

EL LIDERENTE DE RELACIONES PÚBLICAS¹

Yanyn Rincón Quintero.²

Resumen

El desempeño de un oficio o profesión sea cual sea su naturaleza amerita una plataforma o base ética que dirija la actuación del individuo. El presente artículo tiene el propósito de revisar las características fundamentales que deben acompañar al Relacionista Público en el ejercicio de sus funciones. Así mismo, la autora persigue integrar las diversas dimensiones que por la naturaleza de la práctica profesional deberá abordar el Relacionista para construir la plataforma ideal que le lleve a consolidarse como un Liderente en Relaciones Públicas. En conclusión, la investigadora aborda que un Relacionista Público establece su ejercicio sobre la conjunción de la Triada de Ética, Profesionalismo y Desempeño Laboral, la cual establece como centro en su configuración ideal la búsqueda de la excelencia. Se establecen las características que acompañan el perfil del Relacionista a partir de la Perspectiva o Rol del Gerente desde una óptica holística y la Perspectiva o Rol del Líder. Se establece la figura del Liderente como el patrón ideal para el desempeño del Relacionista Público. Se identifican la proactividad, el rendimiento, la productividad, la competitividad, la eficacia, la eficiencia, la efectividad y la alta probidad moral como elementos claves para el desempeño del Liderente en Relaciones Públicas.

Palabras Clave: Liderente, Relacionista Público, Ética, Desempeño, Profesionalismo, Excelencia.

¹ *EL LIDERENTE EN RELACIONES PÚBLICAS. Ponencia III JORNADAS DE INVESTIGACIÓN Y POSTGRADO. Universidad Rafael Belloso Chacín. Febrero 2004*

² Licenciada en Comunicación Social, Mención Publicidad y RR.PP. (LUZ, 1993). Magíster Scientiarum en Administración de Empresas Turísticas (LUZ, 2000). Docente e Investigadora de la Universidad Rafael Belloso Chacín. e mail: yanynrincon@hotmail.com

THE PUBLIC RELATIONS LIDERENTE

**Yanyñ Rincón Quintero.*

Abstrac

The fulfillment of a craft or a career which ever it nature is needs a platform or an ethical groundwork that gives direction to the human being performance. The present article has as a purpose to review the fundamental characteristics that should come along with the practice of the Public Relations Professional functions. Therefore, the author intent to integrate the different dimensions that by the professional practice nature should approach the Public Relations Professional in order to build the ideal platform that will aloud him to consolidate himself as a Public Relation LIDERENTE. In conclusion, the researcher asseverates that the Public Relations Professional establish his craft over the Ethical Triad conjunction, Professionalism and Work Fulfillment, which establish as an ideal configuration center the search for excellence. Characteristics are established to accompany the Public Relations Professional profile starting with the Manager Roll or Perspective from a holistically vision and Leader Roll or Perspective. The figure of a LIDERENTE is created as an ideal pattern for the Public Relations Professional fulfillment. Proactivity, submission, productivity, competitiveness, efficacy, efficiency, effectiveness and high moral probity are identified as key elements for the LIDERENTE fulfillment in Public Relations.

KEY WORDS: LIDERENTE, Public Relations Professional, Ethics, Fulfillment, Professionalism, Excellency.

() Bachelor in Mass Communication specialize in PR and Advertisement (LUZ, 1993) Magister Scientiarum in Tourist Enterprise Administration (LUZ, 2000)*

Has developed important charges, Approaching areas as Public Relations, Ceremonial, Protocol and Marketing, in both public and private areas in Maracaibo City. Since September 2001 she has been functioning as a teacher and research projects adviser in Rafael Beloso's Chacin University.

Has dictated the following signatures: Graphics Communication I y II, Informative Enterprise, Marketing I and Public Relations I and II.

INTRODUCCIÓN.

El ser humano en su continua búsqueda por ser mejor ha transitado diversidad de cursos de acción, unos desde la moralidad y otros desde la perversidad; pero sin duda alguna los caminos que conducen a la excelencia son aquellos donde la conciencia yace comprometida con tareas nobles y la sabiduría no negocia su transparencia comportamental.

El presente artículo tiene como finalidad Analizar las características básicas del Liderente en Relaciones Públicas; para lo cual se requiere conocer los aspectos básicos que establecen la plataforma para el ejercicio en Relaciones Públicas, revisar las perspectivas que inciden en el perfil del Relacionista Público sobre la base de sus características, establecer un patrón o perfil ideal para el ejercicio de las Relaciones Públicas, e identificar los elementos claves que soporten el desempeño de las Relaciones Públicas desde el perfil ideal.

