

¿Nuevas empresas... nuevas tendencias... nuevas relaciones públicas...?

Lorenzo A. Blanco (*)

(*) Lorenzo Alfredo Blanco es Director General de Lorenzo Blanco y Asociados, consultora de empresas. Es Licenciado en Relaciones Públicas y ha realizado cursos de posgrado en Argentina y Estados Unidos. Socio Honorario y Consejero consultivo del consejo Profesional de Relaciones Públicas de Argentina. Profesor de Relaciones Públicas de Facultad de Diseño y Comunicación de la Universidad de Palermo

Resumen: A continuación, se incluye un material inédito –aún sin publicar– que generosamente el Lic. Lorenzo Blanco nos comparte con el objetivo de hacerlo llegar a quienes hoy están estudiando: los futuros profesionales. Este material surge a partir de sus últimos apuntes y reflexiones acerca de las organizaciones actuales, las nuevas tendencias y su impacto en las relaciones públicas.

Palabras Claves: Relaciones Públicas - Comunicación Estratégica® - Reputación Corporativa - imagen corporativa - organización - gestión comunicacional - planes de comunicación - públicos - comunicación corporativa - comunicación empresaria - comunicación institucional

[Resúmenes en inglés y portugués en la página 53]

Algo más sobre el “cambio”

En realidad, tanto se ha dicho y escrito sobre el denominado “cambio” en todas sus manifestaciones, que curiosamente y casi irrespetuosamente, con frecuencia se lo ha considerado una abstracción, perdiendo la noción de su verdadero significado y de sus implicancias profundas en los distintos aspectos de la vida humana.

El cambio como factor activo de la naturaleza del hombre, siempre ha existido y siempre existirá e individualmente las Relaciones Públicas como protagonistas activas en el proceso de la sociedad, deben atender esta cuestión en función de los distintos intereses que las promueven; por lo tanto, es preciso tener presente las múltiples variables que precisamente va generando el cambio sobre todo en este tiempo caracterizado por las profundas paradojas que desmerecen a la recreación de bienes y la calidad de vida que fueran asociadas como atributos de la modernidad.

Sin extendernos demasiado lejos en el tiempo, apenas a partir de las primeras décadas del reciente Siglo XX; desde entonces, advirtiéndolo o no, la humanidad ingresó a un periodo de aceleración multiplicada del cambio, lo que algunos científicos han dado en llamar “un siglo exponencial”.

Una medida de la velocidad que han tornado las transformaciones en marcha, se ofrece simplemente en las modificaciones sustanciales que producen a lo largo de la vida de un individuo de medio nivel social, determinando la cantidad de personas que conoce y con las que está conectado, los diferentes

roles sociales que adopta, la diversidad de medios tecnológicos renovados que aprende a manejar y que aprovecha para sus actividades, la mayor expectativa de vida, el bienestar que goza, las nuevas comunidades y países que visita, los idiomas que domina, la creciente confortabilidad, sus conocimientos generales, etc. Si bien todos estos son algunos indicadores que denotan mejores condiciones de vida de un sector seleccionado de público, en general se aprecian similares progresos en otros niveles sociales con menores medios y opciones parecidas.

Por otra parte, después de la segunda guerra mundial, las inversiones, los negocios, las obras, los transportes y los descubrimientos científico-tecnológicos al servicio de todos los campos de actividad, han superado ampliamente los logros de las décadas y los siglos anteriores. En el mismo lapso, cerca de cien nuevas naciones surgieron en el mundo, mientras la población mundial ascendió a 6.500 millones de seres. Ya transitando el Siglo XXI cabalgamos sobre la cresta de una ola metafóricamente llamada segunda gran transición. La primera gran transición se produjo al formarse las comunidades humanas primigenias. Comparada con las transformaciones anteriores protagonizadas por la humanidad, la denominada “revolución geosocial” que rige actualmente, la cual equivale a unas diez revoluciones industriales condensadas en una gran convulsión, vivida en este caso, por una única generación durante cincuenta años y probablemente, los cambios producidos al iniciarse el Siglo XXI, son equivalentes por sus alcances y profundidad, a las transformaciones acontecidas en los últimos tres o cuatro siglos.

