



TEMA 7: Responsabilidad social y relaciones con la comunidad

Introducción. Comunidad y Responsabilidad Social

7.1 Los programas de Relaciones con la Comunidad: actividades y proyectos

7.2 Fases del programa de Relaciones con la Comunidad Local.

7.2.1 Públicos del programa de Relaciones con la Comunidad.

7.2.2 Objetivos y estrategia del programa

7.2.3 Técnicas de Relaciones Públicas en la comunicación con la Comunidad Local

a. La Jornada de Puertas Abiertas

b. Presentaciones Multimedia

7.2.4 Técnicas de evaluación de las relaciones con la Comunidad



Carmen Carretón Ballester, 2022-2023
Todos los derechos reservados



Universitat d'Alacant
Universidad de Alicante



Introducción.
Comunidad y Responsabilidad Social

COMUNIDAD

Acepciones



1

Como localidad, en cuanto a gente agrupada por su situación geográfica



2

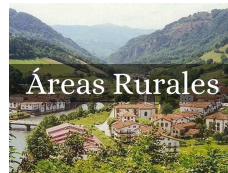
Como una comunidad no geográfica de intereses, donde la gente se agrupa con un interés común.

Planificación de las Relaciones Públicas



Introducción.
Comunidad y Responsabilidad Social

Las comunidades pueden ser:



Planificación de las Relaciones Públicas



Introducción.
Comunidad y Responsabilidad Social



RESPONSABILIDAD SOCIAL

RESPONSABILIDAD (RAE, Der.)

Capacidad existente en todo sujeto activo de derecho para reconocer y aceptar las consecuencias de un hecho realizado libremente.

SOCIAL

Pertenciente o relativo a la sociedad.

(RAE, Der.)

Dicho de un orden jurisdiccional: Competente en materia laboral y de seguridad **social**.

Planificación de las Relaciones Públicas



Introducción.
Comunidad y Responsabilidad Social



RESPONSABILIDAD SOCIAL

Actualidad mediática

Sostenibilidad
Responsabilidad social institucional
Sistemas financieros

Aspecto social

Empatía
Valores
Integración e inclusión

Planificación de las Relaciones Públicas



Introducción.
Comunidad y Responsabilidad Social

RESPONSABILIDAD SOCIAL Y RRPP

Es función del especialista en Relaciones Públicas **trabajar dentro de la empresa** para promover un comportamiento constructivo y basado en la conciencia social. **Y fuera de la empresa** para influenciar al público de que su organización es un ciudadano corporativo respetable y con vocación social.

LO QUE DETERMINA UNA CONDUCTA EMPRESARIAL SOCIALMENTE RESPONSABLE ES LA CONTINUIDAD

Planificación de las Relaciones Públicas



7.1 Los programas de Relaciones con la Comunidad. Actividades y proyectos (Grunig y Hunt, 2000)

Los programas de relaciones con la comunidad son programas especializados de RR.PP, para **facilitar la comunicación entre una organización y sus públicos en su localidad geográfica.**

Los programas de relaciones con la comunidad **integran a todos los actores sociales** que intervienen o son susceptibles de intervenir en los proyectos.

Planificación de las Relaciones Públicas



7.1 Los programas de Relaciones con la Comunidad. Actividades y proyectos (Grunig y Hunt, 2000)

Sin embargo la mayoría de las organizaciones participan en la comunidad porque se dan cuenta que **una comunidad fuerte les ayuda a ser una organización más fuerte:**

- Los empleados estarán más satisfechos si viven en una comunidad deseable, al igual que se podrá atraer a empleados mejores para que trabajen allí.
- El crimen o la violencia, un mal sistema de transportes públicos y unas regulaciones locales restrictivas, dificultan que una organización realice sus funciones básicas económicas o sociales en una comunidad.

Planificación de las Relaciones Públicas



7.1 Los programas de Relaciones con la Comunidad.
Actividades y proyectos (Grunig y Hunt, 2000)

ACTIVIDADES

DOS TIPOS

1

Actividades para facilitar la comunicación entre organización y los líderes y residentes de la comunidad.

2

Actividades de compromiso de la organización con la comunidad.



Planificación de las Relaciones Públicas



7.1 Los programas de Relaciones con la Comunidad.
Actividades y proyectos (Grunig y Hunt, 2000)



La Fundación [Amancio Ortega](#) ha abierto el plazo de inscripción en la nueva edición de su **Programa de Becas, dirigido a estudiantes de 4º de la ESO** de centros educativos de España.

