

RELACIONES PÚBLICAS EN EL SECTOR PÚBLICO

Fernández, Candela

Universidad Nacional de Lomas de Zamora

canfernandezff@gmail.com

Material inédito y original autorizado para su primera publicación en la revista académica
Hologramática.

Fecha de recepción: 12-10-22

Fecha de aceptación: 30-10-22

RESUMEN

El rol fronterizo adjudicado a las Relaciones Públicas desde sus inicios como disciplina se ha tornado fundamental en lo que respecta al ejercicio de la profesión particularmente en el Sector Público.

En ese sentido, el objetivo del artículo es reflexionar sobre los aspectos que a criterio de la autora profundizaron el denominado modelo simétrico bidireccional, en el que el/la profesional de Relaciones Públicas actúa como mediador/a entre una institución y, en este caso, la ciudadanía, que demanda, que reclama, que opina, que interpela. Estos son, por un lado, las normativas sobre el acceso a la información pública y, por otro, los avances tecnológicos en materia de

comunicación digital. Ambos aspectos se abordan tomando como país de referencia a la Argentina.

La metodología empleada es el relevamiento de bibliografía y casos de referencia, que permiten dar cuenta de la existencia de estos aspectos que profundizaron el modelo.

Los resultados obtenidos a partir de la investigación y el análisis de casos de referencia permiten inferir que el modelo simétrico bidireccional de Relaciones Públicas es el más apto para el desenvolvimiento de las instituciones democráticas, en un contexto marcado por las nuevas tecnologías y por la implementación de la Ley de Acceso a la Información Pública en la Argentina.

Todo lo dicho, permite concluir en que las instituciones que se desarrollan dentro del denominado “Sector Público” y que llevan a cabo estrategias de Relaciones Públicas para construir y mantener relaciones con sus públicos de interés, deben considerar el modelo simétrico bidireccional como el más apto para el desenvolvimiento en el Espacio Público, ya que por un lado los públicos son cada vez más exigentes y cuentan con mayores herramientas para encauzar sus demandas y, al mismo tiempo, la normativa de Acceso a la Información pública pone a disposición toda la información que la sociedad necesita.

PALABRAS CLAVE: Relaciones Públicas - Sector Público - Comunicación - Públicos

ABSTRACT

The frontier role assigned to Public Relations since its inception as a discipline has become fundamental in regard to the exercise of the profession, particularly in the Public Sector.

In this sense, the objective of the article is to reflect on the aspects that, in the author's opinion, deepened the so-called bidirectional symmetrical model, in which the Public Relations professional acts as a mediator between an institution and, in this case, the citizenry, who

demands, who claims, who thinks, who questions. These are, on the one hand, regulations on access to public information and, on the other, technological advances in digital communication. Both aspects are addressed taking Argentina as the country of reference.

The methodology used is the survey of bibliography and reference cases, which allow to account for the existence of these aspects that deepened the model.

The results obtained from the research and analysis of reference cases allow us to infer that the bidirectional symmetric model of Public Relations is the most suitable for the development of democratic institutions, in a context marked by new technologies and by the implementation of the Law on Access to Public Information in Argentina.

All that has been said, allows us to conclude that the institutions that develop within the so-called "Public Sector" and that carry out Public Relations strategies to build and maintain relationships with their stakeholders, must consider the bidirectional symmetric model as the most suitable. for development in the Public Space, since on the one hand the public are increasingly demanding and have more tools to channel their demands and at the same time the Access to Public Information regulations make available all the information that society needs to.

KEY WORDS: Public Relations - Public affairs - Communication - Publics

RESUMO

O papel de fronteira atribuído às Relações Públicas desde o seu surgimento como disciplina tornou-se fundamental no que diz respeito ao exercício da profissão, particularmente no Setor Público.

Nesse sentido, o objetivo do artigo é refletir sobre os aspectos que, na opinião do autor, aprofundaram o chamado modelo simétrico bidirecional, em que o profissional de Relações Públicas atua como mediador entre uma instituição e, neste caso, a cidadania, que exige, que reivindica, que pensa, que questiona. Trata-se, por um lado, das regulamentações sobre o acesso

à informação pública e, por outro, dos avanços tecnológicos na comunicação digital. Ambos os aspectos são abordados tendo a Argentina como país de referência.

A metodologia utilizada é o levantamento bibliográfico e de casos de referência, que permitem dar conta da existência desses aspectos que aprofundaram o modelo.

Os resultados obtidos com a pesquisa e análise de casos de referência permitem inferir que o modelo simétrico bidirecional de Relações Públicas é o mais adequado para o desenvolvimento das instituições democráticas, num contexto marcado pelas novas tecnologias e pela implementação da Lei de Acesso à Informação Pública na Argentina.

Tudo o que foi dito permite-nos concluir que as instituições que se desenvolvem no chamado “Setor Público” e que realizam estratégias de Relações Públicas para construir e manter relações com os seus stakeholders, devem considerar o modelo simétrico bidirecional como o mais adequado . para o desenvolvimento no Espaço Público, pois por um lado os públicos são cada vez mais exigentes e dispõem de mais ferramentas para canalizar as suas demandas e ao mesmo tempo as normas de Acesso à Informação Pública disponibilizam toda a informação que a sociedade necessita.

PALAVRAS CHAVE: Relações Públicas - Setor Público - Comunicação - Público

INTRODUCCIÓN

La disciplina de Relaciones Públicas ha adquirido en los últimos años mayor relevancia, notoriedad y profesionalización. La comunicación generada entre una empresa, organización, institución o persona con sus públicos de interés se ha vuelto fundamental.