La metodología utilizada fue la documental, descriptiva y exploratoria, dado que la investigadora se propuso especificar las propiedades importantes vinculadas al ejercicio profesional de las Relaciones Públicas mediante el empleo de técnicas de selección de datos basada en la observación directa y revisión detallada y el análisis de documentos y postulados teóricos vinculados al Ejercicio profesional de las Relaciones Públicas.

EL LIDERENTE EN RELACIONES PÚBLICAS

*Quando elegimos amar el trabajo
que desempeñamos todos los días,
podemos alcanzar el máximo de felicidad,
propósitos y satisfacción...
Ken Blanchard*

Las Relaciones Públicas son una disciplina moderna de corta data, los estudiosos aun no han logrado precisar cuando, donde, como y por qué surgieron, lo que si queda claramente evidenciado es que una serie indeterminada de sucesos se fueron vinculando para dar oportunidad al surgimiento de esta disciplina en 1950 aproximadamente, la cual se puede definir como una “disciplina socio técnico administrativa cuya finalidad es establecer un puente de comunicación, vínculos y acuerdos que posibiliten la armonía de una organización y los públicos que en ella convergen” Rincón (2003)

Es así, como desde la más básica definición se establece la importancia del acuerdo, para lo cual los individuos involucrados deben buscar una sintonía en su quehacer.

El ejercicio o praxis profesional sea cualquiera que fuere el ámbito de acción donde este sea aplicado trae implícito un marco de responsabilidad en virtud del impacto que las acciones profesionales tienen en la dimensión

social, siendo lo ideal que se produzca una huella positiva para el desarrollo armónico del sistema.

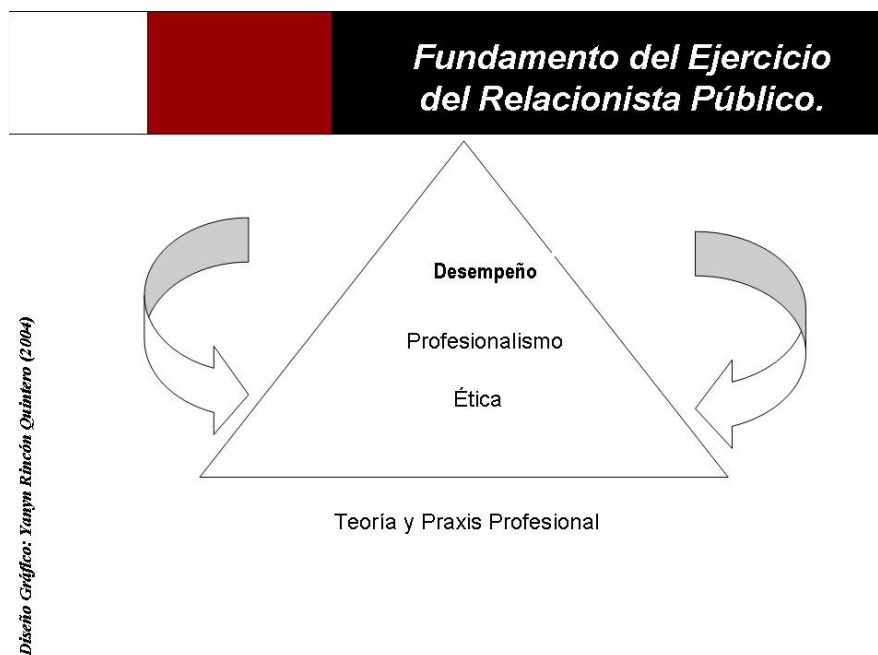
La profesión no es mas que ese oficio y compromiso adquirido por el individuo, que marca su vida útil y le hace partícipe de la sociedad, un esfuerzo retribuido ante las necesidades esenciales de subsistencia y el cultivo de las capacidades propias con su consecuente productividad.

Diez años de ejercicio profesional han permitido evidenciar el vacío existente en la formulación teórica de una disciplina y su práctica o desempeño profesional, razón por la cual se han establecido una serie de reflexiones a partir de la diversidad de criterios, valores y espacios donde se ejercen las Relaciones Públicas con el ánimo de plantear un patrón ideal que haga “click” para conciliar teoría y práctica.

