

El Papel del Relacionismo Público en la Venezuela Contemporánea

Luis Moreno Gómez *

Resumen

Esta tercera etapa de las Relaciones Públicas en Venezuela, que considera el autor comienza en la década de los años ochenta, se caracteriza por un aumento del número de profesionales y el deterioro de la situación socio-económica del país, de allí que el rol a desempeñar por este profesional deba orientarse a afianzar su profesión asociativamente, abogar por la solidez de la empresa, y trabajar intensamente para presentar al público una información completa, entre otras tareas fundamentales.

Abstract

This third stage of Public Relations in Venezuela, which according to the author begins in the 80's, is characterized by an increase on the number of professionals and a deterioration of the country social and economical situation; therefore, the role this professional has to play should try to associatively guarantee his profession, to defend the strenght of the company, and to work intensely to present the public with a complete information, among other fundamental areas.

Résumé

La troisième étape des relations publiques au Vénézuéla abordée par l'auteur dans cet article commence a partir des années 80 et se caractérise par un nombre croissant des professionnels et la détérioration de la situation économique nationale. Ces deux facteurs, relativement nouveaux dans le pays, obligent à renforcer les structures associatives, à plaider pour la solidité des entreprises et à se consacrer à la diffusion d'informations précises.

* Profesor de la Cátedra "Periodismo científico", en la Escuela de Comunicación Social de la UCAB y presidente del Círculo de Periodismo Científico de Venezuela.

Nos estamos preguntando, y con razón: ¿dónde andan las Relaciones Públicas en estos tiempos de dificultades y cuál es su papel? Por contraste, este tipo de pregunta no se formula cuando los asuntos son "normales", cuando los negocios marchan de manera más o menos armoniosa, a todos los niveles, en todos los ámbitos de la expresión industrial, comercial, institucional. ¿Dónde estamos en este campo y hacia dónde vamos? Esas son interrogantes típicas de los tiempos que estamos viviendo (y no solamente en Venezuela) caracterizados por un revisionismo generalizado. De los grandes acontecimientos podemos enfatizar el fracaso del socialismo soviético, y en consecuencia el derrumbe de la revolución cubana; la paz en el Medio Oriente, por lo menos en las voluntades de dirigentes, cambios demasiado drásticos como para condicionar la transformación de todo un proceso educativo enfatizando las diferencias y el odio milenarios; la cercanía del Papa con el Rabino Mayor de la Judería Mundial; el fin del *apartheid* y el ascenso al poder de Mandela en Sudáfrica; la integración de los pueblos, hasta los latinoamericanos; pero simultáneamente, el crecimiento demográfico desmedido, la persistencia de la guerra en Bosnia-Herzegovina, la muerte violenta por el hambre en porciones de África; y la ampliación de la brecha entre los poseedores y los desposeídos.

He aquí una tarea para las Relaciones Públicas: el análisis de los acontecimientos mundiales más relevantes a fin de asesorar a su empresa, a su institución; a fin de informarle y hacerle ver esas realidades que tienen impacto directo o indirecto sobre las actividades de su firma; con el objeto, finalmente, de hacer ejercicios prospectivos que condicionen adecuación y cambio de los escenarios previstos.

En el plano nacional venezolano, ¿cuáles son esas señales universales determinantes de una transformación por vía del cambio? Por un lado está el fracaso de la democracia en el orden económico. El sistema democrático ha tenido gran éxito en Venezuela en un campo político, relativo a la libertad de expresión —aunque con bemoles en el camino según los gobiernos respectivos en las últimas décadas desde que se implantó la democracia— pero no así en el ordenamiento del trabajo y la industria, porque es alto el nivel de desempleo, es precario el número de industrias, la educación ha sufrido un cierto revés en el proceso de su popularización, condenando la formación de mano de obra técnica, todo lo cual se traduce en una sociedad deficitaria, empobrecida en sus bolsillos y en su mente, con un lenguaje vulgarizado al extremo y con un desprecio por la vida y la propiedad. Ha crecido la pobreza crítica y la pobreza relativa y son alarmantes las cifras que en este sentido nos proporciona Fundacredesa, única investigadora consecuente en los últimos tiempos, de la realidad alimentaria de nuestro país.

