



Opinión

Las Relaciones Públicas y el éxito empresarial



Carlos Kruger

El emprendimiento y la Relaciones Públicas

Una buena idea no vale nada si nadie la quiere comprar. El éxito comercial de una empresa, es algo tan sencillo y tan difícil como conseguir que los clientes elijan una propuesta. El producto es hoy lo más fácil de copiar, lo realmente importante es que no se obsesione con el producto o con ser mejor que la competencia, "sino en ser diferente".

Recuerde, su producto no es lo que fabrica, sino la propuesta de valor que entrega, lo importante es que resuelve y como lo resuelve, generando el máximo nivel de satisfacción y vinculándolo con la comunicación y las expectativas de sus clientes, consumidores + ciudadanos y audiencias.

La Escuela de Relaciones Públicas de Universidad Bernardo O'Higgins, sostuvo una entrevista con Carlos Kruger, Premio Nacional de RR.PP., Director del Colegio Profesional de RR.PP. y actualmente consultor en materias de comunicación estratégica. Compartimos el interesante contenido de esa conversación.

Sabemos que el emprendimiento, la empresa y en especial las PYMES, son un pilar del desarrollo económico y social de los países. La importancia de los empresarios es que crean puestos de trabajo, riqueza y bienestar, a la vez que actúan como agentes de innovación y progreso.

Para conseguir esta misión, las empresas necesitan ser más eficientes y productivas, incrementar sus ventas, rentabilidad, crecimiento y buscar la expansión.

La comunicación estratégica y en particular las Relaciones Públicas, cumplirán un rol fundamental para alcanzar en este ámbito, ya que vinculan desde su esencia, la gestión comercial y la comunicación empresarial con el capital humano, para co-construir respetando los principios de iniciativa y acción, propios de cada empresa, una identidad competitiva auténtica, con el objetivo permanente de contribuir con eficiencia y productividad que permita incrementar: ventas, rentabilidad, crecimiento y el valor de la marca.

Las Relaciones Públicas y el crecimiento de las PYMES

Para las PYMES, en muchas ocasiones, el reto de crecer se deriva por los rigores de tener que competir con recursos limitados (su personal, tiempo y dinero) poniendo en riesgo sus metas, rentabilidad y lo más peligroso perderse del core de su negocio, el compromiso de su capital humano y su identidad comercial.

Para evitar esta situación, es clave poner el foco en el core del negocio, buscar aquello en que la empresa es mejor y los clientes valoran. Esa posición crea barreras de entrada para la competencia. Lo más importante es vincular desde su esencia, la gestión comercial y la comunicación empresarial con el capital humano con el propósito de co-construir una identidad competitiva auténtica. y serán las Relaciones Públicas como la disciplina más integral de la comunicación estratégica, la encargada de llevar adelante este desafío.



Carlos Kruger Ceppi, durante su clase magistral a alumnos de Relaciones Públicas

Las Relaciones Públicas la gran empresa y el crecimiento

A las grandes empresas en crecimiento, especialmente las que crecen rápido, a menudo les resulta difícil mantener el foco en el core de su negocio. En ocasiones por la búsqueda del crecimiento pierden el rumbo del negocio, el compromiso de su capital humano, su identidad e incluso pueden ver perjudicado el valor de su marca.

Hay muchas oportunidades de mejora en la reorientación de los negocios enfocándose en el core business, la actividad principal y abandonando otros negocios, procesos, productos y también incluso clientes no rentables. Pero lo fundamental y donde son sustanciales las Relaciones Públicas, es no perder nunca el objetivo estratégico de co-construir y validar de manera continua, la identidad competitiva auténtica de la em-

presa, integrando de manera sustentable el mundo corporativo y el consumidor + ciudadano, con el objetivo permanente de contribuir en incrementar: ventas, rentabilidad, crecimiento y el valor de la marca.

Relaciones Públicas y Comunicación Estratégica

Las RRPP son la disciplina de la comunicación estratégica, que puede gestionar y administrar integralmente, la estrategia de comunicaciones de una organización. Las RRPP, son la única disciplina que puede particularmente y simultáneamente responder a diferentes necesidades estratégicas de comunicación en las organizaciones.

Relaciones Públicas y Comunicación Estratégica

Las RRPP son la disciplina de la comunicación estratégica, que puede gestionar y administrar integralmente, la estrategia de comunicaciones de una organización. Las RRPP, son la única disciplina que puede particularmente y simultáneamente responder a diferentes necesidades estratégicas de comunicación en las organizaciones.

SIEMBRA Y COSECHA: LA BREVE HISTORIA DE UN ÉXITO



Camila Palma

El escritor y poeta británico James Allen dijo una vez que: “La ley de la cosecha es cosechar más de lo que se siembra. Siembra un acto y cosecharás un hábito. Siembra un hábito y cosecharás un carácter. Siembra un carácter y cosechas un destino.