Los interesados pueden participar en el proceso de selección para obtener una de las 600 becas hasta el 30 de octubre, según ha informado la fundación, destacando que desde la apertura de la convocatoria el 23 de septiembre se han registrado ya más de 2.800 solicitudes.

Los requisitos académicos del Programa son una nota media mínima de 7 en 3º de la ESO y una **nota mínima de 7 en la asignatura de inglés**. Todos los solicitantes que los cumplan serán convocados a realizar una prueba de inglés que deberán superar para continuar en el proceso de selección.

Este programa de la Fundación Amancio Ortega, con un presupuesto anual de 12 millones de euros, cubre a sus beneficiarios el **100% del coste de un año escolar en Canadá o Estados Unidos**, incluyendo el alojamiento y manutención en una familia local de acogida; escolarización; viaje; seguro médico y de accidentes; formación previa al inicio del curso; y seguimiento durante los diez meses de estancia en el extranjero.

Planificación de las Relaciones Públicas



7.1 Los programas de Relaciones con la Comunidad.
Actividades y proyectos (Grunig y Hunt, 2000)

PROYECTOS

1. Animar a los empleados a participar en grupos comunitarios, que se presenten a las elecciones para un cargo político, o hacer contribuciones financieras a grupos u organizaciones caritativas de la comunidad.



Atentado terrorista, Barna 17A,
2017

Planificación de las Relaciones Públicas



7.1 Los programas de Relaciones con la Comunidad.
Actividades y proyectos (Grunig y Hunt, 2000)

PROYECTOS

2. Ayudar a reconstruir centros urbanos, a proporcionar trabajos de verano a los adolescentes, a ofrecer formación laboral, ayuda a los ancianos, a apoyar la actividad empresarial de las minorías, a planificar un centro cívico o a apoyar a las escuelas.



Terremoto Haití. 2010



Planificación de las Relaciones Públicas



7.1 Los programas de Relaciones con la Comunidad. Actividades y proyectos (Grunig y Hunt, 2000)

PROYECTOS

3. Formación de coaliciones comunitarias para reconstruir una ciudad.

MAESTROS CON los niños de SIRIA
Sociedades de Esperanza

Conjunto de personas, agrupaciones sociales, administraciones, recursos técnicos, etc. que, desde una perspectiva cooperativa, diseñan e implementan diferentes acciones encaminadas a la resolución de problemas comunitarios, o al logro de determinados cambios sociales.

MARTÍNEZ, F. y MARTÍNEZ, J (2003, p.253)



Planificación de las Relaciones Públicas



7.1 Los programas de Relaciones con la Comunidad. Actividades y proyectos (Grunig y Hunt, 2000)

PROYECTOS

3. Formación de coaliciones comunitarias para reconstruir una ciudad.



- 1) Abordar una situación urgente como una catástrofe, un aumento brusco de la violencia en el barrio, etc.
- 2) Para que la comunidad, o algunos sectores de la misma, recuperen el control de sus vidas y su futuro en temas importantes como el desarrollo económico, social etc.
- 3) Obtener, proveer o mejorar servicios de salud, educativos, medioambientales, etc.
- 4) Lograr programas más eficaces y eficientes, suprimiendo duplicaciones innecesarias de recursos y esfuerzos.
- 5) Incrementar la comunicación social entre los distintos grupos y sectores de la comunidad para desmontar estereotipos y reducir los prejuicios y la discriminación.
- 6) Revitalizar la esperanza y las energías disminuidas en grupos que de forma aislada están intentando abordar un problema.
- 7) Planificar y/o proponer a la comunidad intervenciones relacionadas con múltiples problemas como la conservación del medio ambiente, la movida juvenil, la seguridad ciudadana, la obesidad, etc.
- 8) Promover a largo plazo contextos de cambio social comunitario a través del trabajo cooperativo que implica la definición conjunta de metas (prioridades), el consenso de propuestas de acción, etc.

The Community Tool Box

Planificación de las Relaciones Públicas



7.1 Los programas de Relaciones con la Comunidad.
Actividades y proyectos (Grunig y Hunt, 2000)

PROYECTOS

4.

Involucración en sus comunidades locales a causa de una sensación de responsabilidad social. Así reconocen sus responsabilidades terciarias como es el caso de la responsabilidad con la comunidad.