Estas otras realidades nacionales, ¿cómo las está encarando Relaciones Públicas? ¿O se ha quedado la profesión girando sobre sí misma, sorprendida

por la violencia de los cambios, sin precisar como hacer o actuar? Hay mucho de esto último y no solamente en Venezuela.

En nuestro país, la banca dio la peor demostración de toda su existencia en cuanto a su comportamiento, lo más alejado de una ética comercial, con lo que arrastró a la empresa privada, la cual hoy en día exhibe su peor rostro, a pesar de que se haga la distinción sectorizada y se pretenda abstraer la banca "mala" del resto de la empresa privada. ¿La consecuencia? Un altísimo nivel de desconfianza. ¡Menuda tarea para el Relacionismo Público!

En el plano regional, en cualquier región que usted escoja del país, los problemas se han multiplicado, aunque a veces tiene uno la sensación de que la provincia, en un proceso de afianzamiento dentro de sí misma, pudiera estar mucho mejor que los centros urbanos capitalinos de la nación o de la entidad federal de que se trate. Como para complicar más el enredo, se dio el paso político de una nueva estructura de gobierno —probablemente algo positivo cuyos frutos no podrán verse de inmediato— lo cual añadió turbulencia al proceso de cambio. Porque eso es lo que está ocurriendo: un proceso de cambio que guarda relación con la Naturaleza y el Hombre dentro de ella, primitivamente o en sociedad, cualquiera sea su situación.

Los problemas regionales están al descubierto. La abundancia de dinero, en otros años, hacía que los gobiernos pudieran atender las heridas con cambios sucesivos de curas, cuyo único soporte era el dinero mismo. De este modo se fue agotando el presupuesto del Estado y mientras tanto la empresa privada se mantuvo parasitaria, viviendo del mismo cuento y de la misma cuenta, con atisbos de desarrollo pero temiéndole a la inversión de riesgo, porque nunca ha confiado plenamente en el país y tampoco en sí misma, de tal manera que el monto de sus colocaciones en el exterior supera la propia deuda externa, para un total global aproximado, entre ambas cosas, de 70 mil millones de dólares. Y cualquier ciudadano, aquí como en cualquier otra parte del país, anda afanoso en estos días por conseguir dólares porque no cree en su propia unidad monetaria.

Ventaja de la provincia, todavía, es su condición de centro de producción agrícola, teóricamente un apoyo para el sustento diario aun cuando los niveles de inflación y especulación hacen bien cuesta arriba la obtención de los alimentos.

Después del examen muy general de estos tres planos de la realidad, universal, nacional y regional, abordemos la situación de las Relaciones Públicas como profesión universitaria.

Nada ha cambiado desde el punto de vista de la profesión. Sus objetivos siguen siendo idénticos. El contenido de esta actividad es igual a las múltiples definiciones convergentes que sobre ella existen. Todas apuntan hacia lo mismo con diferentes palabras, porque hay tantas definiciones

como profesionales de Relaciones Públicas en el mundo. Los cultivadores registrados en la Asociación Internacional de Relaciones Públicas son suficiente demostración, por su número y calidad, de que ésta es una profesión acreditada en todas partes del planeta. Hágase la salvedad de que en Estados Unidos de Norteamérica, siendo una profesión liberal, sus intérpretes son muy numerosos y muchos de ellos no pertenecen al grupo registrado universalmente en IPRA (*International Public Relations Association*).

Cada cuatro años se convoca un Congreso Mundial de Relaciones Públicas. El más reciente, celebrado el año pasado, fue en Mar del Plata, Uruguay, pero cada año, al menos en los países desarrollados, se reúnen congresos nacionales para la revisión del estado del arte de las Relaciones Públicas.