Las relaciones que se establecen, los vínculos, son claves al momento de ofrecer un producto, un servicio, emitir un mensaje, definir una identidad y trabajar sobre la imagen proyectada en la mente de los públicos.

Pero no solamente las Relaciones Públicas se desarrollan en un ámbito corporativo, empresarial, sino que la demanda por parte de los públicos de información, de explicaciones, de reclamos, se expresa de manera más visible en lo que conocemos como el Sector Público.

Y desde allí parte la elaboración de este artículo, que tiene como objetivo reflexionar sobre el ejercicio de las Relaciones Públicas dentro del Sector Público en la República Argentina, en particular dando cuenta de cómo el modelo bidireccional de RR.PP. se impone como la forma en que instituciones del Sector Público y la ciudadanía interactúan permanentemente, gracias al impacto de dos hechos: el avance de las nuevas tecnologías y las consecuencias de la ley de acceso a la información pública en la Argentina.

El texto definirá la disciplina a través de autores considerados fundamentales, troncales y que al día de hoy continúan siendo referencia porque han sentado las bases para el ejercicio profesional actual, destacando en particular los cuatro modelos del ejercicio de la profesión y haciendo hincapié en el denominado “Modelo Simétrico bidireccional” que se considera el más indicado para el desenvolvimiento de cualquier institución dentro del sector público.

Luego, el artículo pone en contexto en qué consiste el denominado Sector Público en la Argentina, cuáles son sus características y cuáles son las percepciones que se tienen del mismo para poder analizar el ejercicio de la profesión en dicho ámbito. Se vinculará dicho sector público con la Ley de Acceso a la Información Pública vigente en Argentina, para poder establecer una relación entre el rol del/la profesional de Relaciones Públicas, la información que los organismos pertenecientes al sector público deben brindar y la forma en que una comunicación pensada de manera estratégica y llevada a cabo de forma profesional permitirá al organismo lograr mejores relaciones con sus públicos de interés.

Por último, se dará cuenta del impacto del uso de las nuevas tecnologías en la ciudadanía, lo que permitirá establecer una relación entre éstas, las normativas correspondientes al acceso a la información pública y el modelo bidireccional de Relaciones Públicas.

LA DISCIPLINA DE RELACIONES PÚBLICAS Y SUS MODELOS

Para pensar en el ejercicio de las Relaciones Públicas, poder describir sus modelos de ejercicio, conocer el impacto de las nuevas tecnologías en la profesión y su correspondiente relación con las demandas de la ciudadanía, será necesario -en primer lugar- definir la disciplina. Para la realización de este artículo se tomarán tres definiciones que a criterio de la autora se consideran las más apropiadas para dar cuenta del alcance y definición de la profesión.

James Grunig define a las Relaciones Públicas como la “dirección y gestión de la comunicación entre una organización y sus públicos” (Grunig, 1984, p. 52). A partir de esto, es posible aseverar que en el ejercicio de las Relaciones Públicas se ponen en juego procesos de planificación y ejecución de la comunicación hacia adentro y hacia afuera de la organización, con sus públicos de interés, teniendo en cuenta que todas las decisiones que una organización tome deberán ser comunicadas al público correspondiente, diseñando la estrategia más apropiada.

Por otro lado, en el año 1976 un profesor pionero de las Relaciones Públicas, Rex Harlow, elaboró la siguiente definición:

Las relaciones Públicas son las función característica de dirección que ayuda a establecer y mantener unas líneas de mutua comunicación, aceptación y cooperación entre una organización y sus públicos; implica la gestión de problemas o conflictos; ayuda a la dirección a estar informada de la opinión pública y a ser sensible a la misma; define y enfatiza la responsabilidad de la dirección para servir al interés público; ayuda a la dirección a estar al corriente del cambio y a utilizarlo de manera eficaz, sirviendo de

sistema precoz de aviso para facilitar la anticipación a tendencias; y utiliza la investigación, el rigor y las técnicas de la comunicación ética como herramientas principales. (Harlow, 1976, citado en Grunig, 1984, p. 53)

Se destacan en esta definición aspectos claves como la cooperación, la gestión de problemas, la mutua comunicación y particularmente la responsabilidad de la dirección para servir al interés público.

Dentro de las organizaciones, instituciones o empresas, el/la profesional de Relaciones Públicas realiza lo que se denomina papel límite o fronterizo, es decir, funcionan en los límites de la organización, sirviendo de enlace entre ésta y los grupos e individuos externos; tienen un pie en la organización y otro afuera (Grunig, 1984, p. 57). Esto permite que puedan y deban observar tanto lo que sucede puertas adentro como lo que está sucediendo por fuera de la organización.

Cutlip y Center (2001) afirman que “las Relaciones Públicas son la función directiva que establece y mantiene relaciones mutuamente beneficiosas entre una organización y los públicos de los que depende su éxito o fracaso” (p. 37). Resaltan que las relaciones beneficiosas deben tener una base moral y ética y entienden como elementos comunes de las diferentes definiciones de Relaciones Públicas que recolectaron, que en la disciplina se actúa de acuerdo a un programa que está planificado y sostenido como parte de la dirección de una organización; que tratan de las relaciones entre una organización y sus públicos; que supervisan los conocimientos opiniones, actitudes y comportamientos dentro y fuera de la organización; analizan el impacto de estrategias, procedimientos y acciones que puedan estar en conflicto con el interés público o bien con la supervivencia de la organización; ajustan estrategias; aconsejan a la dirección sobre el establecimiento de nuevas; desarrollan y mantienen una comunicación bidireccional entre la organización y sus públicos e impulsan nuevas relaciones o mantienen las existentes entre una organización y sus públicos. (Cutlip y Center, 2001, p. 36)

