

# Tendencias Actuales en las Relaciones Públicas

ÍNDICE

1. Introducción: Dr. Jordi Xifra.....	5
2. Mesa 1. Aspectos Globales de las Relaciones Públicas.....	9
<i>a. Ana Almansa Martínez</i> Fortalezas, debilidades y tendencias en los gabinetes de comunicación.....	10
<i>b. Joan Cuenca Fontbona</i> Aproximación a las auditorías de comunicación. Concepto, tipologías, método y procesos.....	27
<i>c. Ubaldo Cuesta Cambra, M<sup>a</sup> Teresa García Nieto y Tania Menéndez</i> Tratamiento informativo del terrorismo y sus efectos en la opinión pública. "Actitudes profesionales de los periodistas ante el terrorismo como referente informativo".....	39
<i>d. Alberto Dafonte Gómez</i> Las Relaciones Públicas como arma electoral. Análisis de un caso en la "Galicia profunda".....	61
<i>e. Ana D'Amico</i> O profissional de Relações Públicas como colaborador na prevenção e administração de situações conflituivas em empresas familiares.....	75
<i>f. Ana Belén Fernández Souto</i> Situación de los gabinetes de comunicación en organizaciones privadas en la provincia de Pontevedra. Las zonas industriales versus zonas administrativas y comerciales.....	91
<i>g. José Fernández Cavia y Asunción Huertas Roig</i> Análisis del sector de las Relaciones Públicas en Tarragona. La otra realidad de la profesión en España.....	103
<i>h. Manuel Fernández Sande y Yolanda Román Morán</i> Deontología de las Relaciones Públicas y la Comunicación: análisis comparativo de los principales códigos.....	121
<i>i. M<sup>a</sup> Isabel Míguez González</i> El concepto de "público" en las Relaciones Públicas: críticas a la visión tradicional de los públicos y tendencias actuales.....	137
<i>j. Jesús Pérez Seoane y Eva Quintas Fróufe</i>	

Edita: Asociación de Investigadores en Relaciones Públicas (AIRP)

Consejo Editorial: Dr. Paul Capriotti Peri  
Dr. Antonio Castilla Esparcia  
Dra M<sup>a</sup> Teresa García Nieto  
Dra M<sup>a</sup> Teresa Otero Alvarado  
Dr. Jordi Xifra Triadú

Coordinación Aida Rodríguez Patrón  
Maquetación Ana M<sup>a</sup> Fernández Lamas

ISBN: 978-84-611-5865-2

Depósito Legal: A-190-2007

Impresión: Servicio de Reprografía C.E.E. Limencop. S.L.  
Impreso en España. 2007

La remuneración de los servicios de comunicación en la agencia de Relaciones Públicas local: hacia un nuevo modelo de pre supuesto.....	155
<i>k. Roberto Porto Simões</i>	
Por una rede teórica para relações públicas - uma forma abreviada da teoria.....	169
<i>l. Natalia Rodríguez Salcedo</i>	
La historia como tendencia actual de las Relaciones Públicas.....	184
<i>m. María Sánchez Valle</i>	
Análisis de la inversión publicitaria en medios no convencionales durante el período comprendido entre 2000 y 2005.....	205
<i>n. Pilar Saura Pérez</i>	
Las crisis generales y particulares sufridas por el sector de la alimentación en España, sus causas y su gestión de comunicación de crisis.....	223
<i>o. Rosa M<sup>a</sup> Torres Valdés</i>	
Investigación y análisis sobre protocolos de Relaciones Públicas en redes participativas de desarrollo local.....	237
3. Mesa 2. Relaciones Públicas y Nuevas Tecnologías.....	253
<i>a. Belinda de Frutos Torres y María Sánchez Valle</i>	
¿Cómo implicar a los usuarios/clientes a través del microsite?.....	255
<i>b. Alfonso González Herrero</i>	
Las salas de prensa online. Utilización actual y tendencias en Europa y Estados Unidos.....	269
<i>c. Liisa Hänninen y Julia Rodríguez Cela</i>	
Portal de información e investigación de documentación en Relaciones Públicas.....	281
4. Mesa 3. Relaciones Públicas en Sectores especializados.....	299
<i>a. M<sup>a</sup> del Carmen Carretón Ballester</i>	
Acercamiento al estado de la comunicación interna de la banca española: la voz del empleado.....	301
<i>b. Marco Tulio Flores Mayorga y Carlos Manuel López Blanco</i>	