Los indicadores de esta nueva gran transición son tan numerosos como curiosos; por ejemplo, mientras la humanidad vivió durante siglos dedicando gran parte de la extensión de tierras útiles a la agricultura y la ganadería, sorpresivamente en el último siglo, este porcentaje se fue reduciendo hasta el 10%.

Asimismo, uno de los rasgos distintivos de esta segunda gran transición, es el hecho de que gran parte de los habitantes del planeta, somos conscientes de la misma, a diferencia de lo que pasaba con las “revoluciones anteriores” y nos enfrentamos a las grandes transformaciones percibiendo que al mismo tiempo representan una mega crisis; es decir, la combinación de efectos de múltiples crisis regionales y locales, provocadas por las modificaciones súbitas a causa de los usos de los productos científico-tecnológicos, del mayor acceso a la capacitación los bienes culturales, a los nuevos estilos políticos, económicos y sociales, a una sostenida desorganización espacial, a la multiplicidad de transportes intercontinentales y los consecuentes conflictos y grandes innovaciones que se producen; todo ello, describiendo una vertiginosa carrera a un ritmo de cambio 50 veces superior al de las épocas pasadas.

Si bien la humanidad experimentó el cambio social, y tecnológico como un progreso, debemos pensar también que el progreso es algo ilusorio debido a los altos costos que el mismo implica y sobre todo el hecho de que la satisfacción de viejas necesidades, abre camino a otras nuevas necesidades que deben a su vez satisfacerse como consecuencia de las anteriores; por lo que el cambio en sí mismo, no provee satisfacción verdadera.

La toma de conciencia de los llamados “efectos perversos” que produce en gran forma la nueva tecnología; como asimismo la peligrosa potencialidad para la destrucción de la especie humana, en su conjunto ha llevado a los especialistas en disciplinas humanísticas—como relacionistas, historiadores, sociólogos, psicólogos, etc.— a interrogarse “de que se compondrá el mañana”; ya que el aumento del poder del hombre sobre la naturaleza y el control científico del espacio, crea la necesidad de prever, para luego orientar las transformaciones futuras a fin de que no signifiquen graves consecuencias no deseadas, como en los casos anteriores.

El problema puede sintetizarse del siguiente modo; hemos creado una enorme cantidad de recursos, pero no sabemos a ciencia cierta cuál es su forma de combinación privilegiada para superar los proble-

mas tradicionales de la humanidad, como la pobreza, las endemias y enfermedades, la violencia, la superpoblación urbana, la contaminación ambiental, el desempleo, el analfabetismo, las adicciones, etc. El carácter explosivo de los fenómenos mencionados, está ligado a una crisis de adaptación del hombre contemporáneo y a la evolución exageradamente rápida de la civilización y la organización social. Pero cabe señalar que lo que se observa comúnmente en las rebeliones sociales y en el encadenamiento de crisis y más crisis, no es sin embargo un diagnóstico apocalíptico; se trata de los dolores de parto de una nueva era, es el período de la lucha en el cual se realizará la transición física en la humanidad, creando un todo orgánico y permitiendo que afloren finalmente los valores espirituales. Trasladada esta situación general al trabajo de las Relaciones Públicas, el punto de partida será el análisis de la coyuntura social, económica y política; lo cual equivale a definir las condiciones operativas mediante el diagnóstico y el método de extrapolación de tendencias, métodos básicos para lograr la “apreciación de la realidad”. Esta es apenas una de las tareas de investigación básica que permitirá orientar los planes, programas y proyectos relacionísticos al servicio de cualquier organización, posibilitando así, que los movimientos bruscos o las transformaciones que se vayan produciendo, no nos tomen de sorpresa y sin los recursos para enfrentarlas en el marco socio-económico, sobre todo detectando el momento en que dichos fenómenos tiendan a salirse de su cauce y respondan a las demandas del planeamiento.