Sobre lo elaborado por estos autores, es menester destacar que consideran que las Relaciones Públicas “merecen un reconocimiento por establecer y sostener los lazos de unión entre el apoyo público y la sensibilización de las organizaciones hacia su responsabilidad social y las normas de comportamiento personal” (Cutlip y Center, 2001, p. 59) y que “también ayudan a las organizaciones a anticiparse y responder a las percepciones y opiniones del público hacia nuevos valores y estilos de vida” (Cutlip y Center, *Ibíd*em)

A partir de estas definiciones, se puede afirmar que la tarea de los y las profesionales de Relaciones Públicas apunta a un esfuerzo, a una dirección, a una función, de vincular organizaciones con sus públicos de interés. Cualquier organización establece y debe establecer relaciones y reconocer su importancia para sobrevivir y para crecer.

A lo largo de la historia de la disciplina se encuentran cuatro modelos del ejercicio de las Relaciones Públicas que “ayudarán a entender su historia y a comprender la manera en que se practican hoy en día” (Grunig, 1984, p. 73), cada uno de los cuales se diferencia entre sí en función al objetivo que persiguen, a la naturaleza de la comunicación y al modelo de comunicación. Los cuatro modelos son el agente de prensa/*publicity*, el modelo de información pública, el modelo asimétrico bidireccional y el modelo simétrico bidireccional. Se describirá cada uno de ellos a partir de lo dicho por Grunig (1984, p. 72)

En el modelo de agente de prensa, las Relaciones Públicas realizan una función de propagación de información: los y las profesionales difunden la doctrina de la organización involucrada a menudo por medio de una información incompleta o distorsionada que es verdadera sólo a medias. En este modelo, la comunicación es unidireccional. Es decir, desde la organización, organismo, empresa, hacia los públicos. En este modelo, tal como describe Grunig, no se recurre a la investigación. (Grunig, 1984, p. 74). No se toma en cuenta la opinión del público, sus demandas o sugerencias, sino que este un modelo enfocado únicamente en el emisor y sin esperar respuesta a los mensajes emitidos.

En el modelo de información pública, el objetivo se relaciona con la difusión de información y el/la profesional actúa como un periodista integrado a la organización y transmite al público de manera objetiva la información sobre la organización. No necesariamente la intención es persuasiva, como sí se observa en el agente de prensa, con el que también coincide en su modelo de comunicación, ya que el mismo es unidireccional (la comunicación se enfoca a decir/hablar y no en escuchar). En relación a la investigación, “se sigue un modelo periodístico de preparación de los materiales informativos para públicos en su mayor parte desconocidos” (Grunig, 1984, p. 77). No hay un estudio del público receptor, una investigación, sino que ésta está enfocada en preparar material para el emisor.

Los modelos anteriormente descriptos no toman en cuenta las características del receptor ni esperan que responda los mensajes o que procese la información. Se pasará a describir los dos modelos que sí toman en cuenta esto.

El primero de ellos es el modelo asimétrico bidireccional, el cual puede describirse también como persuasión científica, ya que los y las profesionales utilizan los conocimientos de la teoría de las Ciencias Sociales para investigar actitudes y conductas, con el objetivo de persuadir a los públicos para que acepten el punto de vista de la organización y la apoyen. La comunicación en este modelo fluye hacia el público y desde el público y, en este caso, los efectos de las Relaciones Públicas están desequilibrados en favor de la organización. “Los practicantes de la asimetría no direccional planifican cuidadosamente lo que comunican a los públicos para conseguir el cambio máximo en su actitud y conducta” (Grunig, 1984, p. 75)

Luego, en el modelo simétrico bidireccional, quienes ejercen las Relaciones Públicas son mediadores/as entre las organizaciones y sus públicos. “Su objetivo es una comprensión mutua entre ambos” (Grunig, 1984, p. 74). Los y las profesionales utilizan mayormente teorías de comunicación en lugar de teorías de persuasión. Este modelo consiste más en dialogar y, si bien puede darse la persuasión, esto sucede entre la organización y el público, pero también al revés. En relación a la investigación, en este modelo los y las profesionales “utilizan la investigación

formativa para averiguar la manera en que el público percibe a la organización y para determinar qué consecuencias tiene la organización para el público” (Grunig, 1984, p. 78)

SECTOR PÚBLICO

“El gobierno afecta a todos los aspectos de la sociedad y, teóricamente, cada faceta del gobierno está estrechamente ligada a las Relaciones Públicas” (Cutlip y Center, 2001, p. 578). La profesión ejercida dentro de los ámbitos de Gobierno tiene características propias, como así lo tiene dicho sector.