La investigación para ahorrar costes en programas de comunicación efectivos.....	323
<i>c. José Carlos Losada Díaz y Rocío Zamora Medina</i>	
Análisis de la imagen de la Región de Murcia a través de la construcción del discurso mediático sobre el agua.....	341
<i>d. Beatriz Montero del Amo</i>	
Unidades de comunicación en los hospitales de la ciudad de Murcia: estatus, estrategias y tácticas.....	359
<i>e. Juan M. Montserrat Gauchi</i>	
Las Relaciones Públicas en la empresa franquiciadora. Técnicas utilizadas en un modelo comunicacional de optimización de la eficacia.....	373
<i>f. Jesús Pérez Seoane y Eva Quintas Froufe</i>	
Estrategias actuales de relaciones públicas en el sector textil. Pontus Veteris vs. Pasarela Cibeles.....	389
<i>g. Encarnación Rodríguez Perea</i>	
Particularidades en la gestión de la comunicación en empresas de riesgo en el polígono petroquímico de Tarragona.....	405
5. Mesa 4. Relaciones Públicas y Responsabilidad Social.....	425
<i>a. Auxiliadora Alfaro Lara</i>	
La fundación de empresa como estrategia de reputación corporativa.....	427
<i>b. Eva Bocco Nieto y María Miralles González-Conde</i>	
Los e-boletines en las organizaciones no-lucrativas en España: una herramienta de comunicación multicanal.....	449
<i>c. Paul Capriotti Peri y M<sup>a</sup> Ángeles Moreno Fernández</i>	
El tratamiento de la información sobre ciudadanía corporativa en las webs corporativa de las empresas del Ibex35.....	465
<i>d. Alfonso Gil Gil</i>	
La comunicación en las organizaciones no gubernamentales de desarrollo.....	485
<i>e. Alfonso Gil Gil</i>	
Las acciones de incidencia política en Intermon Oxfam.....	501
<i>f. Hildegart González Luis</i>	

	Rasgos definitorios del origen, evolución y situación actual de la comunicación en las ONGDS españolas.....	517
	g. <i>Elena Gutiérrez García</i>	
	Análisis de los orígenes de la "Responsabilidad Social Corporativa" en la "Teoría de Relaciones Públicas". Una aproximación conceptual.....	535
	h. <i>Enric Ordeix i Rigo</i>	
	Las funciones del lenguaje en las memorias de Responsabilidad Social. Análisis lingüístico de las cartas de presentación.....	547
	i. <i>María Rígo</i>	
	Las relaciones entre las fundaciones empresarias y las organizaciones de apoyo en el ejercicio de la responsabilidad social empresarial.....	565
6.	Mesa 5. Relaciones Públicas y Protocolo.....	581
	a. <i>Auxiliadora Alfaro Lara y Marta Pulido Polo</i>	
	Estructura de las Relaciones Públicas y el Protocolo en el cine. Eventos internacionales: el caso del "Sevilla Festival de Cine Europeo".....	583
	b. <i>Juan M. Corbacho Valencia</i>	
	La netetiqueta.....	601
	c. <i>Helena González Ansa</i>	
	País Vasco: el estudio de la precedencia en una arquitectura difícil....	615
	d. <i>Salvador Hernández Martínez</i>	
	Definición de los públicos en un gabinete de protocolo universitario...	637
	e. <i>Julio Panizo Alonso</i>	
	El protocolo y el ceremonial en la sociedad de la comunicación y la imagen.....	653
	f. <i>Natalia Quintas Froufe</i>	
	Protocolo local: una necesidad.....	667
	g. <i>Manuel Ruiz Romero</i>	
	Los símbolos institucionales de Andalucía (1918-1982): de la marginalidad al pleno reconocimiento institucional.....	683
7.	Mesa 6. Relaciones Públicas en el gobierno y la Administración.....	703
	a. <i>Joam Evans Pim</i>	
	Deudas del pasado, retos del futuro: una aproximación a la comunicación pública en las fuerzas armadas.....	705
	b. <i>Joam Evans Pim</i>	
	Uso y discurso de las operaciones psicológicas en los conflictos armados.....	721

## **Análisis de los orígenes de la 'responsabilidad social corporativa' en la 'teoría de relaciones públicas'. Una aproximación conceptual**

**Elena Gutiérrez García,  
Universidad de Navarra.**

### **ABSTRACT**

¿Qué es la 'responsabilidad social corporativa' -RSC-? En las dos últimas décadas asistimos a numerosos intentos, por parte de la comunidad académica y profesional, por delimitar su concepto. Dicha corriente es una de las tendencias más significativas en el ámbito empresarial y, en particular, en las relaciones públicas y comunicación corporativa. Sin embargo, se trata de una corriente con múltiples elementos y prismas analíticos diversos. Esto es así porque confluyen en ella tanto estudiosos de la teoría de gestión de empresas como de relaciones públicas, y comunicación corporativa en particular.

