

IMPACTO DE LAS REDES SOCIALES EN LAS RELACIONES PÚBLICAS

Impact of social networks on public relations



 **Oscar Gómez Miranda**
Universidad de Panamá, Panamá
oscar.gomez@up.ac.pa

 **Alcira Prieto Montero**
Universidad de Panamá, Panamá
alcira.prieto@up.ac.pa

 **Emmanuel Alemán Ariza**
Universidad de Panamá, Panamá
emmanuel.aleman@up.ac.pa

Centros: Revista Científica Universitaria

vol. 13, núm. 1, p. 214 - 230, 2024
Universidad de Panamá, Panamá
ISSN: 2953-3007
ISSN-E: 2304-604X
revista.centros@up.ac.pa

Recepción: 15 noviembre 2023
Aprobación: 12 diciembre 2023

DOI: <https://doi.org/0000-0003-3500-4776>

Resumen: En la actualidad, las redes sociales han transformado la manera en que las empresas realizan comunicación y relaciones públicas. El propósito de este artículo es reflejar el impacto de las redes sociales en las relaciones públicas, basándose en los aspectos empresariales, así como conocer cuáles son las más utilizadas a través de métodos explicativos en los que se podrá encontrar la relación existente entre ellas, con el fin de conocer si se ha dado un impacto significativo en cuanto a la forma en que se gestionan en la actualidad. Por otro lado, también se aplicó el Importar_tabla5265c64616 método descriptivo para obtener una visión clara de los tipos de redes sociales que más se utilizan en la gestión de las relaciones públicas. Dicho artículo está elaborado con la ayuda de fuentes bibliográficas digitales, libros y estadísticas. Este artículo se dividió en cuatro partes. La primera presenta los materiales y métodos que se utilizaron para la recolección de datos. La segunda está formada por el contexto. Los resultados se visualizan gráficamente en la tercera parte y, por último, en la cuarta parte la discusión, se muestran las conclusiones que pondrán fin a la investigación.

Palabras clave: Educación, Aprendizaje, Ciudadanía, Bienestar social, Responsabilidad.

Abstract: Nowadays, social networks have transformed the way in which companies carry out communication and public relations. The purpose of this article is to reflect the impact of social networks in public relations, based on business aspects, as well as to know which are the most used through explanatory methods in which it will be possible to find the existing relationship between them, in order to know if there has been a significant impact in terms of the way they are currently managed. On the other hand, the descriptive method was also applied to obtain a clear view of the types of social networks most commonly used in public relations management. This article is elaborated with the help of digital bibliographic sources, books and statistics. This article was divided into four parts. The first presents the materials and

methods used for data collection. The second consists of the context. The results are visualized graphically in the third part and, finally, in the fourth part, the discussion, the conclusions that will put an end to the research are shown.

Keywords: Education, Learning, Citizenship, Social welfare, Responsibility.

Introducción

En los años 2000, todo se basaba en esperar, es decir, lanzaban una nota de prensa y esperaban a que los medios y los lectores comentaran sobre dicha nota. Pero, ahora con la evolución de la tecnología y la aparición de las redes sociales las cuales se utilizan como una fuente de información y que, en ocasiones, no siempre, pueden ser confiables, es por ello por lo que la prensa en papel ha disminuido un montón. Sin duda, las relaciones públicas y la comunicación han ido cambiando de manera drástica.

Cada vez más, el lazo entre las redes sociales y las relaciones públicas se va volviendo más estrecho. Ambas se fundamentan en la comunicación, es decir, las relaciones públicas se enfocan más en los inversores, en socios empresariales, medios generales o publicaciones del sector, y, por otro lado, las redes sociales ofrecen una comunicación más directa, inmediata e informal.

Las redes sociales sin duda cambiaron de manera significativa las relaciones públicas, debido a que hoy en día los mensajes se transmiten por medios de las redes de la manera más rápida y directa. Además de que llegan a tener un gran alcance, comparado con otros medios y son el espacio en donde se crea un gran impacto en la opinión pública. Cada uno de estos aspectos han sido elementales para el desarrollo de las nuevas estrategias de comunicación.

La revolución actual de las redes sociales sin duda ha impactado en las formas tradicionales que las empresas tenían en cuanto a su comunicación con sus clientes y usuarios. Las relaciones públicas tienen como finalidad el desarrollar estrategias y actividades, las cuales planifican, ejecutan y controlan, con el objetivo de lograr una buena relación entre las empresas y sus públicos, ya sea externos o internos. Esas reglas se mantienen y renuevan con las nuevas tecnologías, conservándose la esencia de la comunicación, pero adaptada a los nuevos tiempos.

Todo cambio con la aparición de las redes sociales. Rápidamente, estas redes se fueron posicionando como uno de los medios más prácticos para realizar las relaciones públicas, de una nueva forma y por medio de novedosos dispositivos muy versátiles. En el contexto de este nuevo escenario de comunicación, es importante que los que realizan las relaciones públicas de una empresa, le den el valor al desarrollo y la legitimidad que tienen las redes sociales.

