

ENTREVISTA A MÓNICA AYALA

# Relaciones Públicas y Comunicación

**Cruces disciplinares y nuevos entendimientos**

Public relations and communication

Disciplinary crossings and new understandings

Relações públicas e comunicação

Cruzamentos disciplinares e novos entendimentos

DOI: <https://doi.org/10.18861/ic.2023.18.2.3507>

► MÓNICA AYALA

mayala@aladi.org - Montevideo - Asociación  
Latinoamericana de Integración, América Latina.

**ORCID:** <https://orcid.org/0009-0001-6894-1742>

**CÓMO CITAR:** Inmediac. Comun. (2023). Entrevista a Mónica Ayala. Relaciones Públicas y Comunicación. Cruces disciplinares y nuevos entendimientos. *InMediaciones de la Comunicación*, 18(2), 339-343. DOI: <https://doi.org/10.18861/ic.2023.18.2.3507>

Docente e investigadora con una intensa trayectoria en el campo de las Relaciones Públicas de América Latina, Mónica Ayala aborda el sentido común construido en torno de la Comunicación, el Marketing y la formación de los relacionistas públicos e invita a pensar los desafíos multidisciplinares del área.



**¿Cómo era el campo de la comunicación o el área de la investigación en la que trabajaba hace 25 años? ¿Cuáles eran sus temas, los modos de abordar las problemáticas, las perspectivas de análisis y los retos que se enfrentaban por entonces?**

Siempre trabajé en el área de las Relaciones Públicas, y a lo largo de los años el problema fundamental ha sido definirlas no sólo teóricamente, sino que también se puso en juego su carácter funcional. Durante décadas, las Relaciones Públicas en América Latina han adolecido de la falta de un cuerpo teórico que las sustente para proyectarlas de manera eficiente (Ferrari, 2007), tanto en el campo laboral como en el terreno académico. En tal sentido, se caracterizó por ser un campo laboral incipiente y tener un desarrollo académico tardío. El hecho de no encontrar los parámetros específicos que marcan las diferencias funcionales de una disciplina es lo que mantiene a las Relaciones Públicas confinadas en un esquema estático que la sostiene en el paradigma de una sub-disciplina. En lo personal, y sin el afán de ser purista, he tratado de mantener el ejercicio de las Relaciones Públicas –tanto en el ámbito laboral como en el espacio académico y la docencia– sin pensarlas como sinónimo de la Comunicación, sea esta corporativa, institucional u organizacional, dado que los cruces y préstamos interdisciplinarios son imprescindibles, pero también darle espacio a su desarrollo y consolidación.

Desde su aparición en América Latina, las Relaciones Públicas han tenido que lidiar con al menos dos paradigmas. El primero es su inevitable vinculación, casi exclusiva, con los procesos de comunicación, con amplio énfasis en la imagen y en la manipulación de la información, lo cual terminó por disolver los propósitos teóricos y las posibilidades de generar investigaciones “propias” del área. El segundo paradigma se refiere a los estudios de caso que tratan de ofrecer una “receta” a los profesionales, cuya prueba documental la tienen un sinnúmero de bibliotecas temáticas. Y cuando los resultados no funcionan, se termina por desechar su utilidad.

En ese marco, puede decirse que a finales del siglo XX un relacionista público no tenía un campo específico de trabajo –al menos en Latinoamérica– y sus actividades se movían en el campo de la Comunicación y en el Periodismo. Esta situación es la que se convirtió en una premisa, y durante muchos años, en el ámbito laboral, un relacionista público fue asociado como sinónimo de comunicador. De allí que se han planteado preguntas centrales para el desenvolvimiento de las Relaciones Públicas: ¿Cuál es la diferencia entre las habilidades y las competencias de un comunicador y de un relacionista público? ¿Cuál es el sentido y la impronta profesional que tiene el campo de las Relaciones Públicas?