Un Relacionista Público debe tener como base, fundamento y principio un soporte triádico donde convergen Ética, Profesionalismo y Desempeño (Ver Cuadro 1).

En este marco de ideas denominaremos ética, siguiendo las consideraciones de Wilcox y otros (2000), al “sistema de valores por el que una persona determina qué es lo que está bien, y qué está mal, qué es justo o qué es injusto.” Cabe destacar que la ética establece una fuerte conjunción de valores y un comportamiento para el ejercicio ético, a partir del establecimiento de normas y lineamientos en códigos de ética formulados con la intencionalidad de unificar los criterios morales en los individuos que desempeñan esta labor.

Cuadro No. 1



Fuente: Rincón Quintero (2003)

En cuanto al profesionalismo se establece como el estándar académico que determina la formación académica, períodos de aprendizajes, y leyes estatales que establecen su marco de acción, rasgos, habilidades y destrezas para un ejercicio que garantice la integridad, reputación, credibilidad y confianza del Relacionista Público.

En tal sentido, vemos como en Venezuela se evidencia que estos estándares son realmente débiles; dada la ausencia de normas, los códigos y los estándares que puedan garantizar el profesionalismo en el ejercicio de las Relaciones Públicas. De hecho son muchas las instituciones

universitarias que dictan la carrera e igualmente diversos los contenidos que se ofrecen en los pensum de estudios.

Pues como se observa al cierre de esta triada yace el desempeño, el cual no puede preverse de ninguna manera dada la inestabilidad de los otros pilares; por lo que se encuentran una gran diversidad de perfiles en el área de Relaciones Públicas que van desde la alta probidad moral hasta el mas perverso y oportunista de los desempeños en el ámbito de la ética y desde un profesional con un una tendencia académico profesional de excelencia o con alta tendencia a la mediocridad y al facilismo.

Queda pues claramente evidenciado que la ética establece el piso para el profesionalismo y ambos establecen la base para el desempeño profesional y laboral del Relacionista Público.

DE LADO... O DE COSTADO.

Cuando corresponde caracterizar el perfil profesional las palabras clave a las que alude las Relaciones Públicas como disciplina son Credibilidad y Confianza.

Edward Bernays (1969), reconocido como el padre de las Relaciones Públicas indica que “debe ser veraz y discreto, objetivo, pero poseedor de un profundo interés en la solución de problemas, una amplia cultura general, poder de análisis y de síntesis, junto con la rara cualidad de la intuición”

Por su parte, Salvador Mercado (2002), aprecia que en la dirección de la función de las Relaciones Públicas debe considerarse la capacidad

humana en la cual alude a la capacidad innata que nos prepara para el establecimiento de relaciones positivas y la capacidad profesional en la cual refiere el establecimiento de habilidades y capacidades para la práctica especializada.

Mercado (2002) señala pues como rasgos adecuados para la personalidad de un Relacionista Públicos: adaptabilidad, benevolencia, Comunicabilidad, Creatividad, Dinamismo, Empuje, Garra o Fuerza de la Personalidad (Convicción), Conocimiento Técnico de los medios de comunicación social. En tanto señala que el perfil esta determinado por Entusiasmo, Actitud Directiva, Conocimiento de la Naturaleza Humana, Habilidad para pensar creativamente, Firmeza, Franqueza y Rectitud, Dirección, Sentido Practico y Realista, Honradez, Habilidad Didáctica, Buena Instrucción, Experiencia Comercial, Juicio y Habilidad Analítica.

Es indudable que a la vista de la diversidad de postulados teóricos emergen una serie de características que destacan valores, habilidades, destrezas y actitudes.

Sin embargo, a juicio de la investigadora el Perfil del Relacionista Público puede organizarse atendiendo dos perspectivas o roles clave:

- El Rol del Gerente
- El Rol del Líder.

EL PAPEL DEL GERENTE...

Las Tendencias gerenciales modernas hablan del gerente con una visión o sentido holístico, donde se establece el Ser, el Saber, y el Hacer para un mejor Convivir. (Ver Cuadro No. 2)

Cuadro No.2
Visión Holística del Rol del Gerente



Fuente: Rincón Quintero (2003).

Ser: Aspectos Fundamentales de su personalidad que abarcan mente, cuerpo, espíritu y emociones.

Saber también enunciado como **Conocer:** que engloba los aspectos que se establecen a partir de un aprendizaje, sea este por descubrimiento, sociocultural, significativo, lo que incluye la adquisición de instrucción y el academicismo.