La presente comunicación pretende dar un primer paso hacia una aproximación conceptual sobre la 'responsabilidad social corporativa', teniendo en cuenta las principales conclusiones a las que han llegado estudios recientes de relaciones públicas. La asunción, por parte de los departamentos de relaciones públicas y comunicación, de la tarea gestora de la RSC, plantea ciertas reflexiones: cuál es el objeto de dicha gestión; su papel integrador de las demandas y expectativas de los stakeholders; o la influencia en la reputación corporativa. No obstante, para comprender esta tendencia resulta de interés hacer una retrospcción y estudiar los indicios o manifestaciones que, sobre la responsabilidad de las organizaciones, se encuentran en algunas obras y autores pioneros de las relaciones públicas. A este respecto, a través de las conclusiones de este análisis se muestra que muchas de las preocupaciones actuales de la RSC encuentran sus precedentes en los estudiosos y profesionales de las relaciones públicas desde las primeras décadas del siglo XX.

### **ANÁLISIS DE LOS ORÍGENES DE LA 'RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA' EN LA 'TEORÍA DE RELACIONES PÚBLICAS'. UNA APROXIMACIÓN CONCEPTUAL**

¿Qué es la responsabilidad social corporativa? En los últimos años asistimos a un debate interesante sobre qué tipo de obligaciones tienen las empresas con

el resto de instituciones y personas, como consecuencia de su actividad. Asimismo, se produce un intento por delimitar qué relación tiene la responsabilidad social con la comunicación o las relaciones públicas.

Aunque es un método poco riguroso o científico, Google suele ofrecer al internauta pistas interesantes sobre cómo se divulgan algunos conceptos. Si se hace una búsqueda conjunta con los términos "corporate social responsibility" AND "public relations", resultará que aparecen 272.000 referencias o enlaces. Tal descubrimiento apresuradamente permite hacer dos interpretaciones: ambas realidades conceptuales son objeto de discusión no sólo en la academia, sino en la práctica profesional. El análisis ha alcanzado un cariz divulgativo, situándose como uno de los asuntos que acapara gran atención por parte de la prensa especializada<sup>1</sup>.

A pesar de que es un tema con gran interés en el ámbito empresarial, no está clara su incidencia entre los consumidores (Somalo, 2005)<sup>2</sup>. Con todo, los estudios hacen referencia, implícita o explícitamente, al valor de la responsabilidad social como generadora de buen nombre entre los diversos públicos. Esto implicará un compromiso mayor, por parte de las empresas, de ser más transparentes y comunicarse eficazmente con los diversos públicos (Dawkins, 2004: 119)<sup>3</sup>. No obstante, aún persiste una escasa definición sobre cuál es su naturaleza y, sobre todo, qué implica para las empresas.

1. Por citar algunos ejemplos, la prensa especializada y otras publicaciones específicas recogen este tema con gran interés: Cfr. The Economist (2005), "The good company. A survey of corporate social responsibility", January 22nd 2005. Davis, I. (2005), "The biggest contract", en The Economist, v. 375, n. 8428. En España, por ejemplo, se publica una revista bimestral especializada sobre responsabilidad social, Compromiso Empresarial, junto con La Gaceta de los Negocios.

2. Somalo, sin embargo, destaca que la responsabilidad social de las empresas, aún siendo un asunto relevante, no acapara una gran atención entre los consumidores, pues manifiestan falta de confianza y lo perciben como una "operación puramente de maquillaje que intenta compensar los daños sufridos, en términos de imagen, por prácticas empresariales poco éticas". Somalo (2005: 7).

3. En un estudio realizado por MORI, se ha encontrado que el 74% de los consumidores consideran que si tuvieran más información sobre el comportamiento medioambiental y social de las empresas, influiría en sus decisiones de compra. Asimismo, analistas, inversores y periodistas consideran que la información facilitada por las compañías es aún escasa y de poca calidad. Cfr. Dawkins (2004: 113 y 115).

En la presente investigación no se abordará la discusión conceptual, sino sólo se presenta, en síntesis, cuáles son las corrientes más significativas. Esto permitirá, finalmente, comprender por qué dos áreas de gestión aparentemente distintas -responsabilidad social y comunicación- se consideran unidas.