La carencia de un cuerpo teórico uniforme no sólo ha desgastado el uso y la aplicación de las Relaciones Públicas, sino que en el ámbito organizacional latinoamericano no se ha logrado identificar una ruta epistemológica precisa que permita establecer sus alcances y las proyecciones que establecen entre el

ámbito académico y el mercado laboral. Además, al no existir un cuerpo doctrinal fuerte o consolidado, ha hecho posible que otros profesionales incursionen en el campo de Relaciones Públicas de forma aleatoria. Algunas de estas cuestiones son las que me llevaron a pensar en las condiciones, las posibilidades y los desafíos que enfrenta la disciplina y en la identificación de las condiciones que posibiliten el desarrollo de una *escuela latinoamericana de pensamiento* en el ámbito de las Relaciones Públicas (Ayala, 2011).

**¿Cómo es ahora ese campo o el área de desempeño a la que ha dedicado su tarea investigativa? ¿Cuáles transformaciones tuvieron lugar?**

Las Relaciones Públicas en América Latina comenzaron a demandar la apertura de un camino y establecieron una tendencia propia desde la creación de la Federación Interamericana de Relaciones Públicas (FIARP) en 1960. Más tarde, en 1980, se transformó en la Confederación Interamericana de Relaciones Públicas (CONFIARP), entidad que ratificó el espacio de discusión acerca de las Relaciones Públicas y la proyección regional integral de la actividad. Como parte de ese camino transitado, es más que justificado pretender una búsqueda que consolide a las corrientes o escuelas de pensamiento más importantes de Relaciones Públicas, como sucede en Norteamérica y Europa, y que permita abrirle paso a la *escuela latinoamericana*. En este sentido, a partir de mis investigaciones y el desarrollo de mis estudios doctorales, emprendí una cruzada que arrancó tratando de dar respuesta a las preguntas generales antes planteadas: ¿Qué hace y qué distingue –por su formación y sus tareas profesionales– a un relacionista público de un comunicador y un especialista en Marketing? Obviamente que nos circunscribe al terreno teórico, aunque no se pretende anclar o discutir ahora los alcances de un área o concepto, aunque vale filtrar algunas coincidencias de las más de 160 definiciones que existen sobre la materia.

Una de las coincidencias fundamentales en torno de las Relaciones Públicas es el alto grado de vocación social que supone su función profesional, en tanto su objetivo sería lograr integrar intereses al parecer contrapuestos –como puede suceder en el caso de los intereses de una organización y la comunidad–. Esta vocación social las sitúa en un enfoque necesariamente estratégico y las distingue a través de la gestión del relacionamiento e integración de esos intereses, tanto organizacionales como comunitarios.

De allí otro de los aspectos o coincidencias: la gestión exige la multidisciplinariedad, aunque justifica su especificidad en relación con otras disciplinas, ya que la intervención del relacionista público interpreta y recrea la realidad para explicarla ante los públicos diversos y procura, además, promover una correcta asimilación de lo que se transmite con el propósito de lograr un beneficio mutuo y sostenible en el tiempo. Lo cual plantea una suerte de respuesta a otra de las preguntas básicas que cierran el círculo estratégico de las Relaciones Públicas:

¿Cuál es el beneficio que recibe una organización al contratar a un relacionista público? Durante muchos años, en América Latina, ha existido confusión entre lo que significa *acción social* y *relación social*, y quizás haya sido uno de los obstáculos más importantes para la falta de concreción de proyectos en común.

### **¿Cómo se avizora el futuro? ¿Cuáles desafíos atraviesan el campo de la comunicación y la formación académica y profesional?**

La orientación social de la *escuela latinoamericana de pensamiento* refleja una sociedad más activa, que experimenta transformaciones muy fuertes en los aspectos culturales, políticos y sociales. En tal sentido, cuando hablamos del rol social de las Relaciones Públicas, es importante aterrizar en ciertos indicadores sociales identificados:

- Se dirige al interés de la comunidad.
- Contribuye al bienestar del entorno humano, urbano y social en el que operan las organizaciones.
- Responde a la historia y a la realidad socioeconómica de la región.
- El rol de los relacionistas los ubica como agentes de la transformación social.
- Da una visión de las Relaciones Públicas como esenciales para la integración y el consenso.