Colectivos más vulnerables, como son:

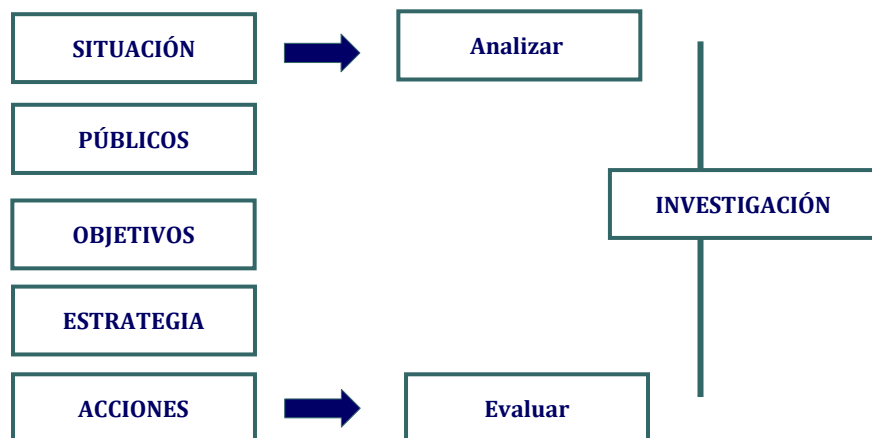
- La discapacidad
- Personas sin recursos
- Infancia y mujer

Con proyectos destinados a cubrir sus necesidades básicas.

Planificación de las Relaciones Públicas



7.2 Fases del programa de Relaciones con la Comunidad Local



Planificación de las Relaciones Públicas



7.2 Fases del programa de Relaciones con la Comunidad Local

SITUACIÓN

Investigación. Primeras cuestiones de análisis

- ¿Cuál es el nivel de credibilidad?
- ¿Ha habido quejas significativas desde la comunidad en el pasado?
- ¿Cuáles son las prácticas de relaciones con la comunidad de la organización actualmente y en el pasado?
- ¿Qué cambios en la comunidad y en el panorama político están afectando (o pueden afectar) a las relaciones con la comunidad?
- ¿Cuáles son las principales fortalezas y debilidades de la organización en la comunidad?
- ¿Qué oportunidades existen para fortalecer y mejorar las relaciones con la comunidad?

XIFRA, J; LALUEZA, F. (2009)

Planificación de las Relaciones Públicas



7.2 Fases del programa de Relaciones con la Comunidad Local

SITUACIÓN

Investigación. Primeras cuestiones de análisis

¿Por qué priorizar un proyecto de relaciones con la comunidad?
Considerando los costes y beneficios

Planificación de las Relaciones Públicas



7.2 Fases del programa de Relaciones con la Comunidad Local
7.2.1 Públicos (Grunig y Hunt, 2000)

PÚBLICOS

Investigación

Los especialistas en RR con la comunidad hablan, sobre todo, de comunicarse con líderes y residentes de la comunidad, pero con esto se asume que la comunidad es un público homogéneo y único, cuando en realidad no es así.



Características

Necesidades

Inquietudes/Problemas

Planificación de las Relaciones Públicas



7.2 Fases del programa de Relaciones con la Comunidad Local
7.2.1 Públicos (Grunig y Hunt, 2000)



PÚBLICOS

Investigación

Medios de la comunidad Generalistas y especializados

Líderes de la comunidad

Políticos
Altos funcionarios
Educadores
Líderes religiosos
Profesionales
Empresarios
Banqueros
Columnistas
Líderes sindicales
Líderes étnicos
Líderes de barrio o vecindario

Organizaciones de la comunidad

Cívicas
De servicios
Sociales
Empresas
Culturales
Religiosas
Juveniles
Políticas
Grupos de interés especial
Otros

Planificación de las Relaciones Públicas



7.2 Fases del programa de Relaciones con la Comunidad Local
7.2.1 Públicos (Grunig y Hunt, 2000)



PÚBLICOS

Para ello, las organizaciones a la hora de relacionarse, buscan públicos que encajan con sus vínculos.