El presente análisis parte de una hipótesis: desde el corpus teórico de las relaciones públicas, los diferentes autores han contemplado su función como una pieza esencial que permite a la organización -en este caso la empresa- ser responsable ante sus públicos. Pero, ¿cuál es el objeto de dicha responsabilidad; ante quién y por qué?

En 1962, Milton Friedman publicó su libro *Capitalismo y libertad*. En él afirma que "pocas tendencias podrían socavar tan profundamente los fundamentos de nuestra sociedad libre como que los directivos de las empresas asumiesen otro tipo de responsabilidad que no sea generar tanto dinero como fuera posible para sus accionistas" (Friedman, 1962: 133).

A pesar de que la responsabilidad social se concibe desde ópticas más o menos abiertas, actualmente en la doctrina se advierte una conclusión: la empresa ha de ser responsable no sólo ante sus accionistas, sino que se amplía el marco de consecuencias y, por tanto, de responsabilidades ante los llamados grupos de interés -stakeholders, en su acepción inglesa-. Esto ha derivado en una proliferación de conceptos relacionados con la responsabilidad social: gobierno corporativo, ciudadanía corporativa, triple balance, auditoría social y medioambiental, transparencia, sostenibilidad, etc.

En el ámbito profesional, la atención hacia este asunto se ha producido como consecuencia de los cambios habidos en el entorno: incremento de la competitividad, legislación restrictiva, presión sobre las empresas en torno a su función social e implicaciones éticas de su actividad, movimientos de consumidores y activistas, etc. (Post, Preston y Sachs, 2002; Requeijo, 1997). En este contexto, el servicio a la sociedad tiende a considerarse un valor ascendente (Llano y Llano 1999: 81), frente a las consideraciones economicistas sobre el concepto de empresa, que centra su atención en la eficiencia y rentabilidad. La búsqueda de la "legitimidad social" se ha convertido en un imperativo imprescindible si se quiere lograr reputación (Hooghiemstra, 2000: 57 y Fombrun y van Riel, 2004).

En el centro de dicho debate sobre la responsabilidad social de las empresas hallamos un aspecto destacado: la comunicación les permite conocer qué expectativas tienen los públicos y, por tanto, conocer si su servicio está siendo satisfactorio. Esta cuestión ha sido tratada, desde la teoría de relaciones públicas<sup>4</sup>, de modo especial; y ha recibido un tratamiento diferente según cómo se conciba la empresa como institución social y las relaciones con los públicos. En 1927 Arthur Page, por entonces vicepresidente de comunicación de AT&T decía: "las empresas en un país democrático comienzan con el permiso del público y existen por su aprobación" (cita cogida de Griswold, 1967: 13). Sin embargo, décadas antes, en 1882, el industrial William Henry Vanderbilt, afirmó en una entrevista: "¡Maldito público! Yo trabajo para mis accionistas" ("The public be damned! I'm working for my stockholders").

Ambas citas, además de ampliamente conocidas, son representativas en lo que al análisis sobre la naturaleza y fines de la empresa se refiere. Y, a su vez, esconden una de las grandes cuestiones sobre la función social de los profesionales de la comunicación en el seno de las empresas. En definitiva, se trata de actitudes diversas para una misma cuestión: ¿en función de qué interés o bien debe dirigirse una empresa? ¿Las relaciones de la empresa con los grupos de interés -stakeholders- han de limitarse a las relaciones derivadas de su actividad económica; o es la empresa una institución que siempre ha tenido una incidencia que supera a la meramente económica? (Harrison, y Freeman, 1999: 479-485; Ambler y Wilson, 1995: 30-35): "Un grupo cada vez más grande de compañías admite los riesgos de reputación y oportunidades que conlleva la responsabilidad social; y para esas empresas, adecuar su comportamiento con las expectativas de los públicos se está convirtiendo en una prioridad" (Dawkins, 2004: 108).

El debate, aún centrándose en este aspecto, también apunta una de las piedras de toque de la disciplina y profesión de las relaciones públicas: ¿podría afirmarse que en la esencia de las relaciones públicas está la responsabilidad social? O, como destacan algunos autores, ¿es la responsabilidad social un invento de las relaciones públicas, instrumentalizando tal práctica para lograr una mejora en la imagen? (Frankental, 2001, Ewen, 1996 y Moloney, 2000).

4. Por 'teoría de relaciones públicas' nos referimos aquí a la corriente doctrinal en su conjunto; es decir, a las aportaciones de los distintos autores, enmarcados principalmente en el ámbito anglosajón.