La *orientación social* puede ser entendida como el enfoque que una organización tiene respecto a la comunidad con la que interactúa de manera directa –y a la sociedad en general–, además de que supone la identificación de grados o niveles de implicación en sus actividades. Esta orientación toma en cuenta la legitimidad como principal variable en la toma de decisiones sociales de la organización.

Por lo descrito, las Relaciones Públicas en América Latina tienen un escenario lleno de retos sociales respecto de las prácticas de gestión y cogestión –en algunos casos ya institucionalizadas–. Y en tal sentido vale remarcar que, por la naturaleza de sus principios, dichas prácticas se enmarcan en su ámbito de *acción social*, algo que hasta el momento viene siendo implementado por diferentes perspectivas profesionales, pero sin terminar de anclar en la perspectiva de la propia disciplina. Esta situación nos lleva a la reflexión sobre cuáles son o deberían ser las principales fuentes de nutrición teórica, capaces de fortalecer tanto el desarrollo conceptual como la práctica en el contexto latinoamericano. Y para poder hacerlo es necesario identificar que el desarrollo académico es central.

Desde esta perspectiva, todo aporte académico debería cumplir tres propósitos fundamentales: 1. Lograr enfatizar el ámbito y dominio de las Relaciones Públicas y su función en la sociedad actual; 2. Demostrar la

orientación que deben seguir las diferentes disciplinas y aportar a la definición de la Relaciones Públicas y la práctica profesional en el marco de cruces e interrelaciones; 3. Definir materias que formen parte del estudio de las Relaciones Públicas.

Es quizás sobre esa base, en el marco de los conflictos que atraviesan a las sociedades contemporáneas, que las Relaciones Públicas pueden terminar de delinear sus propósitos y expectativas, centrando la atención en una perspectiva dialógica y simétrica que busque integrar los distintos intereses. Las instituciones, tanto públicas como privadas, desconocen muchas veces la importancia de las Relaciones Públicas y terminan por ser consideradas una actividad empresarial destinada a justificar las decisiones gerenciales ante la comunidad. El reto, por lo tanto, sigue siendo fortalecer una escuela de pensamiento que exponga y brinde otras herramientas para responder a la realidad socioeconómica de la región.

## REFERENCIAS

- Ayala, M. (2011). Relaciones Públicas y su concreción teórica y funcional como disciplina independiente. Análisis del ámbito Latinoamericano. Tesis Doctoral, Universidad San Martín de Porres, Lima, Perú. Inédita.
- Ferrari, M. A. (2007). La Comunicación como apoyo estratégico en la Empresa. *Revista ALARCAURP*, 4, 84-97.

\* Nota: el Comité Académico aprobó la publicación de la entrevista.



Artículo publicado en acceso abierto bajo la Licencia Creative Commons - Attribution 4.0 International (CC BY 4.0).

## IDENTIFICACIÓN DE LA ENTREVISTADA

**Mónica Ayala.** Doctora en Relaciones Públicas –con mención en Relacionamento Estratégico–, Universidad de San Martín de Porres (Perú). Magister en Relaciones Internacionales, Universidad Nacional Autónoma de México (México). Diplomática de Carrera, Academia Diplomática Plurinacional (Bolivia). Profesional en Relaciones Públicas, Universidad Católica Boliviana (Bolivia). Jefa del área de Cooperación y Formación, Asociación Latinoamericana de Integración (ALADI). Docente de la carrera de Relaciones Públicas, Universidad ORT Uruguay (Uruguay). Docente en universidades de México y Bolivia en áreas y temas vinculados con Comunicación Estratégica, Comunicación Organizacional, Marketing y Relaciones Públicas. Fue Directora de Promoción del Comercio, Ministerio de Relaciones Exteriores y Culto de Bolivia. Cuenta con experiencia en el desarrollo e implementación de programas de desarrollo, educación y formación del conocimiento en coordinación con instancias gubernamentales y sociales, así como y en el diseño de programas de apoyo sectorial con organismos de cooperación internacional en los que se cuentan la Deutsche Gesellschaft für Internationale Zusammenarbeit (GIZ), la Unión Europea, la Agencia Española de Cooperación Internacional para el Desarrollo (AECID) y la Netherlands Development Organisation (SNV).