Para poder realizar una correcta descripción de lo que implica el ejercicio de la profesión, será necesario delimitar qué es el sector público, qué lo define, qué lo diferencia del sector privado. Dentro de este sector, se reemplazará la terminología de “organizaciones” para reemplazarla por un término más afín al sector público, como es el de las instituciones, que son las encargadas de comunicarse con sus públicos de interés, que deben trabajar por forjar las mejores relaciones y, como se verá más adelante, cómo el ejercicio de las Relaciones Públicas en este sector en particular contribuye a mejorar la calidad democrática en Argentina, partiendo de la premisa que establece que “un buen gobierno democrático mantiene relaciones sensibles con todos los estamentos y el público, basadas en el entendimiento mutuo y la comunicación bidireccional” (Cutlip y Center, 2001, p. 578)

La importancia de definir el ejercicio de la profesión de RR.PP. en el sector público es que éste tiene características distintas a la actividad desarrollada en el ámbito de lo privado, ya sean pequeñas, grandes o medianas empresas o corporaciones. No se está estableciendo una relación con los públicos de interés por medio de un lucro, de ofrecer un producto o un servicio, sino que todos aquellos mensajes que se emiten desde el sector público tendrán un impacto en un sector o en la ciudadanía toda. Quienes se desempeñan en la gestión de las relaciones de una institución

perteneciente al sector público deberá tener en cuenta que serán un enlace, un mediador/a; que van a facilitar el intercambio de información. Así, según afirman Cutlip y Center (2001):

Los profesionales que desempeñan el rol de mediador de comunicación se encuentran actuando como fuentes de información entre las organización y sus públicos. Arbitran interacciones, establecen agendas de debate, resumen y reafirman puntos de vista, fomentan la reacción y ayudan a los participantes a diagnosticar y corregir las condiciones que interfieren en las relaciones de comunicación. (p. 79)

Algunas diferencias entre el sector público y el sector privado son mencionadas en Riorda y Elizalde (2020, p. 27): menor incentivo a reducir costos, operar eficientemente y tener performances efectivas; gran vaguedad y pluralidad de objetivos, junto a la dispersión de tareas; restricciones para la autonomía y para la flexibilidad; menores incentivos para poder operar eficientemente; quiebres en la planificación por planes disruptivos de los líderes, así como también variaciones en la personalidad de los líderes; duración del mandato de los líderes; gran necesidad de apoyarse en los sectores representados o que apoyan las políticas de un gobierno; influencia de decisiones fundadas más en condicionantes o motivos partidarios; gran necesidad de acciones que repercutan en el campo de lo simbólico; ausencia de margen para el error; la existencia de un rol de promoción de los líderes de la organización pública; grandes expectativas de ser sometidos al escrutinio público en cuestiones de responsabilidad, honestidad o rendición de cuentas; mucha rigidez y menor innovación; modos diferentes de selección del personal y menor satisfacción laboral de la organización y por último mayor proliferación de formalidades y controles.

Las percepciones de la sociedad sobre la actividad que se desarrolla en el ámbito público son diferentes al sector privado y, por lo tanto, la profesión se lleva a cabo de distinta manera y los objetivo de su ejercicio tienen que ver siempre con lo colectivo. En este sentido, el personal fronterizo tendrá como objetivo que los mensajes que diseñen en las instituciones lleguen a los

públicos de una forma clara, ordenada, con los mejores voceros y voceras posibles, con un personal altamente capacitado y atento a las nuevas formas de comunicación de la ciudadanía.

En relación a las percepciones, se toma como referencia el informe “Discurso social sobre empleo público y privado en Argentina: contrastando el círculo rojo” elaborado por el Centro de Estudios en Comunicación aplicada (CECAP) para dar cuenta de la apreciación que la ciudadanía tiene sobre el Estado. En este sentido, se considera que el mismo es asociado mayoritariamente de forma positiva con “lo de todos” como un espacio común de solidaridad pública. Trabajar en el Estado o para el Estado significa según este informe hacer algo para todos, cumpliendo una finalidad loable y sin fines de lucro (altruista o solidaria). (Cannata, Reina y Reina, 2017, p. 7)

Continuando con los resultados del informe, el sector público es descrito como “un lugar donde el empleo se desarrolla de una manera más humana” (Cannata, Reina y Reina, *Ibíd*em); es un espacio que genera simpatía y en el que los resultados que se demandan no tienen que ver con lo económico. Contrariamente se asocia al sector privado con una búsqueda de rédito económico o ganancia (Cannata, Reina y Reina, *Ib.*)

El sector público también se percibe como aquel que permite mayores posibilidades de estabilidad y tranquilidad, donde la persona puede obtener un mejor sueldo con las condiciones laborales más favorables. (Cannata, Reina y Reina, 2017, p. 7)

Contrariamente a esto, Cannata, Reina y Reina (2017) afirman que:

“Se percibe que en el empleo privado no sólo hay más exigencias sino también mayor control sobre los trabajadores. Este control no está visto como algo positivo o negativo, pero sí surge como una incomodidad presente en el ámbito privado y no en el público.”
(p. 7)

El informe destaca también tres atributos destacados del empleo público (la estabilidad, el bien común, que es humanizado) y tres del empleo privado (inestabilidad e inseguridad, progreso e impersonalidad). Al referirse al sector privado, inmediatamente se lo asocia con las grandes empresas, empresarios de alto poder adquisitivo, malas condiciones de trabajo, sin garantía de estabilidad laboral y donde se demanda mayor esfuerzo por menor retribución (Cannata, Reina y Reina, 2017, p. 7)

Si se toman en cuenta las características mencionadas en el informe, el/la profesional de Relaciones Públicas deberá contemplar que trabajará en el fortalecimiento de las relaciones entre una institución de la que se esperan respuestas confiables, acertadas, un trato humano, el bien común. En particular, se espera una conducta correcta, que se actúe en consonancia con las normas sociales establecidas.

USO DE LAS TECNOLOGÍAS Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA

Dos aspectos resultan relevantes y dan cuenta de los cambios en las formas de relacionamiento de las instituciones del sector público con sus públicos de interés y el consiguiente cambio en el ejercicio de las Relaciones Públicas en dicho sector que requiere un modelo simétrico bidireccional fuertemente desarrollado y puesto en práctica.