### Responsabilidad: ¿es responder?

Si atendemos al significado de la palabra 'responsabilidad', nos encontramos con que es cualidad de 'responsable' (RAE, 2001: 1959), cuya raíz etimológica proviene del latín *responsum*, del verbo *respondere*. En la palabra 'responder' se halla, quizá, la clave de por qué la responsabilidad social es una área de interés para los estudiosos de comunicación institucional. Y es que la respuesta que dan las empresas a las demandas y expectativas de los públicos está precedida por una escucha, que bien puede lograrse gracias a la investigación sistemática y a la "calidad de las relaciones comunicativas de una organización con sus públicos" (Clark, 2000: 376). En este aspecto, sin embargo, los públicos valoran que las compañías escuchan y asumen escasamente los asuntos que les conciernen. (Dawkins, 2004: 109).

La Asociación Americana de Relaciones Públicas -PRSA, en sus siglas en inglés- caracterizó a la comunicación como una función importante, puesto que "ayuda a nuestra sociedad compleja y plural a tomar decisiones de modo más eficaz, contribuyendo al entendimiento mutuo entre grupos e instituciones. Sirve para lograr que las decisiones públicas y privadas estén en armonía". Como la propia PRSA apunta, el profesional de las relaciones públicas actúa como consejero ante la alta dirección de la entidad, y, por tanto, "es un mediador, ayudando a traducir los objetivos particulares en objetivos razonables y públicamente aceptados" (cogido de Fitzpatrick y Gauthier, 2001: 193).

Lo que la PRSA apunta como fin de las relaciones públicas ha sido tomado como referencia fundamental para discutir si el profesional de la comunicación es el "guardián ético" de la organización<sup>5</sup>. Esta consideración siempre ha estado presente en el propio intento de la academia por definir cuál es el papel del profesional de la comunicación y, sobre todo, cómo contribuye en

En 2003 la revista *Journal of Communication Management* publicó un número monográfico en el que se trataba de analizar si el profesional de la comunicación es el "guardián ético" de la organización. Dicho análisis se basaba en la tradicional consideración de que el comunicador es un profesional con un "pie en cada orilla", lo que tiene implicaciones para el modo en que desarrolla su labor. Es decir, ¿está al servicio de la organización, o también tiene obligaciones para con los públicos? Cfr. *Journal of Communication Management*, v. 9, n. 3.

la eficacia de la organización, sin olvidar la trascendencia social de su actividad.

El rol como "guardián ético" ha sido una de las consideraciones más recurrentes en la literatura sobre relaciones públicas. Pioneros en la disciplina de relaciones públicas en Estados Unidos, por ejemplo, destacaron como una función social innegable que los profesionales de la comunicación institucional sirvan a los intereses de la organización, en el marco del bien común. Éste se concretaría en la obligación de los profesionales, en particular, y las empresas, en consecuencia, de satisfacer la demanda informativa de los públicos. Ivy Lee, en su conocida 'declaración de principios' estaba apuntando de modo ambicioso una de las cuestiones más discutidas entre los estudiosos de relaciones públicas: la responsabilidad del profesional de asesorar adecuadamente a su 'cliente' sin perder de vista su responsabilidad ante los públicos. De la calidad de la información difundida depende, en parte, las decisiones que éstos lleven a cabo. Tal y como recoge la declaración de principios, y como también abordarán otros autores y profesionales, incluso se podría situar en primer lugar la responsabilidad del profesional ante los públicos: "*nuestro plan es, franca y abiertamente (...) ofrecer a la prensa y al público de los Estados Unidos información rápida y exacta sobre aquellos asuntos que sean de interés y tengan valor para el público*" (cfr. Hiebert, 1966: 48).

Esta perspectiva, sin embargo, no ha sido compartida de modo unánime. Otros autores, como Kruckeberg y Starck, han tratado de completar esta visión desde un punto de vista comunitarista (Kruckeberg y Starck, 1988; Starck y Kruckeberg, 2001). La comunicación, sostienen, no está exclusivamente al servicio de los intereses de la empresa, sino más bien debe considerarse como una función que ayude a restaurar el sentido de comunidad, como instrumento vital para evitar la disgregación y aunar esfuerzos por orientar las actividades hacia un bien común social. "*Este concepto de relaciones públicas asigna un papel más noble y estratégico, más beneficioso para las empresas - y también para la sociedad-, que las relaciones públicas entendidas solamente en términos de persuasión y construcción de consenso*" (Starck y Kruckeberg, 2003: 30).