Los medios sociales o medios generados por el consumidor redefinieron las relaciones de las empresas con los consumidores, de los políticos con su electorado y de las personas con sus semejantes (Rey, 2016). Con el advenimiento de las redes sociales, Barbosa y Rey Lennon (2009) afirman:

La comunicación boca a oído, hasta hoy un fenómeno importante pero

invisible y difícil de controlar, se volvió visible, con el poder suficiente para influir en un universo mayor de personas y se transformó en una medida importante, tanto cualitativa como cuantitativa, del éxito de un producto, servicio o campaña (p. 27).

Materiales y Métodos

Los métodos utilizados para la investigación de este artículo son los explicativos y descriptivo. Explicativo debido a que con este método se podrá encontrar la relación existente entre las redes sociales y las relaciones públicas, la cual tiene la finalidad de reflejar si ha habido un impacto significativo en cuanto a la manera en que se gestionan actualmente. Por otro lado, el método descriptivo será utilizado para obtener una visión clara de los tipos de redes sociales que son más utilizados al momento planificar unas buenas relaciones públicas aplicadas en una empresa que quiere que su público lo vea.

El método explicativo es el tipo de investigación más común. Esta se encarga de establecer relaciones de causa y efecto que permiten hacer generalizaciones a realidades similares. En este artículo, este método viene siendo muy útil para probar la teoría del gran impacto que ha traído las redes sociales para la profesión de las relaciones públicas (Guevara Alban et al, 2020). La investigación explicativa es aquella que tiene relación causal, no sólo persigue describir o acercarse a un problema, sino que intenta precisar las causas del mismo. Además, señala este autor que la investigación descriptiva se efectúa cuando se desea describir, en todos sus componentes principales, una realidad.

Desarrollo

Conocer la historia y el inicio de las redes sociales es un aspecto controversial, debido a que su origen es poco preciso. Existen muchas de opiniones con respecto a cuál vendría siendo la primera red social. Según Ponce (2012), lo único que parece estar claro es que los primeros pasos de las redes sociales se remontan mucho antes de lo que se pudiera creer, ya que hasta los primeros intentos de establecer conexiones para comunicarse a través de internet ya suponen un establecimiento de redes, siendo la semilla de lo que más tarde serían las redes sociales tal y como las conocemos actualmente.

En la Tabla 1 se observa la evolución histórica de las principales redes sociales que han incursionado en la sociedad.

Tabla 1
Evolución histórica de las redes sociales

Redes Sociales	Fecha de su aparición
GeoCities	Una de las primeras webs consideradas como red social fue GeoCities en 1994, el cual consistía en permitir que los usuarios crearan sus propios sitios web y colocarlos en lugares determinados según el contenido que ofrecían.
TheGlobe	Aparece en 1995. El propósito de TheGlobe es propiciar que los usuarios publiquen contenido e interactúen con otros que puedan tener gustos similares. (Chunga, 2016)
Classmates	Al igual que TheGlobe, aparece en 1995. Se considera por algunas personas el primer servicio de red social, debido a que consistía en la base de lo que trata Facebook y otras redes sociales que se originaron a raíz de esta, que tenían también el objetivo de encontrarse con viejos compañeros de la escuela.
Instant Messenger	Nace en 1997 y ofrecía la posibilidad de poder chatear de manera instantánea entre usuarios y, también por primera vez aparece Google.

Sixdegrees	En 1997 se inaugura y es considerada el comienzo de las redes sociales debido a que se muestra mejor sus características, la cual permite que el usuario cree un perfil junto con una lista de amistades.
Blogger	En 1998 cuando se lanza oficialmente la plataforma, que permitía la creación de un espacio para escribir a cualquier persona, aunque no tuviera conocimientos informáticos, como era necesario antes (Vicente, 2014).
Web Friendster	Esta web aparece en el 2002, y en ese mismo instante obtiene mucha popularidad en tan poco tiempo. Según Dans (2009) nace con la idea de proporcionar un sitio donde las personas pudiesen reproducir sus relaciones sociales, iniciar relaciones nuevas,

Las redes sociales ya no solo se utilizan para contactarse con gente conocida, o encontrar a personas que no hemos visto hace mucho tiempo y necesitamos encontrar, actualmente han pasado a ser una herramienta importante para las organizaciones de todo tipo, empresas, instituciones, etc. En nuestra sociedad se ha vuelto fundamental estar activos no solo en internet sino también en las redes sociales como parte de su estrategia que no puede faltar para obtener sus propósitos.