Hacer: Aquella parte que incide en la acción, que ejecuta, que procesa, es el nivel donde se percibe que el nivel anterior no se convirtió en

información inerte o basura mental; posibilita el impulso el movimiento para conectarse con el dinamismo y movimiento de la vida.

Convivir: es el situado adecuado para definir que el hombre no esta solo, no esta aislado y que requiere el apoyo de otros individuos del sistema para la consecución de logros. Es cuando se acepta la dinámica del ecosistema social y se impulsa un desarrollo sustentable en el compartir, en la cooperación, en la armonía bajo el establecimiento de acuerdos como pautas de respeto.

¿SE BUSCA UN LÍDER?

Recientemente se han puesto de moda, algunas teorías que reflejan la importancia del liderazgo en las organizaciones, prontamente se ha estimulado a hombres y mujeres a trascender impulsando una actuación con base a la experiencia de líderes de gran relevancia en diferentes ámbitos sociales y culturales y económicos en la certeza de que un buen líder si se hace.

Comprender e inducir experiencias y fenómenos transpersonales permiten el acople de la antigua sabiduría con las disciplinas modernas.

Prontamente se podrá observar en los diarios solicitudes de empleos titulados ¿SE BUSCA UN LÍDER?... Peter Senge citado por Zapata (1999), presenta en su libro la Quinta Disciplina, Cincos aspectos o cualidades básicas de un líder: Pensamiento Sistémico, Dominio Personal, Modelos Mentales, Construcción de una Visión compartida, y Aprendizaje en equipo.

Un líder no establece criterios, genera acuerdos y en consecuencia escucha activamente a todos los miembros del sistema, ejerce su autoridad en función de sus creencias y valores, sin imposiciones; así pues sus seguidores se comprometen en virtud de su convicción y credibilidad.

Stephen Covey (1998), en su Libro 7 Hábitos de la Gente altamente efectiva, establece algunas pautas importantes para aquellos individuos que están dispuestos a construir su liderazgo. (Ver Cuadro No.3)

Cuadro No. 3 Siete Hábitos de la Gente Altamente Efectiva

Hábito	Descripción	Resultados
1. <i>Proactividad</i>	<i>Hábito de la Responsabilidad.</i>	• <i>Libertad</i>
2. <i>Empezar con un fin en mente</i>	<i>Hábito del Liderazgo.</i>	• <i>Sentido a la vida.</i>
3. <i>Establecer primero lo primero</i>	<i>Hábito de la Administración Personal</i>	• <i>Priorizar lo importante Vs. Lo urgente.</i>
4. <i>Pensar en Ganar/Ganar</i>	<i>Hábito del Beneficio Mutuo.</i>	• <i>Bien común.</i> • <i>Equidad.</i>
5. <i>Procurar primer comprender y después ser comprendido</i>	<i>Hábito de la Comunicación Efectiva.</i>	• <i>Respeto Convivencia</i>
6. <i>Sinergizar</i>	<i>Hábito de la Interdependencia.</i>	• <i>Logros Innovación</i>
7. <i>Afilan la sierra</i>	<i>Hábito de la Mejora Continua.</i>	• <i>Balance Renovación.</i>

Fuente: COVEY, Stephen. (1998) Los 7 hábitos de la gente altamente efectiva.

EL LIDERENTE... EL PATRON IDEAL

En el año 2000, el Profesor Octavio Meléndez, catedrático de una reconocida universidad local, publicó un Libro titulado “El Liderente Publicitario”, pieza antecedente clave, para el desarrollo de la presente

investigación, en el cual se evidencia desde su título el establecimiento de una conjunción entre liderazgo y gerencia, dos aspectos han estado muy vinculados en la administración moderna. No obstante, El Liderente Publicitario tiene como propósito “caracterizar cabalmente al nuevo directivo, pletórico de capacidades para el éxito y que pueda responder asertivamente ante las situaciones del entorno” Meléndez (2000, p. 9).

Asimismo, el Prof. Meléndez introduce los términos Liderente, Liderencia y Liderenciar; términos que además de impactantes, no son de uso frecuente; en tal sentido Meléndez, (2000, p. 62), define como Liderente a aquella “persona que ejecuta actividades diarias en una empresa, típicas del líder y del gerente, y quien muestra un perfil de actuación que le permite abrirse campo exitosamente hacia el futuro mientras dirige y administra los medios de la organización”.