- Vínculo posibilitador: gobierno local, especialmente los funcionarios clave
- Vínculo funcional: empleados y clientes locales
- Vínculo normativo: otras organizaciones locales con intereses comunes (*)
- Vínculo difuso: públicos activistas a nivel local que tengan consecuencias en la organización (especialmente los líderes)

Planificación de las Relaciones Públicas



7.2 Fases del programa de Relaciones con la Comunidad Local
7.2.2 Objetivos y estrategia (Grunig y Hunt, 2000)

OBJETIVOS

- ✓ Establecer y mantener una comunicación efectiva con las comunidades locales y sus públicos.
- ✓ Ser éticos, transparentes, coherentes y proactivos.
- ✓ Apoyar la financiación adecuada comprometida con el apoyo a las necesidades de la comunidad.
- ✓ Fomentar el desarrollo sostenible de la comunidad, especialmente en las áreas de medio ambiente y empleo local.
- ✓ Fomentar las oportunidades de negocios locales.
- ✓ Participar en foros, discusiones, celebraciones y actividades de la comunidad.
- ✓ Trabajar con la comunidad para ayudar a evaluar las necesidades y prioridades del entorno.
- ✓ Comunicar estos objetivos a los empleados de la organización, administraciones públicas, proveedores, clientes y, en general, a todos los públicos.

ANEXO Tema 7. Diferentes públicos según la pluralidad de la comunidad y objetivos para comunicarse o relacionarse con ellos

Planificación de las Relaciones Públicas



7.2 Fases del programa de Relaciones con la Comunidad Local
7.2.2 **Objetivos y estrategia** (Grunig y Hunt, 2000)

OBJETIVOS

1. Detectar o darse cuenta de la manera en que los **PÚBLICOS** perciben la organización y su servicio
2. Proporcionar a los **PÚBLICOS** una información local oportuna.
3. Comprometer a los empleados en una comunicación bidireccional con los **PÚBLICOS** de la comunidad.

Planificación de las Relaciones Públicas



7.2 Fases del programa de Relaciones con la Comunidad Local
7.2.2 **Objetivos y Estrategia** (Grunig y Hunt, 2000)

ESTRATEGIA

El tema y mensaje de las relaciones con la comunidad son situacionales y surgen de los datos obtenidos en la investigación relacionada con la organización, de los motivos para llevar a cabo el proyecto y de las relaciones pasadas y existentes con públicos objetivo de la comunidad.

Planificación de las Relaciones Públicas



7.2 Fases del programa de Relaciones con la Comunidad Local
7.2.3 Técnicas y acciones (Grunig y Hunt, 2000)

ACCIONES

Entrevistas a los líderes de la comunidad

Participación en actividades de la comunidad

Relaciones con los MM.CC locales

Charlas de la empresa

Boletines de noticias para los empleados

Exposiciones, exhibiciones, jornadas de puertas abiertas, giras o proyección de películas

Sesiones de diálogo con líderes y grupos de la comunidad

Cuotas patrocinadas por la empresa

Planificación de las Relaciones Públicas



7.2 Fases del programa de Relaciones con la Comunidad Local
7.2.3 Técnicas y acciones (Grunig y Hunt, 2000)

La mayoría de las actividades de participación en la comunidad son “expresivas” y las aplican los profesionales que utilizan el **Modelo del Agente de Prensa/publicity**.

Las jornadas de puertas abiertas, giras, charlas y pertenencia a asociaciones patrocinada por la compañía son utilizadas por los profesionales del **Modelo de Información Pública**.

Planificación de las Relaciones Públicas



7.2 Fases del programa de Relaciones con la Comunidad Local
7.2.3 Técnicas y acciones (Grunig y Hunt, 2000)

Las sesiones de diálogo y las entrevistas a líderes de la comunidad son actividades **bidireccionales**, a veces simétricas y otras asimétricas.

A la hora de satisfacer los objetivos de Relaciones Públicas con la comunidad las actividades más eficaces son las **simétricas bidireccionales**

Planificación de las Relaciones Públicas



7.2 Fases del programa de Relaciones con la Comunidad Local
7.2.3 Técnicas y acciones

Redes sociales/Web 2.0 *Community management* o gestión de comunidades

1. Defensor de la comunidad: ESCUCHAR A LOS PÚBLICOS
2. Familiaridad con la comunicación y la transmisión de mensajes
3. Recoger las necesidades de la comunidad de una forma responsable y presentarlas internamente en la organización.