Lo más importante puede resultar la atención que demanda la aceleración del cambio y las vastas implicancias que produce en la trama social, económica, política, cultural y científica-tecnológica. En tal sentido, cada vez con mayor énfasis se hace necesario el manejo acertado y oportuno de ciertos mecanismos considerados claves en el “trabajo con la gente” y en la cobertura de los propósitos que, con sentido ético, planteen los negocios y las instituciones.

Siendo entonces el “cambio” parte de la vida misma, es importante compatibilizar el rigor y la cientificidad de los métodos que por supuesto, no son exclusividad de la operatoria de las Relaciones Públicas, ya que todas las disciplinas modernas atienden las reformulaciones que promueve la evolución en todos los órdenes y en forma permanente. Todo esto representa un verdadero desafío y exige que el profesional relacionista deba estar constantemente interiorizado de los macro movimientos que genera el “cambio” en la sociedad en general y sectorialmente en todas las actividades básicas. Simultáneamente, debe atenderse la influencia que produce en el comportamiento de la gente, con la cual en función de “públicos” desarrollan su acción las Relaciones Públicas.

Sobre todo, al servicio de las organizaciones empresarias, nuestra especialidad debe asumir decididamente su rol de función *staff* y aportar a la conducción, elementos orientadores para la atención de los negocios y en este aspecto, el dominio sobre el acontecer social y las tendencias que surjan del trabajo directo con los diversos sectores de públicos, resultarán indicadores ponderables en las resoluciones que se adopten, como asimismo significarán un aporte importante para los desarrollos de otra área de la empresa (comercialización, producción, administración del personal, manufactura, etc.). En este planteo ideal, también será beneficioso recibir información operable por parte de las demás áreas, con lo cual se establecería la “interacción” ideal que es parte esencial en la performance de todo tipo de organización productiva.

En la actualidad y seguramente con mayor intensidad en el futuro cercano, seguiremos contando con amplios instrumentos informáticos capaces de proveer con precisión los datos mas variados que se requieran para conocer una situación determinada, este flujo informativo y las captaciones que se logra entre la gente o en los sectores de públicos, permitirán un mayor dominio de toda la fenomenología que tiene lugar en el marco social, económico y político. El empleo acertado de esto, queda

a expensas de la habilidad de los profesionales actuantes, aunque también será parte de cualquier actividad conexas debidamente planificada.

Una idea aproximada de la dimensión del cambio y de la aceleración del mismo en la actualidad, le dan ciertos indicadores sugestivos, por ejemplo el hecho de que la mitad de la energía total consumida por el hombre en 2.000 años, lo ha sido en el curso de los últimos 100 años. El conocido economista Kenneth Boulding señala que, de acuerdo a una serie de estadísticas e informes técnicos, en el caso de la explotación de minerales, la línea divisoria se puede trazar en el año 1910. Es decir, desde ese año, el tonelaje extraído hasta el presente es igual al extraído en todos los siglos precedentes. El cambio siempre ha sido parte integrante de la condición humana, vale entonces insistir en que la gran diferencia esta dada en la velocidad y cantidad en que se van produciendo los acontecimientos que inciden en la vida de la gente, incluyendo los valores personales, la moral, la religión y consecuentemente las tradiciones culturales. Al respecto Alvin Toffler en su obra *Horizon* expresa que: “ahora estamos viviendo la segunda gran línea divisoria de la historia humana solamente comparable en su magnitud a la primera ruptura de la continuidad histórica, el pasaje de la barbarie a la civilización”. El ánimo, el ritmo, la sensación misma de existencia, así como las subyacentes nociones que tenemos del tiempo, de la belleza, del espacio y de las relaciones sociales, serán sacudidos. Determinados estos cambios, se hace imposible sostener que lo que está sucediendo, tiene algún parecido con una evolución normal, aún para el tipo de sociedad industrial que hemos conocido en el último siglo. No es una mera “revolución industrial” sino que vista como una violenta ruptura con la continuidad histórica, nuestra era adquiere una relevancia que pocas otras han tenido.