Por otro lado, las universidades que se precien de sí mismas suficientemente, tienen la materia, independientemente en el nivel de postgrado o incorporada en el pensum de la Comunicación Social para el pregrado. Se estudia Relaciones Públicas también en escuelas superiores universitarias para la preparación de Técnicos en esta especialidad.

El Relacionismo Público, otrora afición autodidacta y ejercicio espontáneo entre personas con condiciones para la anfitrionía y la amistad, es ahora una profesión compleja que pretende el dominio de otras como la Información, la Publicidad, la Planificación, porque a todas ellas utiliza diariamente.

Del mismo modo, siguen existiendo razones para que se desarrolle la actividad de Relaciones Públicas, a saber, la organización empresarial, la actividad institucional, en el plano público como el privado; la opinión pública está allí y necesita ser alimentada para que nos apoye en nuestros propósitos, para que comprenda qué somos y por qué hacemos lo que hacemos, cuestión igualmente válida para una universidad como para un hospital y hasta una cárcel. Es imperativo, en un mundo inter-relacionado y en consecuencia interdependiente, que los otros conozcan mi "mercancía" para que la "compre", (el entrecomillado a propósito de aplicar ambos conceptos de la Publicidad y del Comercio a las Relaciones Públicas). Necesitamos de la sociedad para vivir, por lo tanto la sociedad tiene derecho a saber qué hacemos y con qué finalidad, los medios deben informar acerca de nuestros objetivos y logros, éxitos y fracasos.

Las organizaciones públicas y privadas están allí; igual que la empresa, organización o particulares agremiados; hay organismos socioculturales diversos; y del otro lado están los sindicatos, la industria, las corporaciones, el gobierno y los gremios profesionales. Todos están en función de servir a un público y ojalá que tuvieran todos conciencia plena de que su propia existencia es para satisfacer un interés generalizado de la comunidad a la cual

se sirve. Todas estas estructuras societarias demandan un clima de confianza y mutuo entendimiento, a través de la comprensión de sus propósitos, lo cual genera colaboración y simpatía, o todo lo contrario. No se obtiene gratuitamente la estima y consideración de nuestros públicos, los directamente vinculados con nosotros mismos en los procesos de cualesquiera naturaleza, los públicos internos; ni tampoco de los externos que reciben el impacto de nuestro trabajo, actividad, o fabricación en serie. Clientes, empleados, accionistas demandan información y trato oportuno, igual que lo exigen los consumidores, los ahorristas, los contribuyentes (estos últimos quizá los peor maltratados por los gobiernos; he allí un vacío para ser cubierto por Relaciones Públicas); la sociedad entera que tiene derecho a la información como prerequisite para dar su apoyo, trátase de la elección de un presidente del país o de la selección de un aparato, el cual generalmente se escoge por valores más allá de los utilitarios. Una marca prestigiosa, con la cual estamos asociados por años, debido a una comprobada eficiencia en sus productos, mueve más que cualquier otro estímulo.

En pocas palabras, las trescientas definiciones de las Relaciones Públicas, según el uso que de ellas hacen los expertos en la bibliografía existente, siguen vigentes y demandando profesionales para ejercitarlas. La dificultad no reside allí en estos tiempos, sino que reposa sobre la seriedad de las organizaciones y la actuación de sus componentes. Es imposible — o por lo menos es absolutamente indeseable— que las Relaciones Públicas sean instrumento para la deshonestidad. La ética de la profesión destaca claramente el conflicto de intereses. Tampoco Relaciones Públicas puede actuar en regímenes totalitarios de izquierda o de derecha. En ambos casos se convierte en propaganda, lo cual no es su especialidad. Los problemas que confronta el Relacionismo Público en Venezuela y en otros países están más ligados a la naturaleza de las corporaciones y a sus dueños. Si éstas son legítimas y responden a quehaceres honrados —lo cual no condena una ganancia— el Relacionismo Público encuentra nicho apropiado para su desenvolvimiento. Una empresa pillas, con finalidades puramente especulativas, no está en la mentalidad del Relacionismo Público entendido académicamente. Desafortunadamente, como ocurre con otras profesiones, la deshonestidad no es privativa de ninguna. Hemos deplorado en estos tiempos que Relacionistas Públicos hayan hecho el juego a timadores profesionales y hayan estado a su servicio para engañar al público.