“El Community Manager es el encargado de establecer y potenciar vínculos con los públicos a través de las redes sociales y otras herramientas de la Web 2.0”

DURÁNTEZ (2014, P.7)

Planificación de las Relaciones Públicas



7.2 Fases del programa de Relaciones con la Comunidad Local
7.2.3 Técnicas y acciones (Grunig y Hunt, 2000; Wilcox et al, 2001)

a. Jornadas de Puertas Abiertas

Es la presentación de la cultura corporativa de la organización.
Debe estar englobada en el programa de relaciones con la comunidad, debe existir un tema general, un mensaje global y si se quiere priorizar a algún público, deberemos poner énfasis en un aspecto u otro.
Dirigido, fundamentalmente, al público externo

Habitualmente se vinculan a **factores** concretos como:

VINCULADOS A LA ACTUALIDAD DE LA ORGANIZACIÓN
VINCULADOS A LA ACTUALIDAD DEL SECTOR
VINCULADOS A LA ACTUALIDAD LOCAL

Planificación de las Relaciones Públicas



7.2 Fases del programa de Relaciones con la Comunidad Local
7.2.3 Técnicas y acciones (Grunig y Hunt, 2000; Wilcox et al, 2001)

a. Jornadas de Puertas Abiertas

VINCULADOS A LA ACTUALIDAD DE LA ORGANIZACIÓN

1. Aniversario o fecha señalada
2. Lanzamiento de nuevo producto
3. Salida al mercado del producto mil o un millón
4. Inauguración de las instalaciones
5. Presentación de la memoria anual
6. Amenaza de una OPA
7. Entrega de un premio, convocado por la organización

VINCULADOS A LA ACTUALIDAD DEL SECTOR

1. Progresión de la empresa respecto de su competencia
2. Lanzamiento de un producto de renombre
3. Fecha señalada

VINCULADOS A LA ACTUALIDAD LOCAL

1. Una nueva vía de acceso
2. Fiestas locales
3. Celebración de evento especial en la sede central

Planificación de las Relaciones Públicas



7.2 Fases del programa de Relaciones con la Comunidad Local
7.2.3 Técnicas y acciones (Grunig y Hunt, 2000; Wilcox et al, 2001)

a. Jornadas de Puertas Abiertas

Algunas consideraciones básicas

1. Oportunidad temporal
2. Invitaciones
3. Transporte y aparcamiento
4. Saludos
5. Obsequios
6. Publicity

Reparto del trabajo: Reglas

1. Asegurarnos de la capacidad de a quien confiamos las tareas
2. Coordinar y supervisar, como relaciones públicas, el trabajo delegado
3. Mantener reuniones regulares con el equipo de trabajo (más espaciadas al principio y muy próximas a medida que se acerque el evento)

Planificación de las Relaciones Públicas



7.2 Fases del programa de Relaciones con la Comunidad Local
7.2.3 Técnicas y acciones (Grunig y Hunt, 2000; Wilcox et al, 2001)

b. Presentaciones multimedia

Algunas consideraciones básicas

1. Incrementar al máximo la retención del mensaje.
2. Tener muy claro qué es lo que la audiencia sabe y qué es lo que queremos que sepa.
3. Las imágenes deben ser claras, nada complejas aunque elaboradas.
4. Antes de realizar la presentación al P.O., es conveniente hacer un pase de prueba para comprobar si se cumplen las expectativas planteadas al elaborar la presentación.

A evitar...

- Que la presentación sea demasiado corta o demasiado larga
- Que el ritmo sea demasiado lento o demasiado rápido
- Que las imágenes sean redundantes
- Los puntos principales están ilustrados de manera inadecuada

Planificación de las Relaciones Públicas



7.2 Fases del programa de Relaciones con la Comunidad Local
7.2.4 Evaluación del programa (Grunig y Hunt, 2000; Wilcox et al, 2001)

EVALUACIÓN

- El número de funcionarios del Gobierno local que informan del contacto con representantes de RR con la comunidad.
- El número de miembros de públicos locales, como los votantes, que informan de contactos con representantes de RR con la comunidad.
- El número de líderes de la comunidad, que informan haber hablado de temas políticos u otros asuntos controvertidos con representantes de RR con la comunidad etc...
- Contabilizar el número de seguidores en las redes sociales.
- Realizar un seguimiento cualitativo sobre comentarios y respuestas

Planificación de las Relaciones Públicas



TEMA 7: Responsabilidad social y relaciones con la comunidad

BIBLIOGRAFÍA

- CUTLIP, S. Y CENTER (2001). *Las relaciones públicas eficaces*. Barcelona: Gestión 2000. pp.189-228
- GRUNIG, J. Y HUNT, T. (2000). *Dirección de Relaciones Públicas*. Barcelona: Gestión 2000. pp.394-419
- RUIZ-MORA, I. (AÑO). La Responsabilidad Social y las RRPP. Un recorrido por las principales publicaciones especializadas. *Revista Icono* 14. pp.107-123
- http://airrpp.org/wp-content/uploads/2012/12/actas_VIcongreso_AIRP.pdf