Cada aceleración es tan dinámica, que nuestro principal esfuerzo va a consistir en tratar de comprender esos cambios. Los valores éticos y estadísticos evolucionan paralelamente a la elección de las opciones a las que han sido aplicadas. Existirá quizás más interés en el valor cualitativo del progreso que en su importancia cuantitativa. Se nos dice que las fuentes de información técnica se duplican cada diez años, que en todo el mundo se editan actualmente más de 100.000 periódicos en 60 idiomas y la cantidad casi se duplica cada quince años. Se nos dice todo este y mucho más, pero no siempre actuamos como si realmente creyéramos en ello.

El mismo Alvin Toffler ya decía a mediados de 1965 en *Horizon*; “el hecho cierto es que aún la gente más preparada actúa como si la sociedad actual fuera relativamente estática. En el mejor de los casos tratan de planificar el futuro proyectando simplemente las tendencias actuales. De eso resultará un “shock del futuro”, por esa falta de preparación para enfrentar los hechos cuando estos lleguen. La sociedad posee una serie de elementos que ayudan a unir la generación actual con el pasado, así nuestro sentido del pasado se desarrolla por el contacto con la generación anterior, por nuestro conocimiento de la historia, por nuestra herencia acumulada (durante años) del arte, de la música, de la literatura y la ciencia. Todo ello ha mejorado por el contacto directo con los objetos que nos rodean; cada uno de ellos con un punto de origen en el pasado que nos ofrece un reflejo del mismo.

Pero no disponemos de las mismas claves para desarrollar nuestro sentido del futuro; no tenemos objetos, ni amigos, ni parientes, ni obras de arte, música y literatura provenientes de ese futuro. No tenemos en suma “herencia” alguna de ese futuro al cual tratamos de percibir apenas con pronósticos, a veces con proyecciones perspectivas pero siempre con lógica incertidumbre. Podríamos empezar por ver una relación con el tiempo en forma distinta a la habitual; recordemos que poco podemos hacer para modificar el pasado, “lo que ya fue” y que el presente es tan fugaz que se transforma en pasado ni bien lo tocamos. Es solamente el futuro el que puede entrar en nuestros planes y proyectos y en la forma de actuar. Sobre esta base, podemos proyectar en términos generales el tipo de mundo

futuro que nos haría más felices y cómo hemos llegado a una etapa de nuestro desarrollo –o pronto llegaremos– donde nuestros problemas más inminentes no serán sólo tecnológicos sino también políticos económicos y sociales, podemos conseguir trabajo unidos al mundo que aspiramos.

Por lo tanto el cambio involucra nuevos sistemas de trabajo y sobre todo, importantes innovaciones en los métodos de la función directiva y gerencial. Las estructuras orgánicas tienden ya en la actualidad a una disposición más práctica y se vertebran en la fluidez de la información-comunicación intersectorial para lograr una plena motivación y la interrelación efectiva de la gente de la organización en todos sus niveles, compartiéndose responsabilidades que anteriormente se mantenían reservadas a cada una de las distintas áreas integrantes, con la formación de verdaderos compartimientos estancos, que aún hoy en muchos casos se mantienen así a causa de una conducción deficiente o políticas inadecuadas.

El profesional de Relaciones Públicas debe ser un especialista adiestrado en percibir los efectos de recambio y determinar cómo gravitan sus implicancias en los negocios que representan. Su función primaria es estar en pleno contacto con todos los sectores de públicos, ocultando sus reacciones y tendencias de manera tal de indagar las variantes que se van produciendo y los efectos capaces de modificar las conductas, costumbre y demandas que promueve la gente como receptora final de los entes económicos o de servicios.

Incuestionablemente, en la modernidad, las organizaciones de todo tipo y potencial deben ser capaces de aceptar con solvencia e internalizar sistemáticamente el cambio, y es en realidad un fenómeno continuo, cuyos efectos se manifiestan –valga la reiteración– con intensidad y aceleración variable, lo cual hace que el mundo sea cada vez más complejo, una sociedad más compleja, el hombre más complejo y la propia organización empresaria como producto de la inteligencia humana, que también sea más compleja reclamando sistemas operativos y comportamientos que no sólo aseguren la efectividad y la eficiencia, sino que al mismo tiempo el grupo humano que la integra actúe también con verdadera sensibilidad en sus respectivas funciones que, como también ya fue expresado, tiene como receptora final a la gente y en este proceso de Relaciones Públicas administrando la “acción institucional” como actividad de carácter prioritario tienen la posibilidad de desarrollar un rol trascendente.