Si abordamos el tema desde el punto de vista gremial-profesional, como institución, las Relaciones Públicas en Venezuela han tenido un desarrollo histórico interesante. No pretendemos hacer un recuento pormenorizado. Baste decir que hay tres etapas desde su implantación como técnica y herramienta de la industria y de los negocios, donde ha tenido más acogida. La primera etapa estuvo determinada por el nacimiento de la industria petrolera en este siglo. El dominio de las Relaciones Públicas antes

de esa época fue una cuestión familiar, donde campeaba la simpatía para el establecimiento de relaciones diversas. Con el inicio de las actividades petroleras, comienza una etapa mixta de Relaciones Industriales y Relaciones Públicas, para satisfacer necesidades que se creaban especialmente en el sector laboral y en las relaciones con los gobiernos. Ingleses y norteamericanos por igual habían tenido su propia experiencia en el siglo pasado y desde 1882, Dormas Eaton había acuñado en una conferencia en la ciudad de Nueva York, la expresión *Relaciones Públicas*, el primer registro histórico conocido para esta profesión en Estados Unidos. Los conflictos laborales, las huelgas de los ferrocarrileros y otras empresas, justamente asociaron la necesidad de informar a tiempo y claramente para evitar los conflictos o solucionarlos sin que sufrieran los propósitos de las empresas o desaparecieran por falta de acuerdo entre dueños y trabajadores. Un poco de esa experiencia se traslada a Venezuela como primera manifestación de Relaciones Públicas en los campos petroleros, donde todo era novedad y conflicto.

La segunda etapa es la que se inicia con la democracia como sistema político, deseable para el país, su economía y el progreso de su sociedad. Es una de las más hermosas, porque llega al país todo el conocimiento depurado de las Relaciones Públicas a la europea por el anglo-holandés presente; a la norteamericana puritana y ortodoxa, con la carga agregada de la postguerra disciplinada que proporciona muchos cultivadores de las Relaciones Públicas "sin discusión" (según la máxima militar de la obediencia); y contagia a los venezolanos de la época que han tenido la suerte de ser expuestos a esta cultura foránea, que trae comunicaciones públicas a montón y persigue un ideal de bienestar común, opuesto al imperio de la fuerza. Los Relacionistas Públicos tienen papel relevante en la promoción de la Venezuela libre y democrática, donde es posible el desarrollo de la libre empresa, garante del crecimiento ordenado, justo, deseable, según el modelo anglosajón que impera y que es bienvenido por los venezolanos, excepción hecha de quienes, desde la trinchera ideológica del marxismo-leninismo, ven la presencia extranjera aquí como una intromisión y afrenta a la soberanía nacional. Las Relaciones Públicas desarrollan así una veintena de años muy sólidos. Sus profesionales son exitosos, reconocidos, representan a las empresas más poderosas públicas y privadas y están en todas partes para defender un principio que les es muy caro: la libertad en todo sentido.

La tercera etapa es la que estamos viviendo. Arranca en la década de los ochenta, casi imperceptiblemente y hasta de modo contradictorio, pues la etapa precedente ha llevado las Relaciones Públicas al clímax de su expresión y proliferan escuelas deseosas de enseñar esta nueva profesión. Declina la función un poco por varias razones: 1) entra al mercado un contingente de técnicos que no encuentra precisa ubicación; 2) disminuyen las actividades industriales; 3) flaquea la economía nacional monoprodutora petrolera; 4) huyen los capitales nacionales y extranjeros; 5) se deterioran los

