



# RELACIONES PÚBLICAS

FUNCIÓN Y CLASIFICACIÓN

Verónica Mora Jácome

DOCENTE

# FUNCIONES DE LAS RELACIONES PÚBLICAS

- Informativa
- Integradora
- Pro Social
- Investigadora

# Funciones de las relaciones públicas

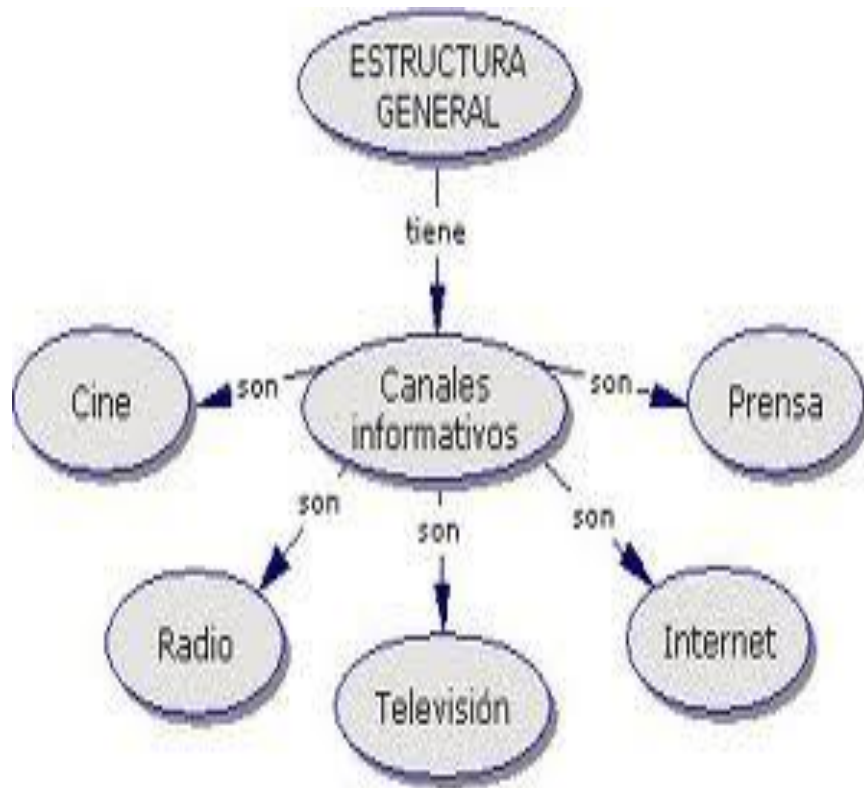
## □ **INFORMATIVA:**

Conocer e informar sobre los proyectos de la organización: Beneficencia, servicio, etc.

- Informa sobre aspectos de la organización a grupos determinados o medios de comunicación.



# Funciones de las relaciones públicas



- Selecciona los canales más convenientes para el intercambio de información, y escoge los medios más eficaces.
- Están encaminadas a convencer a grupos determinados de población, para ello utiliza técnicas como la persuasión.

# Funciones de las relaciones públicas



- **FUNCIÓN INTEGRADORA:** Interpretar la opinión del público interno y externo, mediante la recopilación de información.
- **FUNCIÓN PRO SOCIAL:** Participar en campañas de beneficio directo a nivel social.
- **FUNCIÓN INVESTIGADORA:** Apoya en la toma de decisiones correctas para el diseño de estrategias.

# Función de las relaciones públicas

- Mediante un departamento, división o persona especial dentro de la organización, que sirva exclusivamente a ella.
- Mediante la contratación del servicio de una organización asesora independiente, especialista en relaciones públicas, que sirve a diferentes clientes.

# Función de las relaciones públicas

- Identificar y analizar las tendencias de las organizaciones y sus públicos.
- Diagnosticar situaciones y predecir o pronosticar comportamientos.
- Asesorar a los niveles directivos de las organizaciones en la administración de los procesos relacionales y comunicacionales, con la consiguiente participación en la formulación de políticas y estrategias adecuadas.
- Evaluar el balance social y responsabilidad pública de la mismas para realimentar el proceso.