Nuevas empresas... Nuevas tendencias

Como ya a sido comentado, las transformaciones profundas que en todos los ordenes registra la sociedad, sobre todo en el transcurso del extraordinario Siglo XX, se manifiestan en las causas y efectos que ofrecieron alternadamente las grandes epopeyas y las tremendas paradojas, ofreciéndonos para el análisis una visión histórica espectacular y señalándonos cómo los cambios se fueron insertando en las múltiples actividades modernas de una manera casi subrepticia, con resultados que fueron valorados de tiempo en tiempo y sus alcances, aun en su trascendencia fueron diferenciados, ya que en algunos casos recrearon las perspectivas de progreso de la condición humana, mientras que en otros no llegaron a liberar al hombre de sus penosas carencias, condición que sostenidamente sigue azotando a gran parte de la población del planeta y que indefectiblemente se transfiere a la nueva etapa secular que iniciamos.

Mientras tanto, la empresa como organismo vital del acontecer moderno, ha sido campo fértil para el acceso de los aportes e innovaciones científico-tecnológicas que se ofrecieron para dinamizar su cometido y eficientizar sus servicios. Pero esta situación presenta consecuentemente nuevos códigos y paradigmas, que muestran a los centros de la producción y las transformaciones, como se están transformando rápidamente en bastiones de la informática o como la tradicional estructura orgá-

nica piramidal de las empresas se han ido achatando para dar lugar a la organización horizontal o matricial, permitiendo así una mayor interacción y un circuito comunicacional más ágil y eficaz.

Obviamente resultaría presuntuoso describir en este trabajo y con la amplitud que merece, un tema tan relevante como es el referido a la organización empresarial; por lo tanto, la intención es ahora visualizar algunos de los aspectos referidos al rol que deberá cumplir la misma en el curso de la evolución general, en sus distintos órdenes y como actora en la fenomenología del cambio.

De acuerdo a las características de la vida moderna, ya se han producido modificaciones sustanciales en el conjunto orgánico de las empresas y se han adoptado nuevos sistemas para atender adecuadamente las demandas y expectativas de cada medio, como asimismo, se han ido implementando tecnológicamente las actividades productivas, dotando al mismo tiempo a las entidades de renovadas fórmulas en la atención y administración de sus recursos humanos y estableciendo políticas destinadas a la proyección de la organización en el contexto social que integran, al que sirven y también del cual se nutren, con todo lo cual se ha tratado de consolidar sus cualidades competitivas y consecuentes beneficios.

Sin duda, la empresa industrial, comercial o de servicios, como institución, ocupa una de las posiciones de vanguardia en los procesos de selección, adaptación e integración de todo tipo de medios, sistemas y metodologías que han ido ofreciendo la ciencia y la tecnología también como principales gestoras de la evolución y el cambio.

En consecuencia, la mayoría de las empresas modernas operan con un alto índice de actualización en todas sus funciones, tanto técnicas como administrativas y por lo general la conducción dedica especial atención a todas las innovaciones que coadyuven a su permanente desarrollo y a la excelencia de su gestión.

En realidad, las propuestas de la evolución siempre están precedidas por “desarrollos testigos”, como una suerte de anticipo de los sistemas, métodos, procedimientos, técnicas o políticas que luego de ser comprobadas en determinadas actividades dan lugar a la definición de una innovación integral del caso u objeto que se trate. Este trámite es también dinámico y no ocurre en forma unilateral o simplemente parcial ya que las nuevas tendencias o propuestas de la incesante creatividad humana, promueven un inmediato efecto multiplicador que generaliza su adopción o su complementación, en un corto lapso, a veces tan breve que no contemplan el tiempo necesario para los adiestramientos, con los riesgos consiguientes.