Fue en 2009 cuando Camila Palma, Relacionadora Pública titulada en 2013, inició sus estudios en nuestra Universidad, para ella ese momento fue el comienzo de un desafío que con el tiempo se plasmaría en desarrollo y crecimiento tanto profesional como personal. Sus primeros pasos no fueron fáciles, pues junto con sus estudios trabajaba todos los fines de semana. Con los meses y gracias a su constancia y organización, pudo compatibilizar sus actividades con buenos resultados, dando forma a lo que sería en definitiva su etapa como estudiante universitaria. En este período entre los diferentes docentes que tuvo y las materias que cursó, destaca la figura del profesor Juan Francisco Ortún, de quien no sólo aprendió en todo lo referido a sus cátedras, si no que para ella fue un referente en cuanto a mantener la disciplina y constancia para lograr sus metas: “Creo que estos dos últimos

aspectos que menciono, realmente han sido importantes para mi desarrollo profesional y personal” señala Camila.

Primeros Pasos en el Mundo

Laboral

Camila se tituló en enero de 2013, y ya como profesional ha enfrentado nuevos desafíos, desempañándose en el área de las comunicaciones corporativas en dos importantes empresas. Su primer trabajo fue en la empresa DTS, en la Unidad de Servicios de Outsourcing de Call Center, como Analista de Bienestar y Clima Laboral. Luego, por su buen desempeño, fue ascendida como Encargada de Bienestar y Comunicaciones Internas. Durante los poco más de dos años en que trabajó en esta empresa, la egresada señala que uno de los principales desafíos que enfrentó al ingresar al mundo laboral, tuvo directa relación en conocer realmente cómo trabajan las organizaciones y “sacar” de su mente el mundo imaginario que todo es color de rosa.

En mayo de este año, Camila emigró desde DTS a ENTEL, asumiendo como Encargada de Comunicaciones Internas, puesto que está desempeñando hasta hoy día. En este punto y consultada sobre cómo definiría su actual etapa profesional, es enfática en señalar que tiene todas las ganas de seguir avanzando. Es consciente que si bien a sus 26 años ha tenido grandes logros en su vida laboral, aún le falta mucho camino por recorrer y recalca sus deseos de continuar conociendo y aprendiendo sobre las comunicaciones, agradeciendo a sus

jefaturas por las oportunidades que le han dado, al confiar en sus capacidades y otorgarle la autonomía necesaria para realizar su trabajo.

Mirando Hacia Adelante

Camila tiene muy clara la necesidad del perfeccionamiento profesional continuo y su consolidación profesional, por lo cual está dentro de sus planes seguir en el área de comunicaciones internas, pero siempre llana en conocer otras organizaciones y cómo se trabaja dicha área en otros rubros. En forma paralela y junto a sus necesidades y proyectos, durante este año inició sus estudios de post grado, cursando el Magister en Desarrollo Organizacional y Gestión Estratégica de Personas en la Facultad de Negocias de la UDP.

Finalmente reconoce y destaca la educación entregada por la Universidad, la cual ha sido la base y sustento para desarrollarse óptimamente en el mundo profesional a lo cual señala que: “sin lugar a dudas la formación que obtuve en la UBO contribuyó a ocupar el cargo actual que tengo”.

Eduardo Morales Puebla

Intercambio

Estar en Chile, una experiencia inolvidable

Alegres, espontáneas, risueñas y muy interesadas en aprender lo más posible de esta experiencia, cuentan sus vivencias en una pequeña entrevista realizada en la Escuela de RR.PP. Una conversación amena y distendida, en clave de mucha confianza.

Isis Guerra, Samantha Barrera, Nanet Sánchez, Guadalupe Ávila



Las cuatro estudiantes mexicanas, ya están aclimatadas viviendo en Santiago, incorporando una nueva experiencia a sus vidas: terremotos, temblores y réplicas, situaciones desconocidas en la península de Yucatán, pero sí comunes en Ciudad de México.

Vienen de la Universidad Autónoma de Yucatán, donde cursan la Carrera de Contabilidad, están de intercambio en Chile, en nuestra Carrera de Relaciones Públicas. Para complementar sus conocimientos con asignaturas relacionadas con la comunicación, la Investigación de mercados y otros que les permitirán abrir la mirada de la organización y la manera de innovar y emprender los negocios y asuntos relacionados con la

empresa.

La Universidad y Estudios

Los contenidos de las asignaturas, han resultado para ellas muy interesantes y complementarios con la Carrera que están siguiendo en México. Sus buenos comentarios han significado que ya hay alumnos de la Universidad Autónoma de Yucatán que están haciendo averiguaciones para venir en el primer semestre del 2016 a realizar también la experiencia en Relaciones Públicas de la UBO.

Les ha llamado poderosamente la atención que “los alumnos son muy participativos en clases y el nivel de reflexión y relación que hacen con otros ramos que ya han cursado es muy interesante”.