Los dos aspectos que se vinculan entre sí son por un lado avance de las tecnologías, que permite tanto a las instituciones que forman parte del sector público contar con los mejores canales de comunicación, información detallada de la ciudadanía e inmediatez para transmitir los mensajes como a los destinatarios de políticas públicas, de mensajes, de normativas, poder interceder en ellas, alzar la voz, reclamar, visibilizar aquello que disgusta o no convence, exponer una realidad o contar una historia y en segundo lugar las normativas en relación al acceso a la información pública y políticas de transparencia, claves para completar este modelo simétrico bidireccional mencionado. La presencia de Relaciones Públicas en el medio de la relación entre el sector

público y la ciudadanía responde a dos premisas: que un gobierno democrático está obligado a informar a la ciudadanía sobre sus actividades y que una administración efectiva del gobierno exige la participación y el apoyo activo de la ciudadanía (Cutlip y Center, 2001, p. 578)

Las primeras teorías de comunicación desarrolladas al comienzo del siglo XX entienden el proceso de comunicación como un modelo de transmisión de información caracterizado por la linealidad y la unidireccionalidad. Este modelo contempla un emisor, un receptor y un mensaje. Las teorías han sufrido revisiones, se generaron quiebres y actualmente, podemos afirmar que el avance de las tecnologías ha permitido pasar de un receptor pasivo a un receptor activo, usuario de los denominados nuevos medios (Dip, 2022, p. 24)

La llegada de internet ha ofrecido un soporte superior al de los medios tradicionales. Igarza (2008, citado en Dip, 2022) explica que “los nuevos medios representan nuevas formas de expresión cultural en las que se entrecruzan dimensiones estéticas, narrativas, sensoriales, tecnológicas y económicas” (p. 172)

Los nuevos medios comparten tres características básicas: digitales (ya que los archivos y contenidos se convierten en digital para que la información se pueda transportar por una misma red); interactivos (el lector se convierte en un usuario y puede asumir un rol activo) y por último la disponibilidad y actualización permanente. (Dip, 2022, p. 173)

Los medios durante el siglo XX fueron siempre escasos, locales, sin apenas intercambio internacional y con unos códigos de comunicación bien definidos y eficaces, por eso la imagen que ofrecían del mundo y sus acontecimientos era mucho más fácil de asimilar. (Vacas, 2020, p. 399)

Esto, sin dudas, tiene un fuerte impacto en la ciudadanía, en un doble sentido: como usuaria de las tecnologías que hoy le permiten evacuar sus demandas en un sinnúmero de canales de comunicación y de esta forma acercarse a los distintos organismos públicos receptores de

reclamos, de quejas, de sugerencias y también por parte del sector público que cuenta con diversos canales para hacer llegar las novedades, para ofrecer soluciones, para comunicar las políticas públicas de la forma más eficiente y clara posible. “Es innegable que los nuevos medios digitales han reequilibrado el reparto del poder en la comunicación entre ciudadanía y gobierno y a la vez han reducido el antiguo rol protagonista de los medios convencionales en este proceso” (Vacas, 2020, p. 403) La comunicación es bidireccional, y en el ejercicio de las Relaciones Públicas aplicar el modelo simétrico bidireccional resulta indispensable. Del mismo modo se expresa Dip (2022):

Es importante comunicar, ya sea durante una campaña o durante un gobierno, da legitimidad (comunicar la ejecución de políticas públicas es fundamental para la legitimación de la actuación gubernamental), mantiene un vínculo con la ciudadanía (comunica la idea de que se está tratando de dar respuesta a diferentes demandas sociales), y ayuda a la participación del ciudadano en el sistema político. Además, la comunicación permite fomentar la transparencia y fundamentalmente genera un impacto indirecto (la comunicación puede tener un efecto positivo sobre las actitudes políticas de los ciudadanos hacia el sistema político. (p. 78)

En relación a las normativas, la Argentina cuenta desde el año 2016 con la Ley N° 27.275, Derecho de Acceso a la Información Pública, que tiene por objeto garantizar el efectivo ejercicio del derecho de acceso a la información pública, promover la participación ciudadana y la transparencia de la gestión pública. Dicha ley tiene como principios que toda información del Estado se presume pública; que toda la información debe ser accesible para todas las personas; que las reglas de procedimiento para acceder a la información no deben ser un obstáculo; que la información debe publicarse de forma completa; que la información debe ser accesible en formatos electrónicos abiertos; que no debe haber discriminación frente a quienes soliciten la información; que la información debe ser publicada con la mayor celeridad posible; que el acceso a la información debe ser gratuito y que debe existir una rigurosa fiscalización del

proceso. “El derecho de acceso a la información pública comprende la posibilidad de buscar, acceder, solicitar, recibir, copiar, analizar, reprocesar, reutilizar y redistribuir libremente la información bajo custodia de los sujetos obligados.” (Infoleg, 2016).