Cabe tener presente que la empresa, en cualquiera de sus dimensiones y actividades, no opera aislada, sino indefectiblemente es parte constitutiva de una compleja trama social integrada por miles de otras empresas e instituciones que actúan también en función de sus propios intereses y en muchos casos con similares o mayores medios y potencialidad, determinando la competencia, la superación de las vicisitudes frente a las variables micro y macro económicas, la legislación y reglamentos normativos de la actividad, las condiciones y perspectivas del propio contexto, etc. Dicho de otra manera en general la empresa es algo así como un “transformador de energía” en funcionamiento dinámico y permanente, con una estructura flexible y operado por recursos humanos de la mayor calidad posible y con las finalidades de producción o servicios para lo cual fue creada.

Esta síntesis refleja a las características básicas de la empresa tradicional y en alguna medida a aquellas empresas de vanguardia que hasta el presente han incorporado renovadas fórmulas operativas frente a las nuevas reglas de juego que ya asoman en el nuevo Siglo XXI como preludio de los cambios sustanciales que se vaticinan para lo sucesivo lo que puede ser una verdadera “revolución en la dirección y administración de empresas”, en lo que no estará ajena por supuesto, las corrientes

de cambios que se producirán en los desarrollos de actividades colaterales, tanto privadas como de gobierno, que puedan ser inherentes a la gestión empresarial en general.

Comparativamente se pueden tomar como referencia a los dos modelos más paradigmáticos de la actualidad, el sostenido por la empresa norteamericana y el modelo corporativo japonés; dejando de lado para ello el análisis sobre las distintas idiosincrasias, los diferentes códigos operativos y de planeamiento, como asimismo las reconversiones y replanteos en el arte del *management* que se incentivaron a partir de la mitad del siglo pasado. Claro está que tomamos de ejemplo a dos sistemas contrastados pero que en ambos casos presentan un sólido potencial económico-financiero como para sustentar cualquier corriente de transformación brusca y hasta traumática que se produzca y pueda determinar algún tipo de colapso en la gestión normal de las empresas, afectando en consecuencia a todos los sectores periféricos.

En uno de sus interesantes trabajos el doctor Kemichi Ohmae, prestigioso especialista japonés en estrategia corporativa, expresa que “las transformaciones se están produciendo simultáneamente en muchas áreas. Por ejemplo, la soberanía nacional con rígidos límites está desapareciendo y las fronteras se están abriendo para la migración de capital, información, productos y servicios, empresas y consumidores”. En cuanto a los intereses sectoriales en este aspecto, las tendencias que no solamente se desdibujan las fronteras de los países sino también la de las empresas en función de una abierta y fecunda integración. Debemos estar preparados y revisar conceptos comúnmente aceptados en los niveles de toma de decisiones, alianzas estratégicas, *joint-ventures*, sinergia, etc, mas aún, tenemos que prever nuevos modelos administrativos e ideas de cómo configurar la empresa frente a las demandas del nuevo tiempo... Que es ya...

El doctor Ohmae se refiere al modelo corporativo japonés, señalando que siempre los límites han sido indefinidos; se da mucha importancia a las relaciones, se procura trabajar en forma armónica, hay familias de empresas y se hacen intercambios de personal de una empresa a otra, estableciendo redes de relaciones lo cual facilita una provechosa interrelación. Las relaciones de una empresa con otra se basan en la participación de la gente antes que de la participación accionaria.

Con respecto al modelo norteamericano que predomina actualmente, aparenta un agotamiento y ciertas debilidades que se aprecian con nitidez en los desarrollos de las empresas en su propio orden local como en sus expansiones externas. En parte ya se ha sido reconceptuando la clásica estructura orgánica, la organización jerárquica piramidal ha debido dar paso a otro esquema más oriental y dinámicamente interconectado. En la actualidad la empresa estadounidense dedica más atención a las características del liderazgo por ejemplo, antes que al simple hecho de desplazar al “CEO” o al propio grupo gerencial y en este caso se han dispuesto formas de cómo el nivel gerencial debe ser asistido ahora por colaboradores directos más perceptivos de los intereses de la organización.