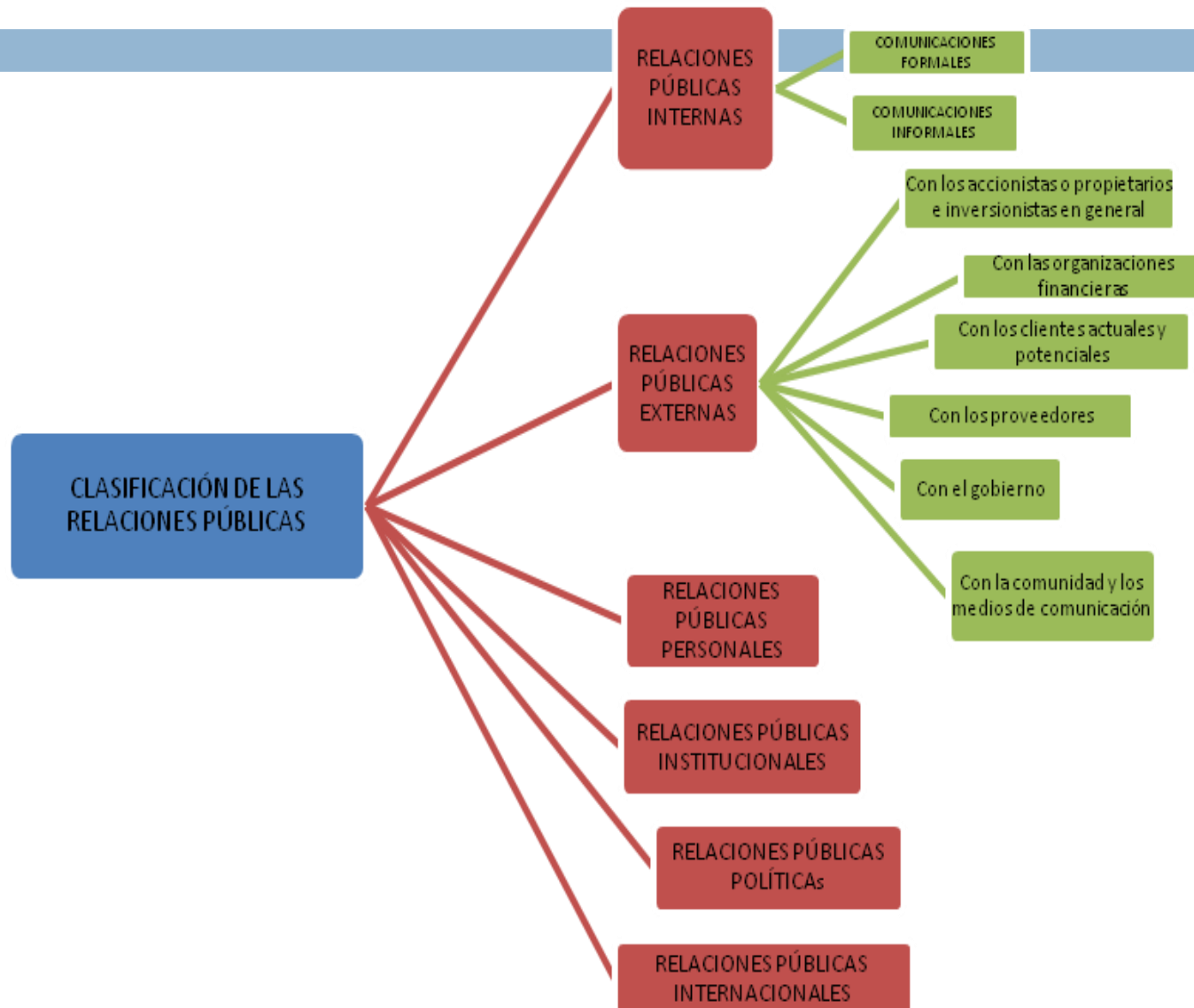
# EL DEPARTAMENTO DE RRPP



Es necesario para aprovechar de mejor manera la información y conseguir un mejor posicionamiento en el mercado, hace que su función sea primordial en las actividades de la empresa.