Si se piensa en la función de las Relaciones Públicas a partir del vínculo entre lo expresado sobre las nuevas tecnologías y las normativas de acceso a la información pública, se puede volver a decir que el rol fronterizo sigue presente. El sector público se vale de las nuevas tecnologías para encontrar los mejores medios de transmisión de la información y, al mismo tiempo, poder recibirla por parte de la ciudadanía de la forma más clara posible. Igarza (2008, citado en Dip, 2022) expresa que:

En estas formas de comunicación colectiva, los usuarios alternan en los roles de producción/recepción de contenidos y emisor/receptor de los mensajes, lo que implica que, en términos de comunicación pública, más personas tienen la posibilidad de difundir públicamente sus opiniones, sus perspectivas y sus experiencias de vida. (p.175)

El modelo simétrico bidireccional mencionado anteriormente tiene como objetivo una comprensión mutua entre la organización y sus públicos. Si se traslada dicha afirmación al sector público, la clave de una comprensión mutua radicará en la honestidad con la que dicho sector maneje con la ciudadanía. La importancia de la honestidad fue señalada por Garnett (citado en Cutlip y Center, 2001):

Independientemente de si el trabajo de un gobierno se centra fundamentalmente en la gestión o en cuestiones técnicas, implica preparar un presupuesto o analizar el progreso en el sector de la enseñanza, es o no rutinario, la comunicación eficaz es crucial para una actuación sólida. La comunicación no es importante en sí. Como ocurre con la planificación, presupuestos, evaluación de programas y otras herramientas de gestión, la comunicación es importante porque afecta al control de los ciudadanos sobre el gobierno.

Influye en la moral y la productividad de los empleados y penetra en todas las facetas del gobierno. Dado que las acciones y las decisiones del gobierno afectan a más personas y tienen mayores consecuencias, la comunicación en el gobierno tiende a ser mucho más importante y a menudo más complicada que la comunicación en el sector empresarial. (p. 582).

Casos de referencia

Resulta interesante recorrer algunos ejemplos que den cuenta de la aplicación del modelo simétrico bidireccional entre la ciudadanía y el sector público.

Se tomarán como ejemplo piezas de comunicación utilizadas para difundir los mensajes y se analizará el rol de cada actor social en el desarrollo de los hechos.

Caso 1: Amnistía Internacional - Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires: Regulación del lenguaje inclusivo en las escuelas de CABA

El 15 de junio de 2022, mediante resolución del Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires comienza la regulación de la utilización de la e, x y @ por parte de los y las docentes en las escuelas. En este sentido, el Gobierno de la Ciudad explicó que el objetivo es ordenar el uso del lenguaje para facilitar el proceso de aprendizaje de los y las estudiantes, que se vio significativamente afectado como consecuencia de la pandemia por COVID-19. Según afirmaron, la lengua española da la posibilidad de ser inclusiva sin tener que recurrir al cambio de las palabras, al agregado de letras u omisión de otras, que según lo informado, agrega complejidad a la comprensión y fluidez para los y las estudiantes. La medida supone que un actor social (gobierno de la Ciudad de Buenos Aires) cambie una conducta de otro actor social (docentes) y apunta a la cooperación por parte de ellos.

A partir de lo expresado por el Gobierno de la ciudad, la organización Amnistía Internacional realizó un pedido de información pública en el que se solicitaba que el Ministerio de Educación

de la Ciudad de Buenos Aires indique qué investigaciones realizó para fundamentar que el uso del lenguaje no binario por parte de los docentes es lo que generó un retroceso en el aprendizaje de niños y niñas en las evaluaciones de 2020 y 2021. Además, manifestaron que los y las docentes que incumplan con esta normativa se verán afectados por sanciones disciplinarias y un posterior proceso disciplinario (Amnistía Internacional, 2022)

Como se observa en su sitio web, el pedido de acceso de información fue también explicitado en sus canales de comunicación, como se expresa en la Figura N° 1:



Figura N° 1: Captura de pantalla de la web de Amnistía Internacional.

Fuente: Amnistía Internacional.org.ar¹

En el mismo sentido, se expresaron en sus redes sociales la importancia de respetar la Ley de Identidad de Género² vigente en la Argentina, y en este sentido defender el uso del lenguaje inclusivo, atendiendo a la premisa que establece que aquello que no se nombra no existe. Puede observarse dicha comunicación en la Figura N°2:

¹ Véase <https://amnistia.org.ar/amnistia-internacional-espere-respuesta-de-la-ciudad-en-que-investigacion-se-basó-el-para-restringir-el-uso-del-lenguaje-inclusivo-en-las-escuelas/>

² <http://servicios.infoleg.gob.ar/infolegInternet/anexos/195000-199999/197860/norma.htm>

RELACIONES PÚBLICAS EN EL SECTOR PÚBLICO

Fernández, Candela



Figura N°2: Tweet Amnistía Internacional. Fuente: Twitter oficial Amnistía Internacional.

En su cuenta de Tik Tok, Amnistía difundió también un mensaje alertando sobre la situación, como puede observarse en la Figura N° 3:

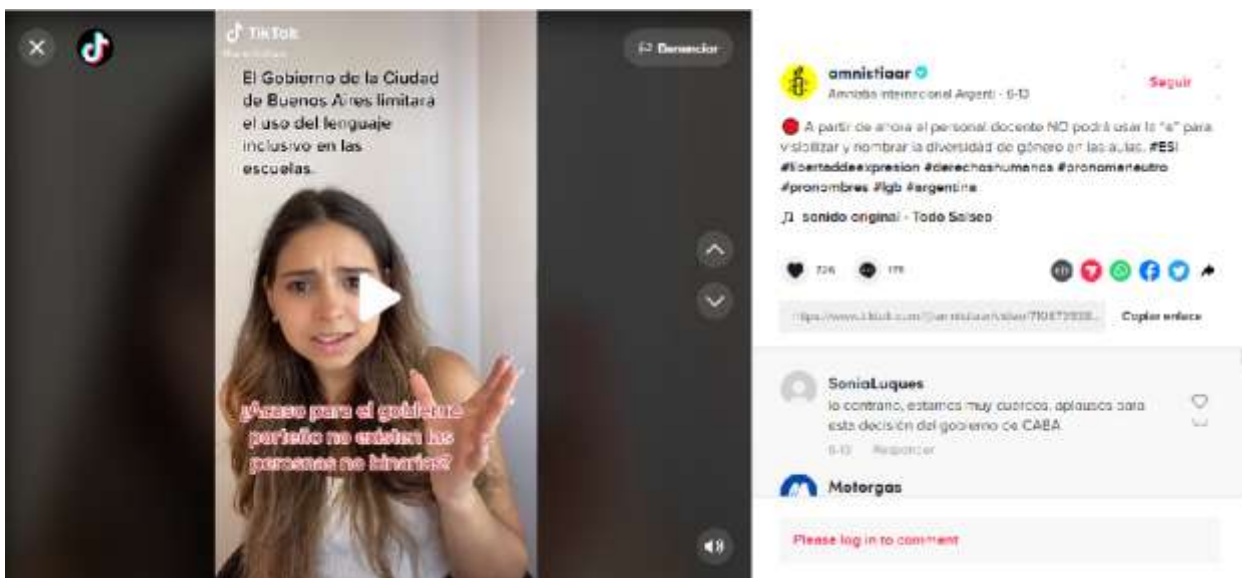


Figura N° 3: Tik Tok de Amnistía Internacional sobre la regulación del lenguaje inclusivo en CABA.

RELACIONES PÚBLICAS EN EL SECTOR PÚBLICO

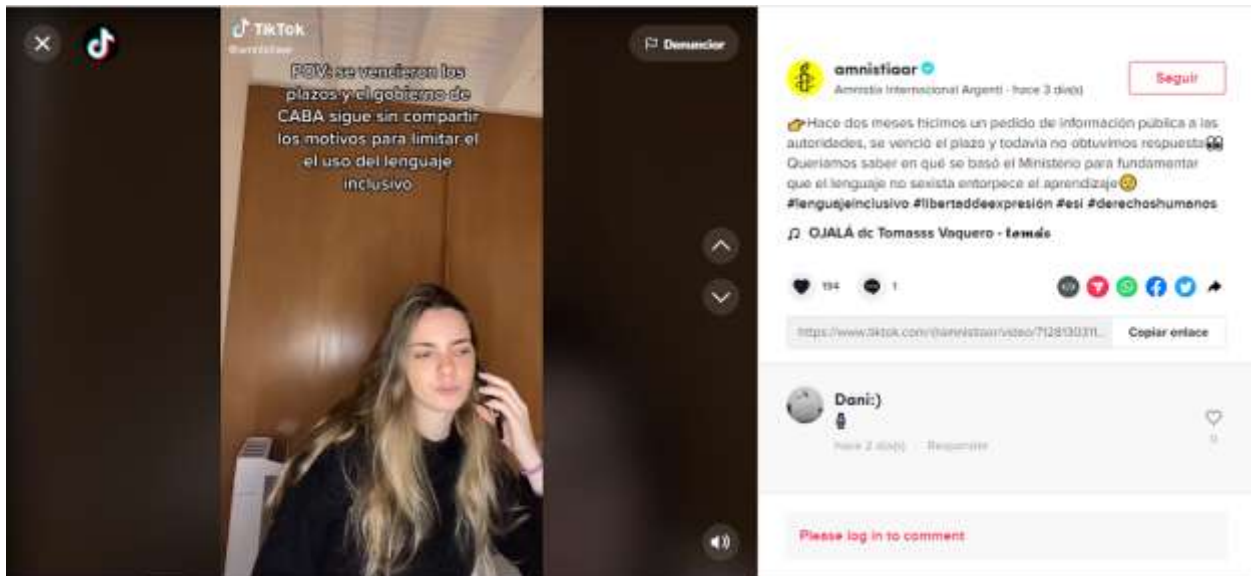
Fernández, Candela

Fuente: Tik Tok³

Los usuarios de los distintos canales que sirven de ejemplo para ilustrar la presencia del modelo simétrico bidireccional se encuentran segmentados y los mensajes generados apuntan a que el receptor activo se exprese, ya que lo interpela de la misma forma a los poderes públicos que deben dar explicaciones.

Se observa en estas publicaciones qué sucede en la ciudadanía ante el pedido de un cambio de conducta y cómo este modelo simétrico bidireccional que apunta a una cooperación mutua puede generar conflictos entre los actores sociales. Sirve también como referencia para dar cuenta de la importancia de contar con una reglamentación sobre acceso a la información y cómo los poderes del estado deben respetarla.

Para el mes de agosto de 2022, el Gobierno de la Ciudad no respondió el pedido de información mencionado, y la organización volvió a difundir mensajes en Tik Tok:



³ Véase https://www.tiktok.com/@amnistiaar/video/7108739382789655813?is_from_webapp=1&sender_device=pc&web_id=7129244879276770821

Figura N °4: Tik Tok de Amnistía Internacional. Fuente: Tik Tok⁴

Asimismo, la información fue levantada por distintos medios periodísticos.

Tal como indica la definición del modelo simétrico bidireccional, la persuasión existe entre la institución (Ministerio de Educación de CABA) y su público (ciudadanía) y también al revés.

Caso 2. Reglamentación del *grooming* en la Argentina

Ortega era una niña de 12 años que el 23 de abril del año 2016 desapareció de su casa tras encontrarse con Jonathan Luna, de 28 años de edad, quien utilizaba cuentas falsas de Facebook, simulando ser un menor de edad y luego, de entrar en confianza con ella, la asesinó. En el año 2020, se oficializó en la Argentina la “Ley Mica Ortega”, que crea un Programa Nacional de Prevención y Concientización del *grooming* o ciberacoso contra niñas, niños y adolescentes.

