

Relaciones Públicas.

Perspectiva personal

Investigación: NETFLIX

<https://katherig.github.io/>

Escrito por: Katheri Guardiola Ramírez

Facultad de mercadotecnia.

Quinto semestre, sección B.

11/04/2022

El caso de NETFLIX es algo interesante por el cómo se ha ido desarrollando a lo largo del tiempo, siendo incluso su historia algo curiosa por lo que esta implica, esta plataforma fue creada por Reed Hastings y Marc Randolph en 1997, existe un rumor el cual relata que la idea comenzó cuando Hastings alquiló en Blockbuster la película Apolo 13, y este no hizo la devolución de la cinta hasta después de unos cuantos días y por esta razón tuvo que pagar 40 dólares de penalización, este lo motivó a plantearse la idea de crear un sistema en el que se alquilaran películas, todo mediante e-commerce, con el objetivo de que los usuarios de su negocio dijeran adiós a tener que enfrentar multas como sucedió en su caso. Actualmente, NETFLIX es la plataforma líder dentro de las plataformas de streaming, por lo cual tiene un buen posicionamiento en el mercado y una amplia gama de públicos a los que va dirigido.

Dentro de los públicos de NETFLIX nos podemos encontrar con la división de públicos externos e internos; encontrándose dentro de sus públicos externos:

- Clientes, estos cuentan con un perfil en específico y son los que reciben el servicio que ofrece la compañía.
- Prensa, estos son los periodistas que realizan publicaciones periodísticas que se hacen con el objetivo de informar a la comunidad sobre temas actuales que sean de interés para ellos.
- Comunidad, la comunidad hace referencia a las personas que se ven beneficiadas por actividades con causa social que realiza Netflix, como lo pueden ser cineastas, personas que apoyan dichas causas sociales, comunidades vulnerables, minorías, entre otros.
- Competidores, por último, estos se encuentran conformados por todas aquellas plataformas de streaming que se pueden definir como una competencia para Netflix dentro de las características que ofrecen como servicio.

Y dentro de sus públicos internos podemos encontrar:

- Empleados, estos son aquellas personas que trabajan para la empresa y de igual manera, estos deben cumplir con una serie de requisitos y un perfil en específico de acuerdo a la actividad que vayan a realizar.
- Directivos, los directivos son aquellas personas que tienen a su cargo junto a otras personas la dirección o el mando de la empresa, NETFLIX cuenta con 22 puestos directivos.
- Principales accionistas, estos son las personas físicas o jurídicas que poseen acciones de la empresa y tienen derechos económicos, así como de gestión sobre la empresa.

Como se sabe, toda empresa debe mantener una comunicación con sus públicos, tanto internos como externos, y de igual forma, este utiliza diferentes medios para mantener dicha comunicación, en el caso de NETFLIX, este utiliza variados

medios para hacer llegar sus mensajes a sus distintos públicos, estos pueden ser carteles publicitarios los cuales se encuentran adaptados al lenguaje y la jerga que utiliza el público al cual los dirigirán, también podemos encontrar comunicados de prensa e incluyendo también las redes sociales como un medio para esta comunicación, siendo este el mayor medio utilizado por ellos para llegar a sus públicos externos, para esta comunicación los interlocutores juegan un papel importante, principalmente en redes sociales, adaptándose más a una comunicación informal por el tipo de post, comentarios y publicaciones que estos realizan, centrándose más allá de la promoción de sus productos, en este caso, las series o películas que se encuentran dentro de su plataforma. Por otra parte, la comunicación que mantiene la empresa con sus públicos internos va desde la estimulación de una comunicación clara, planificaciones, transparencia, tener un reconocimiento de los esfuerzos de sus trabajadores, entre otras, todo esto con el fin de que su público interno pueda realizar de buena forma su trabajo y así, poder mantener una buena relación con sus públicos externos.

Como empresa, NETFLIX está expuesta a factores externos o macroeconómicos, y estos pueden afectar o beneficiar el funcionamiento que tiene la empresa, dentro de estos factores se pueden encontrar:

- Factores ambientales y ecológicos.
- Factores tecnológicos.
- Entorno político-social.
- Demográficos.
- Culturales.

Por su naturaleza, el tipo de públicos al que se dirige y al ser una empresa que hasta la actualidad se ha mantenido, NETFLIX debe cuidar la comunicación que mantiene con sus públicos, así como la manera en que se lleva a cabo, debiendo realizar investigaciones para hacerlo correctamente y, de igual manera, debe tener un plan establecido para saber afrontar alguna crisis que se pueda presentar para la empresa y seguir manteniendo la imagen de esta.

Bibliografía

Sebastián López Martínez. (2018). Entorno de Netflix. 03/04/2022, de Mindomo
Sitio web: <https://www.mindomo.com/es/mindmap/entorno-de-netflix-923d727c029641ca8e2fe1c096ede54c>

Johanna Llallahui Revolo. (2021). Relaciones públicas, análisis de Netflix.
03/04/2022, de StuDocu Sitio web:
<https://www.studocu.com/pe/document/universidad-de-san-martin-de-porres/redaccion-para-las-relaciones-publicas/relaciones-publicas-analisis-de-netflix/17929308>