gobiernos por prácticas indeseables mediante la entronización de la corrupción administrativa desde los más altos niveles, los cuales tienen la virtud de servir de ejemplo; 6) se desmoraliza la sociedad. El gremio relacionístico público se desbanda y se crean parcelas entre los “viejos” relacionistas, los nuevos técnicos, la Asociación versus el Colegio, creándose así una anarquía proliferante de autonomías que determina un recelo permanente y un desfortalecimiento gremial y profesional que nos coloca en un giro sobre nosotros mismos al que ya hicimos alusión. Asociativamente o colegiadamente, como se prefiera, importante es que haya unidad alrededor de un cuerpo deliberante común integrado por todos los Relacionistas, licenciados y técnicos, empíricos —si todavía quedan algunos de esa “vieja guardia”— para que pueda haber fuerza profesional. Esto es urgente lograrlo porque cuando se reinicie el movimiento de traslación, en la figura que hemos utilizado, será retrógrado o avanzará según nuestra propia decisión. Sé que es arduo lograr el acuerdo, pues personalmente he vivido situaciones difíciles en ese sentido, pero cuando se quiere definir el papel del Relacionismo en la Venezuela de hoy, como es el propósito de este foro, lo primero que se demanda es poner en orden la casa para poder disponer de los mejores recursos en el análisis de los problemas nacionales, regionales, universales o particulares y a partir de allí proponer estrategias generales y particulares aconsejables para hacer frente al presente y modificar el futuro.

Respondiendo a la pregunta de modo más general y esquemático, como motivación para la discusión, el papel del relacionista en la Venezuela de hoy debe ser:

- 1) Afianzar su profesión asociativamente, única garantía de fuerza y poder.
- 2) Abogar por la solidez de su empresa o corporación, cualquiera sea su naturaleza, dentro de sí misma, para lograr una sociedad interna sólida y confiable.
- 3) Trabajar intensamente por presentar al público —cualquiera que éste sea— la información veraz y oportuna de las actividades de su representada, solicitando la cooperación para crecer sólidamente sobre bases honestas de relación.
- 4) Desarrollar una campaña permanente y compartida (esto únicamente lo permite una férrea agrupación) para la recuperación de los valores que distinguen a una sociedad sana, como la honestidad, veracidad, seriedad, compromiso, justicia social, democracia, respeto a la naturaleza.
- 5) Contribuir a la erradicación de la miseria mediante la prédica individual y cooperativa para la promoción del trabajo y creación de nuevas fuentes de empleo.

- 6) Trabajar por la definición de responsabilidades entre gobiernos y empresas, para que cada uno asuma lo que le corresponde respectivamente, terminando de una vez por todas con esa inoperancia paralizante de obras públicas por el incumplimiento de compromisos.
- 7) Asociarse con terceras empresas o instituciones (iglesia, ejército, universidad) para apoyar la educación masiva combativa de la droga, el hurto, el armamentismo, el contrabando y otras formas delictivas; y reiterativa de una sociedad con fe religiosa.
- 8) Denunciar oportunamente ante quien corresponda, como individuo, asociación o corporación, las deficiencias en los servicios públicos básicos, proponiendo soluciones viables con las cuales se pueda contribuir.
- 9) Promover cursos, seminarios, foros y similares, continuos y con diversas instituciones, para la discusión abierta de los problemas éticos y morales de la sociedad y sus instituciones y la distinción entre el bien y el mal.
- 10) Procurar participación activa en los medios de comunicación social o indirectamente tratar de influir como entes responsables de la sociedad para que se dé cumplimiento a los respectivos códigos de ética existentes en beneficio de una mejor programación continua.

Pensamos que entre las responsabilidades del Relacionismo Público en la Venezuela contemporánea y por venir, aplicarse a uno o todos estos enunciados, puede contribuir a nuestro proceso de crecimiento como nación soberana e interdependiente en igualdad de condiciones. Por supuesto, estas sugerencias se proponen para el debate, análisis y mejoras. La reconstrucción del país así lo demanda.