Hay un concepto muy interesante que es el del “valor agregado intelectual”, esto significa que el jefe no necesita saberlo todo y tener todas las respuestas, porque todos los miembros de la empresa, incluyendo las relaciones externas, tiene igual oportunidad de contribuir en la solución de los diferentes asuntos de la entidad. Los jefes tienen que ser tanto emisores como receptores de la información y conductores en la toma de decisiones. Así de sencilla y así de importante.

De todas maneras con la atención puesta en los desafíos del futuro inmediato que ya transitamos, no se vislumbra otra alternativa que la de producir una revisión integral de la organización empresarial, sin eclosiones que puedan originar traumatismos irreparables, sino mediante el ordenamiento de todo los valores examinando cabalmente las fortalezas, e indagando en las virtudes y defectos de su posicionamiento como ente socio económico dispuesto ahora a reconvertir sus atributos y su

potencial competitivo de acuerdo con las hipótesis y tendencias que se van perfilando a través de la prognosis más seria previa a cualquier planteo.

Las transformaciones son ineludibles, todo cambia porque es parte de la evolución y un componente de la vida social, en consecuencia o cambiamos concientemente o el tiempo nos cambia abruptamente y esto representa una realidad mas allá de un juego de palabras, exponiendo a la empresa como institución. Por lo tanto frente a la virtualidad del Siglo XXI debemos pensar como alternativa primaria, en una empresa consolidada y proyectiva devenida en lo que podríamos llamar una “nueva empresa”; no importa tanto su dimensión ya que una empresa grande no significa una gran empresa, tampoco bastan los reacomodamientos superficiales de sus sistemas y recursos, mientras que ello no responda a materializar una organización integral y racionalizada en sus políticas y operatividad general con vista al futuro inmediato y sus implicancias.

No se trata de que las que podríamos denominar “nuevas empresas” sean producto de una “cruza-da” en un proyecto a largo plazo, lo que importa es que cada compañía proceda a su actualización orgánica y de proceder y lo haga junto con una preparación para asimilarse a las mutaciones que irá imponiendo la modernidad, de manera tal que su función resulte tan eficaz como eficiente, que siempre responda con legítimos derechos de ser gananciosa y no escatime fuerza para enmarcar su gestión en la excelencia.

Evidentemente la que se supone como una “nueva empresa” no surgirá de la noche a la mañana al resultar de la implantación del modelo japonés o de la complementación del tradicional sistema americano que muy posiblemente practique, existen actualmente múltiples formas intermedias que contemplan los numerosos anticipos que ya han sido pergeñados por los investigadores de esta fenomenología, alertando sobre cuales son los recaudos que debe adoptar rápidamente el *management* para no ser sorprendido y superado por las novedades eventuales del tiempo.

Precisamente las compañías mas avanzadas ya han dispuesto reconversiones en su línea de conducción; los CEO de hoy, salvo algunas excepciones, tienen una duración en su función mucho más corta. Personalmente, no estoy muy seguro de los beneficios de esta nueva política, ya que evidentemente limita el pleno dominio de todas las facetas del negocio cuando la función del conductor no supera, por ejemplo, los tres años (según un estudio realizado recientemente en los Estados Unidos por la consultora Casparie Resources). Ya no se percibe que el manejo y la velocidad de la información y la necesidad de utilizarla integralmente, es muy distinta de como se procedía hace apenas 5 años y esto obliga al ejecutivo a operar con mayor celeridad y acierto debiendo dominar personalmente todos los sistemas informáticos, muchas veces sin contar con el servicio del personal inmediato.

A diferencia de sus antecesores y esto aparentemente seguirá vigente al menos en el próximo mediano plazo, los ejecutivos actuales deben apoyarse en grupos interdisciplinarios de consulta, tanto internos como externos, para efectivizar la toma de decisiones y evitar riesgos y como otra particularidad, la edad puede no ser ahora un problema determinante pero si lo es la agilidad y capacidad de anticipación para proponer soluciones y resolver hábilmente los problemas. El líder corporativo de este tiempo debe demostrar que su mayor destreza esta en “prever los cambios”, anticiparse a los acontecimientos y adaptándose rápidamente a ellos. En realidad no todas las organizaciones son permeables a las adaptaciones rápidas de las novedades y las conversiones son siempre fragmentadas y llevadas a la practica sistemáticamente; este aspecto es el que las va diferenciando y asignándoles ventajas relativas entre si en el marco socio-económico.