Lo anterior permite establecer las siguientes interrogantes ¿Será acaso el Liderente la figura ideal para el desempeño de cualquier profesión sea esta Publicista o Relacionista?; ¿Sugiere el liderente un perfil óptimo para el desempeño en la Dirección y Gestión de la Organización?

Luego largas horas de investigación y reflexión; la autora, considera que el término Liderente establece el patrón ideal para integración de la teoría y la práctica; de lo que se infiere que el Rol del Gerente impregna el Perfil del Relacionista Público de una serie de cualidades que apoyan su desempeño desde la teoría y el Aprendizaje Significativo; pero el Rol del Líder establece un aprendizaje por descubrimiento donde la intuición indica

cuando y por qué es sensato actuar en consideración con lo estipulado en la teoría. Es aquí cuando, a juicio de la investigadora, se establece el sentido común como el puente que une la teoría con la praxis y el empirismo con el profesionalismo.

UN PATRÓN FLEXIBLE... UNA MIXTURA HACIA LA EXCELENCIA.

*...en algunos departamentos la energía y
la moral son tan bajas que acaban con cualquier trabajo...
Ken Blanchard*

Encasillar el Perfil Profesional del Relacionista Público en un patrón único sería una gran irresponsabilidad dada la gran diversidad de culturas, personalidades y organizaciones que entran y salen en la dinámica de las Relaciones Públicas como disciplina; es por ello que se propone la figura del Liderente como un patrón flexible que soporta una construcción adaptable a las organizaciones y sus culturas; lo determinante es que se revisen las dimensiones del ser, saber, hacer y convivir y se establezca congruencia o sentido común en virtud del propósito que persigue el colectivo organizacional.

Pero cuidado, la flexibilidad a la cual se alude, nada tiene que ver con posiciones oportunistas o camaleónicas, ya que la eticidad y la moralidad personal y profesional no son negociables ni convencionalistas.

La mixtura establece como elementos combinables los aspectos inherentes a la actividad profesional bien sea desde el rol gerencial o lideral,

y a la perspectiva del desempeño donde la organización que sirve de escenario jugará un papel determinante. A este respecto acota Meléndez (2000, p. 63), que “el Líderente en ejercicio de sus funciones considera tres escenarios: pasado, presente y futuro”; de lo que el mismo autor establece:

El Líderente actúa con base en las referencias pasadas, nacionales o extranjeras, en áreas afines o antagónicas; mira hacia el futuro, lo estructura con la intención de conquistarlo, y actúa hoy; confronta el presente con decisión; franquea los obstáculos, debido a que no pierde contacto con el camino que tiene al frente; y ejecuta y proyecta sus acciones en ascenso hasta triunfar. (Meléndez: 2000. p.64)

Las tareas que un relacionista público debe manejar para ser un Líderente eficaz, son emprender, gestionar, asignar recursos y negociar. Todas estas tareas tienen un punto en común: la toma de decisión.

La toma de decisión, definida esta, como la selección basada en criterios, de una alternativa de comportamiento entre dos o más alternativas posibles. La misma está asociada a: resolución de problemas; manejo de información; y en algunos casos requieren predicción.

Las Relaciones Públicas, como disciplina está orientada a armonizar las comunicaciones entre los públicos de la organización, a lo que Pizzolante (2003) ha denominado recientemente: Estrategia de la confianza.

Para establecer una Mixtura hacia la excelencia se requiere una alta orientación al cliente y al servicio, así mismo requiere ser productivo, ser competitivo y establecer parámetros que posibiliten la eficacia, la eficiencia y la efectividad en busca del éxito organizacional sobre la base de una alta probidad moral.

“El éxito tiene un fuerte contenido internalizado en las personas que lo encarnan o lideran, es una medida de percepción colectiva del desempeño.” (GOMEZ, 1998).

Lo anterior nos permite inferir, que la excelencia vislumbra la competitividad como una instancia que no solo impulsa la producción, la utilización de nueva tecnología o simplemente implementar campañas publicitarias hace falta una filosofía organizacional enmarcada en los aspectos éticos que respalden las diferentes acciones de la organización es decir se requiere un cambio de mentalidad en la organización que posibilite optimizar todos los niveles.

Para esto el Liderente se establece como un patrón diferente, esta diferenciación sugiere una combinación única de valores, capacidades y habilidades que se hacen compatibles con las organizaciones donde ejercen.