Toda la información contenida en el programa trabaja desde la lógica de una ciudadanía digital, de usuarios activos pero también de un uso responsable de las redes sociales. La información, sensibilización y difusión queda a cargo de la Secretaría Nacional de Niñez, Adolescencia y Familia y trabajan de forma colaborativa con otros organismos especializados. La implementación del programa contempla la segmentación (el armado de piezas de comunicación se desarrolla de manera diferenciada para cada público, según edad, rol dentro de una institución, diversidad cultural), las campañas publicitarias y la accesibilidad. Se aprecia en este caso cómo la relación entre los/as usuario/as y las nuevas tecnologías aparece acompañada por una fuerte política pública. La medida sugiere de qué manera se debe cuidar la privacidad en redes sociales, cómo actuar ante un delito informático e información sobre el respeto del derecho a la privacidad

⁴ Cfr. https://www.tiktok.com/@amnistiaar/video/7128130311375965446?is_from_webapp=1&sender_de_vice=pc&web_id=7129244879276770821

de datos y de imágenes. Si se busca la cooperación, el entendimiento mutuo y el cambio de conductas, se debe prestar especial atención en cómo contar una normativa o política pública en lenguaje claro. En este sentido, sirve de ejemplo la figura N°5, ya que la pieza de comunicación muestra de forma clara qué es el grooming, en qué consiste la Ley Mica Ortega y recomendaciones para el comportamiento en redes sociales.

Asimismo, en el Canal de YouTube del Ministerio de Educación se difunde una pieza audiovisual que da cuenta de cómo una misma persona es capaz de tener varias identidades falsas en una red social, con el objetivo de engañar a niños, niñas y adolescentes.



Figura N°5: Ley de Grooming en lectura fácil. Fuente: www.argentina.gob.ar⁵



Figura N°6: Hablemos de Grooming. Fuente <https://www.youtube.com/watch?v=QKgUc4zE9N0>

Frente al peligro que conlleva la permanente exposición a las redes sociales de niños y niñas, la respuesta en este caso por parte del Estado es alertar a la ciudadanía de la necesidad de ser responsables en el manejo de la privacidad, estar alertas. Pero la relación es simétrica y es bidireccional, ya que también habilita los medios para que la ciudadanía se exprese, pregunte, reclame y se informe por sus propios medios ante una situación que considere sospechosa.

CONCLUSIONES

La relación entre el Sector Público y la ciudadanía se da en el marco de profundas tensiones, de demandas, de reclamos. El/la profesional de RR.PP. deberá desempeñarse en primer lugar

⁵ Cfr. <https://www.argentina.gob.ar/sites/default/files/2021/09/grooming-ley27590.pdf>

respetando el valor máspreciado que tiene la profesión: la ética. En este sentido, deberá actuar con responsabilidad ya que cumple su rol fronterizo dentro un espacio caracterizado por la concreción de objetivos para lo colectivo, sus acciones no persiguen un lucro para las instituciones que representa y debe estar comprometido/a con la búsqueda del bien común, El modelo simétrico bidireccional se profundiza en sociedades donde, por un lado, se tiene acceso a nuevas tecnologías y también existen normativas de acceso a la información pública. Los mensajes que se diseñen, las estrategias a desarrollar deben necesariamente contemplar que la sociedad espera de las instituciones un fuerte compromiso con su bienestar y que de no contar con esas respuestas se manifestará, buscará interpelar a los poderes públicos y en este escenario las nuevas tecnologías de la mano de las redes sociales funcionan como aliadas para conseguir dichos objetivos.

BIBLIOGRAFÍA

- Cannata, J., Reina, A. y Reina M. (2017). *Discurso social sobre empleo público y privado en Argentina: contrastando al círculo rojo*. Recuperado de <https://www.austral.edu.ar/posgrados-comunicacion/cecap/?p=297>
- Cutlip, S. y Center, A. (2001). *Relaciones Públicas eficaces*. España: Gestión 2000.
- Dip, M. (2022). *¿Alguien quiere pensar en las redes?: la importancia de las redes sociales en política*. Buenos Aires: La Crujía.
- Grunig, J. (2000). *Dirección de Relaciones Públicas*. España: Gestión 2000.
- Ley 27275 de 2016. *Derecho de Acceso a la Información Pública*. Recuperado de <http://servicios.infoleg.gob.ar/infolegInternet/anexos/265000-269999/265949/norma.htm#:~:text=Toda%20persona%20humana%20o%20jur%C3%ADdica,que%20cuenta%20con%20patrocinio%20letrado>.

Ministerio de Justicia y Derechos Humanos. (2021). *Ley de Grooming en lectura fácil*. Recuperado de <https://www.argentina.gob.ar/sites/default/files/2021/09/grooming-ley27590.pdf>

Observatorio del Principio 10 en América y Latina y el Caribe de la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL). *América Latina y el Caribe: Países que cuentan con Ley de Acceso a la Información Pública y año de promulgación*. Recuperado de <http://observatoriop10.cepal.org/>

Riorda, R. y Elizalde, L. (2020) *Planificación estratégica de la comunicación gubernamental; realismo e innovación* en Riorda, R. y Elizalde, L. *Comunicación gubernamental más 360° que nunca* (p. 25 - 57). Buenos Aires: La Crujía.

Vacas, F. (2020). *Gobierno, medios y ciudadanos: nodos en la red* en Riorda, R. y Elizalde, L. *Comunicación gubernamental más 360° que nunca* (p. 25 - 57). Buenos Aires: La Crujía.