En las últimas palabras de estos autores se hace mención implícita a un aspecto destacado en la doctrina de relaciones públicas: ¿debe el profesional de la comunicación lograr el consenso entre los fines encontrados de organización y públicos? La teoría de la excelencia en relaciones públicas, por ser una de

las más influyentes en la academia, ha tratado con profundidad este aspecto, que tiene una relación indudable con la responsabilidad social de las empresas. La comunicación sirve al objeto de lograr el consenso o negociación de intereses, contribuyendo a "*reconciliar los intereses encontrados de organización y públicos*" (Grunig, Grunig y Dozier, 2002: 96-97), y, por tanto, no existe, según Grunig y los autores de la excelencia, un bien común en el que ambos interlocutores puedan fijarse para la consecución de la particularidad. La visión de la teoría de la excelencia ha procurado a la academia un punto de vista contractual de la sociedad, con tintes relativistas, que dificulta abordar con profundidad la función social del comunicador.

Si el profesional está abocado a ser el *defensor* de los intereses de la institución, cabe inferir que su función social no se cumple con entera satisfacción. Grunig, a este respecto, argumenta que sí es posible definir las relaciones públicas como una profesión con valor social considerando que "*la motivación mixta, la defensa de la colaboración y la cooperación antagónica se equiparan al concepto de simetría. Simetría significa que los comunicadores mantienen la vista en una perspectiva profesional amplia, equilibrando el interés público y privado*" (2000: 38). Según este enfoque, el profesional de relaciones públicas practica la "defensa de la colaboración", como un valor profesional clave, lo cual significa que los profesionales ayudan a que la "*sociedad democrática avance del individualismo y la competencia, a la colaboración y el colectivismo*" (Grunig, 2000: 39). Sin embargo, cabría preguntarse cómo es posible si el autor continúa sosteniendo -a diferencia del modelo simétrico, tal y como se formuló en el manual de 1984-, que la armonía entre organización y públicos no es posible. Esto sirvió a los autores de la excelencia para reformular el modelo simétrico, concluyendo que del entendimiento mutuo como fin de la comunicación, debería hablarse más bien de negociación de intereses (Grunig, 2000 y Dozier, Grunig y Grunig, 1995).

Esta visión de la comunicación ha tenido su antecedente en autores destacados como Edward Bernays. En su obra de 1952 formuló un concepto que ha sido ampliamente estudiado en la disciplina: la "ingeniería del consenso", como "el conocimiento de la situación y aplicación de principios científicos para lograr el apoyo de las personas hacia determinadas ideas y programas (...) El fin último es lograr el apoyo del público" (Bernays, 1952: 159). La ingeniería del consenso incide en la contraposición de los intereses particulares, al igual que lo han explicitado los autores de la teoría de la excelencia.



En definitiva, ¿qué concepto de responsabilidad social se concibe según estos autores representativos? Sin duda, la responsabilidad social se contempla más como una imposición del entorno, al que conviene adaptarse, que como una aceptación que forme parte de la esencia institucional. Es decir, las relaciones públicas cumplen una "función ecológica" (Cutlip y Center, 1952: 19). La visión sistémica, sobre la que se sustenta la función ecológica, supone una concepción instrumental de la responsabilidad. Las empresas, según esto, 'responden' o 'atienden' a las demandas de los públicos porque lo necesitan para "sobrevivir" en el entorno (Cutlip, Center y Broom, 2000: 19). "*La presión para ejercer la responsabilidad pública también creó la necesidad para el modelo simétrico de relaciones públicas*". Por tanto, la empresa ha de responder a sus interlocutores no sólo por altruismo, puesto que "*el altruismo a menudo es un argumento eficaz, hasta que comienza a costar dinero (...) La organización debe ser responsable para mantener la libertad para comportarse del modo que quiera*" (Grunig y Hunt, 1984: 52-53). Esta cita pone de manifiesto su afán por destacar la configuración pragmática, con matices utilitaristas: la empresa -para sobrevivir en el entorno y poder lograr sus fines- se ve 'obligada' a relacionarse con sus públicos de forma leal, a tener una actuación responsable.

El repaso dado a las aportaciones más destacadas de estudiosos de la disciplina de relaciones públicas, muestra su propio concepto de responsabilidad social y por qué la comunicación se considera como una realidad estratégica de gestión para las empresas. Y esto se concreta, además, en varios aspectos.