# CLASIFICACIÓN DE LAS RRPP



# RELACIONES PÚBLICAS INTERNAS

- Se establecen entre los directivos y los empleados de una organización, buscan una comunicación recíproca entre ambos, que tienda a lograr que el personal de la organización colabore satisfecho con ella y, por tanto, sus actitudes hacia la empresa sean positivas mediante la aportación de su apoyo.



# RELACIONES PÚBLICAS INTERNAS

- Consideran las necesidades del personal, ya que como persona busca satisfacer necesidades de diversa índole a través del trabajo; de manera que es una responsabilidad de la empresa tratar de satisfacerla.
- Mostrar interés por los asuntos y problemas del personal, promover que los empleados emitan sus criterios y puntos de vista.



# RELACIONES PÚBLICAS INTERNAS



- Emprender una acción inmediata para la solución de los asuntos y problemas del personal de forma oportuna.
- Establecer una comunicación recíproca, sincera y libre entre los recursos humanos de la empresa.

# RELACIONES PÚBLICAS INTERNAS

## Comunicaciones Formales

- Son aquellas originadas en la dirección y que llegan al personal siguiendo los canales establecidos en el organigrama.

- Comunicación programada es elaborada, planificada y emitida intencionalmente por la organización, por ejemplo: los comunicados de prensa, la publicidad, entre otras, por medio de las cuales la empresa difunde en el público lo que quiere y desea transmitir.

# RELACIONES PÚBLICAS INTERNAS

## Comunicaciones Informales

- Son las que circulan entre los integrantes de la empresa sin conocerse con precisión su origen y sin seguir los canales estatuidos para el efecto; surge de los trabajadores de la empresa y de los familiares de los mismos.



# RELACIONES PÚBLICAS EXTERNAS

- Se originan entre uno o varios miembros de la organización con personas que no pertenecen a ella.
- Esta comunicación puede efectuarse dentro o fuera de las instalaciones de la organización, y se las realiza con diferentes tipos de públicos.



# RELACIONES PÚBLICAS EXTERNAS

- Con los accionistas o propietarios e inversionistas.
- Con las organizaciones financiadoras.
- Con los clientes actuales y potenciales.
- Con los proveedores.
- Con el gobierno.
- Con la comunidad y los medios masivos de comunicación.



Representación gráfica del Modelo de RSE desarrollado por Perú 2021



## Con los accionistas, propietarios e inversionistas.

- Nos posibilitan ratificar la estrategia de la compañía.
- Lograr la aceptación de las acciones y las obligaciones de la empresa.
- Las inversiones hechas en programas de investigaciones y mejoras.
- Imaginación y capacidad ejecutiva de la dirección.

# Información para los inversionistas:

- Situación financiera en general.
- Productos y servicios.
- Actividades de investigación.
- Situación de la mercadotecnia.
- Situación de las relaciones laborales.



# Con las organizaciones financiadoras

- Facilita la obtención de financiamiento.
- Situación de nuestra organización, su solvencia y garantías.
- Si se realizan o no investigaciones de mercado.
- Situación competitiva de los productos o servicios.
- Objetivos y planes importantes de la organización.
- Situación general de las relaciones laborales.
- Capacidad administrativa de la organización.



# Relaciones con los clientes actuales y potenciales

- Considerar que el cliente actual o potencial requiere saber detalles sobre la empresa, no solamente información sobre productos o servicios sino también su carácter.



# Relaciones con los clientes actuales y potenciales

- Tener en cuenta los puntos de vista de los clientes.
- Ser veraz en la comunicación.
- Atender siempre con esmero a los clientes.



# Relaciones Públicas con el gobierno

- Se establecen con secretarías de estado, organismos descentralizados, y en general cualquier oficina gubernamental.
- Resaltar que se contribuye al desarrollo socioeconómico de la comunidad, como fuente de trabajo, como promotor de actividades económicas, propugnando la elevación del nivel de vida de los recursos humanos, mejorando la situación ambiental, etc.