A MANERA DE CONCLUSIÓN

“La ética profesional es la escala de valores que debe seguir todo profesional, la misma no está separada de la ética del bien común, propia de todo miembro de una sociedad, sino la afianza, para concretar la acción positiva en la labor diaria que prosigue a la acción diaria que cada uno realiza para lograr su propia perfección, este triple plano de conducta solo se concreta en saldo positivo si se desempeña en forma integrada y con conciencia humana y profesional”
COSTA BUGNONE (1967)

Venezuela hoy por hoy se encuentra sumida en una profunda crisis de valores e identidad, donde solo aquellos que manejan con habilidad y

destreza los aspectos comunicacionales tienen la oportunidad de revestirse de credibilidad y confianza, para proyectarse ante la opinión pública.

En tal sentido, el ejercicio de las Relaciones Públicas como actividad socioeconómica requiere de Liderentes formados que tengan conocimientos y habilidades para hacer de esta disciplina un concepto del mundo, una ética del pensamiento y del comportamiento que debe hallar su sitio no dentro de una teoría del humanismo...sino dentro de una estructura económica y social para producir riquezas morales y materiales de una verdadera civilización.

Como todas las profesiones en sus comienzos, las Relaciones Públicas están vinculadas con las ciencias de la comunicación...están plagadas de vicios, no tanto en ellas sino en quienes las ejercen.

Las Relaciones Públicas son una disciplina social, técnica y administrativa que dirige y gerencia la comunicación entre una organización y sus públicos; cuyo ejercicio debe adaptarse a la realidad social, política y económica del país.

El Liderente de Relaciones Públicas debe alcanzar un desarrollo humano integral, siendo capaz de encauzar su mente, cuerpo, espíritu y emociones en la organización y aplicación de los conocimientos inherentes a las Relaciones Públicas, en pro del progreso y bienestar de los diferentes públicos que convergen en la organización, su entorno y comunidad.

Así mismo, tendrá que enfrentar un ambiente dinámico, sinérgico e innovador, por lo que se espera en su ejercicio y praxis profesional se desempeñe con pensamiento crítico-racional, creatividad y pro-actividad.

Debe poseer alto sentido didáctico a objeto de conducir a sus seguidores por los diversos conceptos, procesos y actitudes inherentes a esta disciplina, con sentido de investigación, experiencia y vivencia, facilitando la adquisición de herramientas teórico prácticas para abordar un desempeño exitoso.

Todo lo anterior nos permite inferir que:

1. Un Relacionista Público establece su ejercicio sobre la conjunción de la Triada de Ética, Profesionalismo y Desempeño Laboral.
2. Las características que acompañan el perfil del Relacionista Público deben clasificarse a partir de la Perspectiva o Rol del Gerente desde una óptica holística y la Perspectiva o Rol del Líder.
3. Se establece la figura del Liderente como el patrón ideal para el desempeño del Relacionista Público.
4. Se identifican la proactividad, el rendimiento, la productividad, la competitividad la eficacia, la eficiencia, la efectividad y la alta probidad moral como elementos clave para el desempeño del Liderente en Relaciones Públicas.

BIBLIOGRAFIA CONSULTADA

1. Investigación y Relaciones Públicas. Autor: Karl E. Ettinger. (1965)
2. Relaciones Públicas. Autor: Edward Bernays. (1969) Editorial Trotta.
3. Relaciones Públicas. Autor Antonio Márquez Morales. (1997)
4. Interrogantes de las Relaciones Públicas. Autoras: Eleonora Parra de Párraga y Margarita Sánchez Ferrer. (1997)
5. Relaciones Públicas. Tácticas y Estrategias. Autores: Denniss Wilcox y otros. (2000) Addison Wesley.
6. Relaciones Públicas Aplicadas...Una camino hacia la Productividad. Autor: Salvador Mercado. (2002)
7. Comunicación y Relaciones Públicas. Autor José Daniel Barquero. (2002)
8. Liderazgo Transpersonal. Manual de Aprendizaje. Autor: Carlos Zapata (1999)
9. Los 7 hábitos de la Gente altamente Efectiva. Autor: Stephen Covey. Editorial Paidós. (1998).
10. GERENCIA EXITOSA. Autor: Henry Gómez y otros. Editorial Galac. 1998.
11. GOBERNABILIDAD CORPORATIVA. Autor: Italo Pizzolante. (15/05/2003). www.pizzolante.com.
12. El Liderente Publicitario. Autor Octavio Meléndez.(2000)