En primer lugar, los profesionales de la comunicación ayudan a las empresas, y concretamente a su alta dirección, a conocer bien el entorno. '*Scanning*' o '*monitoring*' son los términos, de difícil traducción, que se utilizan frecuentemente en la literatura anglosajona para denominar una función clave previa y, por tanto, necesaria, para la adecuada responsabilidad social de la empresa. La similitud entre 'responsabilidad social' y 'relaciones públicas', según Clark, se deriva precisamente de que las empresas ejercen la responsabilidad social si previamente conocen el entorno en el que operan (Clark, 2000).

A este respecto, Grunig y Hunt sostienen que "*la responsabilidad pública, o social, se ha convertido en la principal razón para que la organización tenga una función de relaciones públicas*" (Grunig y Hunt, 1984: 48). Esto es así porque mediante la comunicación se conoce a los públicos, ya que la investigación es herramienta fundamental en todo proceso comunicativo (Cutlip,

Center y Broom, 2000).

En segundo lugar, tal y como L'Etang apunta, la idea de que la función comunicativa es la "conciencia ética" de la empresa y, en consecuencia, herramienta básica para lograr la responsabilidad social, nace de considerar que la comunicación sirve para romper barreras entre institución y públicos y ayudar a ésta a contemplar el interés público (L'Etang, 2003: 55).

El verdadero diálogo entre empresa y públicos viene a ser, de este modo, el punto de partida de la responsabilidad social. Pimentel recuerda que "*el diálogo tiene un sentido radical por el cual todos somos capaces de buscar lo bueno y verdadero -y no solamente defender nuestros intereses o contraponer opiniones- o, en otro caso, acaba siendo una simple convención -en el mejor de los casos- o deriva en una manipulación -en el peor-*" (Pimentel, 2002: 218).

### **Diálogo vs. negociación**

El objeto de la responsabilidad social está siendo abordado por la doctrina de relaciones públicas desde múltiples enfoques y diversos fundamentos. No obstante, observar el mismo concepto de empresa debe ser el fundamento para discernir los argumentos en la discusión en torno a responsabilidad social y comunicación. Este concepto, sin embargo, no está aclarado. Precisamente, averiguar qué es la empresa como institución social parece presidir los análisis entre doctrina y práctica. Y dicha discusión se sitúa, también, como la raíz misma de qué se considera como buena gestión comunicativa.

En las páginas precedentes se han analizado, sintéticamente, aportaciones significativas que pueden servir como una primera aproximación para comprender por qué la función comunicativa de las empresas es uno de los cimientos de la responsabilidad social. A este respecto, se pueden señalar dos posiciones, no siempre incompatibles: o bien porque, sin duda, la responsabilidad social genera réditos en términos de imagen y reputación; o bien porque la empresa sea consciente de que es necesario 'escuchar' a los públicos para responder de modo adecuado al entorno social al que sirve.

Las empresas manifiestan su preocupación por saber 'responder' a las personas o entidades a las que dirigen, directa o indirectamente, su actividad. Las consecuencias de ésta parecen ser las razones por las que responsabilidad

social y comunicación aparecen tan íntimamente vinculadas.

Heath y Ryan destacan, según los resultados de su investigación empírica, que los profesionales de la comunicación en el seno de la empresa realizan un papel clave averiguando qué percepción tienen los públicos sobre la identidad y cultura empresarial (Heath y Ryan, 1999: 21-38). Sólo así la empresa sabrá si su 'razón de ser' y su 'hacer' se adecuan al entorno al que sirve. Y éste, también, es un aspecto destacado de la responsabilidad social: *"las relaciones públicas contribuyen a la responsabilidad social de la empresa influyendo en su cultura corporativa"* (Starck y Kruckeberg, 2003: 39).

El rol del comunicador como mediador entre empresa y entorno social, y a la inversa, así como representante de la empresa, le hace convertirse en un "intérprete" (Sjöberg, 2003: 191) y pieza vertebral en la formulación de la identidad y misión empresarial; ambas realidades, cimientos de la responsabilidad social.