Es importante destacar que una de las mejores experiencias en este intercambio, ha sido encontrar el trato muy acogedor y cálido de sus profesores y compañeros **“Acá en Chile, es un trato más personalizado incluso en las clases”**. Estaban acostumbradas a cursos con muchos alumnos, “muchas veces más de 50, en cambio acá son más pequeños, lo que permite un diálogo fluido con los profesores”.

Comentan que en su Universidad en Yucatán, que es muy grande, no es posible tener contacto, como acá por ejemplo con los Directivos de las Escuelas.

“Aquí hemos sido muy bien recibidas y generalmente podemos conversar con directivos y profesores sin audiencias previas. Incluso nos hemos encontrado en los pasillos con el Rector, quién nos ha saludado con mucha cercanía, cordialidad y muy informado de quienes éramos”

Avanzando en el diálogo preguntamos por las características de la Universidad y señalan que tienen una muy buena evaluación en relación a sus instalaciones y mantención. También para los contenidos que son observados ***“con puntos de vista diferentes a lo que estábamos acostumbradas en México, más teórico, aquí se va aplicando a la realidad”***.

La lengua castellana es una, pero los modismos han sido un desafío para poder comunicarse completamente, muchas veces han tenido que recurrir a pedir explicaciones para poder comprender bien lo que se está diciendo. Dentro de todo lo que significa el cambio, el clima ha sido benigno y una de las cosas que más les gustó fue ir con la Universidad a Valle Nevado y poder conocer la nieve.

Amistades

El dedicarse a los estudios no ha sido impedimento para que en dos meses ya hayan recorrido varios lugares de atractivo turístico en Santiago. Las salidas con amigos y compañeros para las fiestas del dieciocho, les permitió conocer tradiciones, bailes, fondas y costumbres. No estuvo



Deportiando con sus nuevas amigas

ausente degustar la gastronomía chilena.

Ha sido también muy positiva la acogida de los estudiantes para ayudar cuando no entienden muy bien los trabajos, tareas. Comentan que se han sentido muy bien y cálidamente acogidas. Desde el café de convivencia que se hizo al inicio del semestre han ido estrechando lazos y conociendo a un grupo muy amable de compañeros. ***“Están preocupados de organizar paseos, o viajes cerca de Santiago para que podamos ir conociendo. Algunos nos han invitado a sus casas y así hemos conocido mucho más la idiosincrasia y manera de vivir de las familias chilenas.”***

Son enfáticas al declarar que sus expectativas han sido superadas. Conversando y haciendo un recuento de lo vivido con otros compañeros que han ido a Europa o en mismo Chile, en otras Universidades, dicen que no ha sido ni parecido. ***“Aquí todo ha funcionado perfecto”***

Tanto así que ya han estado motivando a estudiantes de su Universidad para que vengan en el primer semestre del año próximo a compartir su experiencia de intercambio.

Intercambio

Cruzando Los Andes

Vino de la Universidad Nacional de Córdoba, Argentina. Estudiante de la Carrera de Relaciones Públicas, está muy interesada, incluso, en poder hacer su práctica profesional para así conocer más de las condiciones de la profesión en nuestro país.



Andrea Peironel

Universidad y cursos

Quisimos conocer más de sus impresiones. Nos comentó que encontró que la Universidad estructuralmente es muy moderna, bonita y muy cómoda. Le queda un poco lejos de donde está viviendo con unos amigos, pero el Metro ha sido una buena solución de acercamiento.

La "recepción ha sido muy cálida, no he tenido problemas, ya que siempre me tratan súper bien", señala, y agrega que "me parece excelente el trato y relación con los profesores y directivos, que son súper flexibles y amigos de los alumnos, lo que no ocurre en mi país, hay más distancia".

Es por eso que le llama la atención que los cursos, al ser pequeños, le han permitido tener por primera vez clases prácticamente personalizados: "se aprende mucho más, las clases son más prácticas y conoces más al profesor y viceversa".

Le parece que los contenidos de las asignaturas en que está participando, son muy buenos. Considera que "la oferta académica es muy buena, se ve que los profesores están muy actualizados en el dominio de sus materias".

"Yo recomendaría venir de intercambio a esta Universidad, por el trato y porque las clases son personalizadas y se aprende mucho más de la experiencia del profesor incluso que de la bibliografía"

Ha percibido que todos están preocupados y hay consideración con los estudiantes. Ha visitado ya empresas y agencias, orientada y acompañada por la Escuela para hacer su práctica.

Nuevos amigos y experiencias

Andrea ha tenido la oportunidad de compartir con compañeros chilenos y también conocer a muchos de los estudiantes en proceso de intercambio, lo que ha enriquecido la experiencia en nuestro país. Fiestas Patrias fue una excelente oportunidad para visitar las fondas del Parque O'Higgins junto a estudiantes mexicanos, colombianos, brasileños y españoles.