



## TEMA 1. Organización y Relaciones Públicas

- 1.1. El concepto del *management* y la planificación en las organizaciones
- 1.2. Estructuras y funciones de los sistemas organizacionales
- 1.3. Procesos y *feedback* del sistema
- 1.4 La actividad de las RR.PP. en el ámbito empresarial y en el institucional.
- 1.5 El departamento de RR.PP. en el organigrama de la organización.
- 1.6 Tipología estructural: RR.PP. internas y RR.PP. externas



Carmen Carretón Ballester, 2023-2024  
Todos los derechos reservados



Universitat d'Alacant  
Universidad de Alicante



### 1.1. El concepto del *management* y la planificación en las organizaciones



## Planificación de las Relaciones Públicas



1.1. El concepto del *management* y la planificación en las organizaciones

### Asunciones de la dirección de sistemas

...es holística

Una organización o un departamento no funciona por sí sólo.

...desafía a la práctica establecida

Una organización o un departamento debe ser innovador.

...orientada hacia una misión

Una organización o un departamento tiene metas y objetivos.

...utilizan métodos cuanti y la informática

Una organización o un departamento es un sistema directivo de información (MIS).

...controlan, se adaptan a otros sistemas

Una organización o un departamento depende del entorno

## Planificación de las Relaciones Públicas



1.1. El concepto del *management* y la planificación en las organizaciones

### Conceptos de la dirección de sistemas

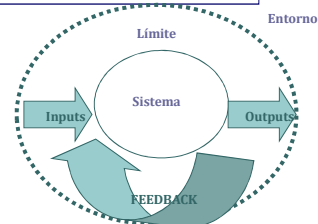
Reactivo

Una organización o un departamento cambia sólo cuando el entorno le fuerza a cambiar

Proactivo

Una organización o un departamento intentará cambiar a otros sistemas del entorno

**Enfoque de Sistema Abierto**



## Planificación de las Relaciones Públicas



1.1. El concepto del *management* y la planificación en las organizaciones

### Conceptos específicos en la dirección del subsistema de RRPP

<b>Funciones</b>	Variables de actuación ó de <i>output</i> de un sistema.
<b>Estructuras</b>	Cada persona ocupa una posición y rango diferentes.
<b>Procesos</b>	Maneras para procesar los <i>inputs</i> .
<b>Feedback</b>	El sistema reacciona ante el impacto de sus <i>outputs</i> en el entorno

## Planificación de las Relaciones Públicas

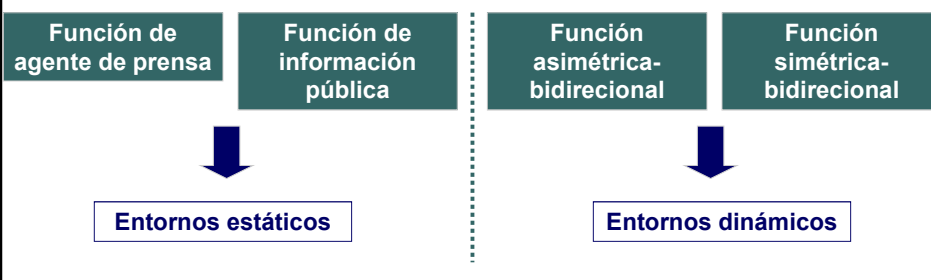


1.2. Estructuras y funciones de los sistemas organizacionales

**Los directores de RRPP eficaces desarrollan y mantienen una estructura para el sistema o subsistema que dirigen**

(Grunig y Hunt, 2000)

**Eligen una estructura que responda a.... ¿qué funciones del departamento de RRPP ayudan a la organización a adaptarse y controlar su entorno?**



## Planificación de las Relaciones Públicas



### 1.3 Procesos y feed-back del sistema

**Los throughputs describe todos los procesos que utilizan las organizaciones para analizar *inputs*, planificar alternativas, tomar decisiones y llevar la acción a las decisiones**

#### Procesos directivos del profesional de las RRPP

Haner y Ford (1973)

1. Definir el objetivo
2. Formular medidas de eficacia
3. Presentar alternativas
4. Evaluar alternativas
5. Seleccionar las alternativas preferibles

Haynes, Massie y Wallace (1975)