## BIBLIOGRAFÍA

- AMBLER, T. y WILSON, A. (1995): "Problems of stakeholder theory", en *Business Ethics*, 4 (1), pp. 30-35.
- BERNAYS, E. (1952): *Public relations*, University of Oklahoma Press, Norman.
- CLARK, C. (2000): "Differences between public relations and corporate social responsibility: an analysis", en *Public Relations Review*, 26 (3), pp. 363-380.
- CUTLIP, S. y CENTER, A. (1952): *Effective public relations. Pathways to public favour*, Prentice Hall, Englewood Cliffs.
- CUTLIP, S., CENTER, A. y BROOM, G. (2000): *Effective public relations*. Prentice Hall, Englewood Cliffs.
- DAWKINS, J. (2004): "Corporate responsibility: The communication challenge", en *Journal of Communication Management*, 9 (2), pp. 108-119.
- DOZIER, D., GRUNIG, J. E. y GRUNIG, L. (1995): *Manager's guide to excellence in public relations and communication management*, Lawrence Erlbaum Associates, Mahwah.
- EWEN, S. (1996): *PR!: a social history of spin*, Basic Books, New York.
- FITZPATRICK, K. y GAUTHIER, C. (2001): "Toward a professional responsibility theory of public relations ethics", en *Journal of Mass Media Ethics*, 8 (2&3), pp. 193-212.
- FOMBRUN, C. y VAN RIEL, C. B. (2004): *Fame & fortune: how successful companies build winning reputations*, Pearson Education - Financial Times, Upper Saddle River, NJ.
- FRANKENTAL, P. (2001): "Corporate social responsibility -a PR invention?", en

- Corporate Communications: An International Journal*, 6 (1), pp. 18-23.
- FRIEDMAN, M. (1962): *Capitalism & Freedom*, The University of Chicago Press, Chicago.
- GRISWOLD, G. (1967): "How AT&T public relations policies developed", en *Public Relations Quarterly*, 12, pp. 7-16.
- GRUNIG, L., GRUNIG, J. E. y DOZIER, D. (2002): *Excellent public relations and effective organizations. A study of communication management in three countries*. Lawrence Erlbaum Associates, Mahwah.
- GRUNIG, J. E. (2000): "Collectivism, Collaboration, and Societal Corporatism as Core Professional Values in Public Relations", en *Journal of Public Relations Research*, 12 (1), pp. 23-48.
- GRUNIG, J. E. y HUNT, T. (1984): *Managing public relations*, Holt, Rinehart and Winston, Forth Worth.
- HARRISON, J. y FREEMAN, R. (1999): "Stakeholders, social responsibility, and performance: empirical evidence and theoretical perspectives", en *Academy of Management Journal*, 42 (5), pp. 479-485.
- HEATH, R. L. y RYAN, M. (1999): "Public relations' role in defining corporate social responsibility", en *Journal of Mass Media Ethics*, v. 4, n. 1, pp. 21-38.
- HIEBERT, R. E. (1966): *Courtier to the crowd. The story of Ivy Lee and the development of public relations*, The Iowa State University Press, Ames.
- HOOGHIEMSTRA, R. (2000): "Corporate communication and impression management - New perspectives why companies engage in corporate social reporting", en *Journal of Business Ethics*, 27, pp. 55-68.
- KRUCKEBERG, D. y STARCK, K. (1988): *Public relations and community: a reconstructed theory*. Praeger, Westport. Sage, Thousand Oaks.
- L'ETANG, J. (2003): "The myth of the 'ethical guardian': An examination of its origins, potency and illusions", en *Journal of Communication Management*, 9 (3), pp. 53-67.
- LLANO, A. y LLANO, C. (1999): "Paradojas de la ética empresarial", en *Revista de Empresa y Humanismo*, v. 1, n. 1, pp. 69-89.
- MOLONEY, K. (2000): *Rethinking public relations: the spin and the substance*, Routledge, New York.
- PIMENTEL, A. (2002): "La responsabilidad social de las empresas", en VILLAFÑE, J. *El estado de la publicidad y el corporate en España y Latinoamérica*, Pirámide, Madrid.
- POST, J. E., PRESTON, L. E. y SACHS, S. (2002): *Redefining the corporation: stakeholder management and organizational wealth*, Stanford Business Books, California.
- REQUEIJO, J. (1997): *Estructura económica mundial*, McGraw-Hill, Madrid.
- SOMALO, A. (2005): "La responsabilidad social desde la perspectiva del consumidor: algunas pistas para la construcción 'responsable' de una marca socialmente responsable", en *Investigación y Mercados*, 85, pp. 6-9.
- STARCK, K. y KRUCKEBERG, D. (2001): "Public relations and community: a reconstructed theory revisited", pp. 51-60, en HEATH, R. L.: *Handbook of public rela-*

tions,

STARCK, K. y KRUCKEBERG, D. (2003): "Ethical obligations of public relations in an era of globalisation", en *Journal of Communication Management*, 9 (3), pp. 29-40.