Mientras tanto, los más destacados estudiosos internacionales en cuestión de negocios y dirección de empresas (a quienes localmente se han dado en llamar los “gurús” de la especialidad), curiosamente

han expresado sentencias poco estimulantes sobre el futuro, como referencia recordemos las siguientes: “debemos aprender a vivir con el caos y la incertidumbre, tratar de sentirnos cómodos con ellos y no buscar certeza donde no la hay” (Ch. Handy). “no basta imaginar el futuro, pero también tenemos que construirlo” (Ck Prahalak). “uno nunca llegará a ningún sitio a menos que se arriesgue e intente y luego aprenda de cada experiencia” (Warren Benning). “a menos que las grandes compañías puedan configurarse en pequeñas unidades capaces de un desarrollo rápido, no creo que tengan oportunidad de sobrevivir en el Siglo XXI” (J. Naisbitt). “en vez de seguridad nos encontramos con la sensación de que nuestra sociedad industrial está atravesando graves problemas, mientras nos dirigimos juntos todos hacia 10 que los científicos llaman la frontera del caos; un período de violenta transición donde el antiguo orden de las cosas dará paso al fin, al nuevo. Y a pesar de ello, también tenemos la sensación de que comienza una nueva aventura que brindara nuevas oportunidades para todos” (Rowlan Gibson). “las armas competitivas dominantes del Siglo XXI serán la educación y las habilidades de los trabajadores” (Lester Thurow).

En su libro *Power Shift*, Alvin Toffler le da el nombre de “*Terra Incognita*” al inexplorado paisaje del mañana. Señalando que “más adelante vislumbraremos un mundo de caos e inseguridad. Un mundo lleno de cambios. Un mundo en donde la economía no se basará en la tierra, el dinero o las materias primas, sino en el capital intelectual. Donde la competencia será feroz y los mercados no tendrán piedad. Donde algunas pequeñas compañías sobrepasarán en valía a algunas corporaciones gigantescas a escala mundial. Donde los clientes tendrán total acceso a los productos, servicios e información. Donde las redes serán más importantes que los países y en donde se pedirá que hagamos negocios en tiempo real, o estaremos muertos...”

Hasta ahora nos hemos planteado en general los posibles efectos del cambio referido a las empresas y a las implicancias de dichas transformaciones que presumiblemente tendrán influencia en los procesos sociales, económicos, políticos, culturales, científicos y tecnológicos en el futuro inmediato. De manera tal que este trabajo no contempla otros aspectos, mecanismos ni detalles de rutina que pueden ser también parte de las empresas pero que no hacen a la propuesta general de este tema.

Por lo tanto, corresponde considerar si también se pergeñan “nuevas Relaciones Públicas...” en respuesta a las demandas que pueda promover –o ya lo ha hecho– el futuro próximo.

Summary: Next, an unpublished material generously shared to us by Lorenzo Blanco. These not yet published articles are destined to future professionals who today are still students. This material arises from its last notes and reflections about new companies, new trends and their impact in public relations.

Key words: Public Relations - Estrategia® Communication - Corporate Reputation - corporate image - organization - communicational management - plans of communication - public - corporate communication - institutional communication

Resumo: A continuação, inclui-se um material inédito –ainda sem publicar– que generosamente o Lic. Lorenzo Blanco nos compartilha com o objetivo de fazê-lo chegar a quem hoje estão estudando: os futuros profissionais. Este material surge a partir de suas últimas anotações e reflexões a respeito das organizações atuais, as novas tendências e seu impacto nas relações públicas.

Palavras chave: Relações Públicas - Comunicação Estratégica® - Reputação Corporativa - imagem corporativa - organização - gestão comunicacional - planos de comunicação - públicos - comunicação corporativa - comunicação empresária - comunicação institucional