “Megatendencias: aproximaciones al campo de la educación”, recuerdan que esta nueva forma de anticipación del futuro se fue organizando con mayor rigor luego de las guerras mundiales, en tanto había que pensar en la reconstrucción de los países promotores y afectados por la guerra.

Posteriormente, los estudios se organizaron de mejor manera, intentando mayores grados de asertividad. “La globalización, fue un factor que llevó a los estudiosos en prospectiva a cuestionarse si existían tendencias a nivel macro determinantes para el rumbo de la humanidad” (Mateos, García y González, 2016, p. 12), de tal manera que no se trataba de adivinar o jugar a la bola de cristal, sino de generar escenarios, basados en las potencialidades y posibilidades, para determinar las rutas posibles, diseñando metas alcanzables, en tiempos prudentes. La clave, obviamente, está en la planeación estratégica y el establecimiento claro de una comunicación entre las herencias existentes, las decisiones actuales y los puntos de llegada en el futuro determinado.

Es muy clara la concepción sobre las grandes tendencias, en tanto que “Los estudios sobre el futuro abarcan el análisis de un periodo de entre 5 a 50 años con un especial interés en el planteamiento o creación de escenarios posibles y una interpretación diversa o múltiple de los mismos” (Mateos, García y González, 2016, p. 13). Entendido de esta manera, la fijación de metas y estrategias se puede dar en todos los campos, como lo económico, cultural, científico, tecnológico, ambiental, educativo y las relaciones humanas.

En un trabajo realizado por el Instituto Tecnológico de Estudios Superiores de Monterrey –ITESM- (2009), dentro de las megatendencias más importantes destaca las de carácter tecnológico: sistemas ópticos, biotecnología agrícola, biotecnología médica, computadoras de alto rendimiento, inteligencia artificial, materiales inteligentes, MEMS (Sistemas micro-electro-mecánicos), micro y nanotecnología, nuevas tecnologías energéticas, realidad mixta, tecnologías inalámbricas, tejidos y órganos artificiales.

Conclusión: la función de las RR PP hacia el futuro

Las RR PP, en un período de menos de 50 años, se han convertido en una de las más comentadas actividades en la sociedad humana, Es algo que todos admiten necesitar para las personas y las organizaciones que conforman la sociedad actual y aun así, el ciudadano promedio no está seguro de lo que se quiere decir cuando se habla de las RR PP y no tiene certeza si acaso la sociedad estaría mejor con o sin ellas. Así lo analiza Roberto Porto Simoes (1987).

Ahora se trata de construir, con base en las nuevas realidades, la función que cumplirán las RR PP en los próximos 50 años. Puede decirse de las próximas Relaciones Públicas que:

- En vez de esperar los sucesos de las otras disciplinas, crea los propios
- La bola de cristal para adivinar la rompe para delinear el futuro
- Deja el destino para las historietas e impactan la historia
- Investigan constantemente: tendencias, escenarios, públicos, casos, proyecciones organizacionales...
- Se reconocen como estrategias
- Tienen método, disciplina, decisión, convicción, identidad, planeación, estrategia, construcción, valoración, innovación.

Además, entendidas las megatendencias, las RR PP tienen cuatro tareas básicas. La primera es construir su propio futuro, entendiendo la amplia gama de posibilidades de acción y la responsabilidad con las empresas en particular y con la sociedad en su conjunto.

La segunda actividad se relaciona con las búsquedas particulares de los futuros posibles en los sectores donde los relacionistas se quieran desempeñar, de tal manera que se conviertan en promotoras de los cambios, con un protagonismo vital y cuidando las relaciones en los diversos públicos, para una sana convivencia.

El tercer compromiso es con la labor pedagógica, tanto con los propios integrantes de su grupo disciplinar, como con las organizaciones, centros educativos y conglomerados sociales. Difundir y sensibilizar sobre la importancia y función política de las RR PP es una amplia labor educativa y de largo aliento.

El último reto es transversal a los anteriores y se trata de promover la investigación, tal como lo concebía Roberto Porto. Ésta es la única garantía de la permanencia y validez de las RR PP, tanto como la construcción de su estatuto epistemológico.

Referencias

- Hernández, M. S. (2007). La nueva geografía de las Relaciones Públicas. *Sphera Pública Revista de Ciencias Sociales y de la Comunicación*. Número 7.
- ITESM. (2009). *Megatendencias tecnológicas*. México D. F.: Instituto Tecnológico de Estudios Superiores.
- Porto S. R. (1987). *Relaciones públicas: Función política*. Barcelona: Consejo Superior de Comunicación y Relaciones Públicas de España.
- Sánchez, W. A. (2012). Redimensionar las Relaciones Públicas: en busca de un constructo teórico que optimice la dinámica comunicacional entre las realidades sociales y empresariales. *Correspondencias & Análisis*, 2.
- Santamaría, V. M. y Ángel, B. C. (1973). *Presente y futuro de las Relaciones en América*. Boletín Oficial. Medellín: Centro Colombiano de Relaciones Públicas (Cecorp).