1. Concienciarse de la situación que provoca el problema
2. Diagnosticar el problema y definirlo
3. Buscar y analizar alternativas posibles y sus consecuencias
4. Evaluar alternativas y seleccionar el rumbo de la acción
5. Asegurar la aceptación

## Planificación de las Relaciones Públicas



### 1.3 Procesos y feed-back del sistema

**Los throughputs describe todos los procesos que utilizan las organizaciones para analizar *inputs*, planificar alternativas, tomar decisiones y llevar la acción a las decisiones**

#### Procesos directivos del profesional de las RRPP

Cutlip y Center (2001)

1. Averiguar los hechos y feedback
2. Planificación y programación
3. Acción y comunicación
4. Evaluación

Marston (1981)

1. Investigación
2. Acción
3. Comunicación
4. Evaluación



**MOLÉCULA CONDUCTUAL**

## Planificación de las Relaciones Públicas



1.3 Procesos y feed-back del sistema

### MOLÉCULA CONDUCTUAL (Grunig y Hunt, 2000)

**Conducta**

Hacer o realizar algo. Son los *outputs* producidos por los sistemas.

**Molécula**

Unidad estructural más sencilla

**Molécula conductual**

Modelo que describe la manera en que la gente toma decisiones respecto a lo que hace.

## Planificación de las Relaciones Públicas



1.3 Procesos y feed-back del sistema

### MOLÉCULA CONDUCTUAL (Grunig y Hunt, 2000)

**Segmentos de la molécula**

MANAGEMENT INFORMATION SYSTEM (MIS)

Detectar

Construir

Definir

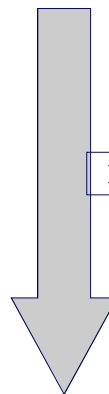
Seleccionar

Confirmar

Comportarse

Detectar

INVESTIGACIÓN



## Planificación de las Relaciones Públicas



1.4 La actividad de las RR.PP. en el ámbito empresarial y en el institucional.

Actividad en las empresas

Actividad en las instituciones

1- Rol de técnico en comunicación

2- Rol de director de comunicación

2.1- Prescriptor experto

2.2- Mediador de comunicación

2.3- Mediador en el proceso de solución de problemas

3- Relaciones con los medios

4- Enlace de comunicación

## Planificación de las Relaciones Públicas



1.5 El departamento de RR.PP. en el organigrama de la organización.

Los profesionales de las relaciones públicas tienen un papel limítrofe o fronterizo en el organigrama empresarial

1-

Funcionan en el límite exterior de la organización como ENLACE entre la organización y los públicos externos

2-

Tienen un papel de ENLACE entre la organización y los públicos internos

Las relaciones públicas operan como un SUBSISTEMA DE LA ORGANIZACIÓN

## Planificación de las Relaciones Públicas



1.5 El departamento de RR.PP. en el organigrama de la organización.



## Planificación de las Relaciones Públicas



1.5 El departamento de RR.PP. en el organigrama de la organización.



## Planificación de las Relaciones Públicas



1.6 Tipología estructural: RR.PP. internas y RR.PP. externas.

### RRPP INTERNAS

Actividad del relacionista público de las organizaciones con sus públicos internos

Empleados

Accionistas

Miembros de asociaciones

### RRPP EXTERNAS

Actividad del relacionista público de las organizaciones con sus públicos externos

MMCC

Clientes consumidores

Competencia

Proveedores

Comunidad

Activistas

Gobierno

Comunidad financiera

## Planificación de las Relaciones Públicas



### Bibliografía básica

CUTLIP, S.; CENTER, A (2001). *Relaciones públicas eficaces*. Barcelona: Gestión 2000.

GRUNIG, J. y HUNT, T. (2000, 2003). *Dirección de relaciones públicas*. Barcelona: Gestión 2000

MARSTON, J. (1981). *Relaciones Públicas modernas*. McGraw-Hill

### Lectura

GRUNIG, James; GRUNIG, Larissa; APARECIDA-FERRARI, María (2015). Perspectivas de las Relaciones Públicas: resultados del *Excellence Study* para la comunicación en las organizaciones. *Revista Mediterránea de Comunicación*, 6(2), 9-28. Disponible en <http://mediterranea-comunicacion.org/>. DOI: 10.14198/MEDCOM2015.6.2.01