# Relaciones Públicas con el gobierno

- El gobierno como órgano regulador: regula ciertas actividades de las organizaciones por medio de las leyes que emite.
- El gobierno como órgano impositivo: se reconoce en el gobierno la capacidad y autoridad para crear y hacer cumplir un sistema tributario.
- El gobierno como competidor: el gobierno compite con la iniciativa privada en muy diversas ramas de la economía.
- El gobierno como fuente de información: a través de varias entidades el gobierno realiza censos, investigaciones y estudios.

# Relaciones Públicas con la comunidad y los medios de comunicación

- Es una de las palancas más poderosas para impulsar el desarrollo económico y social de una comunidad, hacen posible que las empresas e instituciones sean consideradas como un medio para el auto desarrollo de todos sus integrantes.
- Se debe respetar su entorno, mantener correctamente informado a los líderes de la comunidad y ayudar en todo lo que sea posible a la sociedad.





# Relaciones Públicas con la comunidad y los medios de comunicación

- Los medios de comunicación que nos permitirán estar en contacto permanente con la comunidad son los siguientes: publicidad institucional, publicaciones de la organización, visitas a la organización por parte de diversos grupos y la organización de actividades sociales en general.



# Relaciones con los medios de comunicación:

- Prestar ayuda a los periodistas siempre que sea posible.
- No tratar de obtener publicidad gratuita de la prensa, disfrazada en forma de noticias.
- No tratar de ocultar las malas noticias.
- No pedir que se enmiende errores de poca trascendencia, de publicaciones ya aparecidas.
- Propiciar que los periodistas conozcan las actividades de la organización que puedan ser de interés para los lectores.

# RELACIONES PÚBLICAS PERSONALES

- Se deben basar en las cualidades reales del personaje, potenciándolas, pero no inventándolas.
- Es preciso respeto máximo a la libertad y a la sinceridad del individuo.

## Personajes famosos



# Relaciones Públicas Institucionales



- Facilitar la intercomunicación entre la sociedad y las instituciones con el objeto de resolver determinados problemas.

# Relaciones Públicas Políticas

- Colaborar con las llamadas plataformas electorales, ya que, según lo que ofrezca el candidato será acogido.
- Los candidatos a los diversos puestos de responsabilidad tienen que darse a conocer a los presuntos electores y convencerles de que su actuación será más beneficiosa para ellos que la de sus contrincantes.



# Relaciones Públicas Internacionales

- Empezaron existir desde el momento en que reyes y emperadores comenzaron a enviar emisarios y representantes a tierras extranjeras.
- Se requiere una formación sólida de política internacional, socio-económica, antropología cultural a fin de que el programa elaborado resulte adecuado.





# Relaciones Públicas Internacionales

- El Estado a través de su Ministerio de Relaciones Exteriores es el encargado de la proyección de la imagen positiva del país al exterior.
- Entidades internacionales sin fines de lucro, como, Naciones Unidas, la OEA., que buscan concitar el apoyo de los pueblos de las diversas naciones que integran sus respectivas ámbitos de capacitación.



# Relaciones Públicas Internacionales



- Las Iglesias, que intentan propagar su doctrina deben, igualmente, ganarse la opinión pública de las comunidades en las que ejecutan su que hacer de capacitación.
- Las empresas multinacionales, también utilizan las Relaciones Públicas Internacionales.



# BIBLIOGRAFÍA

- Di Génova, A. E. (2019). *Relaciones Públicas, Eventos y Ceremonial*. Buenos Aires: Ugerman Editor.
- Castillo Esparcia, A., & Fernández Torres, M. (2015). *Protocolo y relaciones públicas*. Madrid: Síntesis.
- Dorado, J. A., & García, M. I. (2010). *Protocolo, relaciones públicas y comunicación*. Madrid: Síntesis.
- Adams Centro de estudios. (2009). *Manual de Relaciones Públicas y Protocolo*. Madrid, España: Valbuena S.A.