Aplicar las redes sociales las relaciones públicas permite que haya rapidez y eficiencia en las relaciones que necesitan existir entre las empresas y sus públicos. Una ventaja competitiva y comparativa de las empresas e instituciones del actual siglo es la de crear mecanismos que sirvan de ayuda para dar respuestas a cada una de las inquietudes que tengan los clientes. Se ha logrado demostrar que las redes sociales pueden ser utilizadas como parte de las estrategias que implantan las relaciones públicas las cuales ayudan a que las personas tengan más contacto con las empresas.

- Según Fernández (2018), las redes sociales sirven para:
 - El entretenimiento: es una parte importante, pero son muchas las marcas que se olvidan de entretener cuando están en redes sociales. Cuando los usuarios siguen a las marcas, normalmente lo hacen porque les entretiene lo que la marca le ofrece. Es decir, lo que entretiene, les gusta y lo comparten con otros usuarios.
 - Dar Información: es una fuente de información muy buena, pero solo si se usan las fuentes idóneas. No todo lo que encuentres es redes es válido para informarte.
 - Conseguir contactos personales: las redes sociales son buenas para conectar con personas que ya conoces, ya sea familia o amigos
 - Conseguir contactos profesionales: esta función es interesante solo si es bien utilizada. Es decir, puedes obtener contactos profesionales de tu profesión que luego se materializa en el off line.
 - Crear una comunidad online: la logras crear en relación con tu marca personal o empresarial. No se obtiene de una vez, se construye poco a poco con el tiempo. Esa comunidad que logres ganar en redes sociales te beneficiará en gran medida.

- El tráfico web: Es parte fundamental, una vez tienes una comunidad en redes sociales, es donde te toca pasar a ganar tráfico web en tu sitio. Es importante tener en cuenta que la confianza es la pieza clave para que tus seguidores den ese gran paso.
- Dar publicidad: efectivamente son buenas para crear publicidad de manera online a tu marca, producto o servicio. Sólo debes segmentar y atacar bien a tu público objetivo.
- Branding: una marca en redes sociales se forma día a día. Haces marca todo el tiempo, con cada publicación, respondiendo comentarios, etc. De eso se trata hacer branding en redes sociales.

En lo que respecta al concepto de relaciones públicas, Robles y Zambrano (2011), la definen como:

Las relaciones públicas son un conjunto de actividades necesarias para crear o mejorar la comunicación entre la organización y sus públicos, para que éstos promuevan el entendimiento entre ambos y su participación en el desarrollo recíproco y comunitario. Se trata de la disciplina mediante la cual se analiza la opinión y actitud de los públicos de una organización y se lleva a cabo un programa sistemático de acción y de comunicación, basado en el interés de la comunidad y destinado a crear o mantener la solidaridad de los públicos con la organización para promover el desarrollo recíproco.

Interviniendo directamente en la creación de la imagen corporativa (p. 91).

Debido a la convergencia tecnológica, es fundamental que los Relacionistas Públicos rediseñen su papel dentro del nuevo escenario de la comunicación e información, la cual es llamada redes sociales. Estos nuevos medios de comunicación se convierten en una ventaja para las relaciones públicas debido a que logran permitir la comunicación con sus públicos sus mensajes de una manera más personal. Además, se propone una nueva forma de trabajo que les exige a sus profesionales el repensar y rediseñar la manera en que sus estrategias se deben ejecutar.

Las relaciones públicas 2.0, se basan en usar todas las nuevas tecnologías para ejecutar cada una de las acciones, estrategias, planes de comunicación y entre otras actividades de las relaciones públicas que son tradicionales con el objetivo de establecer un mejor acercamiento y entendimiento entre una empresa y su público, estableciendo de esta forma un buen diálogo entre ellas. Usan las nuevas tecnologías para distribuir mensajes, crear contenidos y experiencias, así como también crean nuevas formas de relación, comunicación e interacción, con el fin de favorecer los intereses de las empresas sin dejar de lado a su público.

Rojas (2015), señala que:

Las relaciones entre las organizaciones y los grupos de interés se basan en conversaciones sinceras y en diálogos directos y permanentes. El desafío más importante que tienen por delante las relaciones públicas del siglo XXI, consiste en entender y adaptarse a la cultura digital que se ha creado a partir del evidente avance alcanzado por las Tecnologías de la Información y la Comunicación. El entorno digital actual ha abierto el camino para que surjan nuevas audiencias sociales: Nativos e inmigrantes digitales (p. 246).

Las relaciones públicas tienen en las redes sociales una excelente plataforma para ofrecerles a los públicos internos y externos, información institucional que son de su interés para que estos se puedan conocer y sobre todo, identificarse con las decisiones y actuaciones de la organización con mayor facilidad y credibilidad.

El impacto que caracterizan a las redes sociales permite que las empresas puedan estar en contacto con sus públicos de manera directa. De esta forma las relaciones públicas se han convertido en un medio para que las empresas puedan crear comunidades alrededor de sus propósitos tanto económicos como sociales.

Dado que las redes sociales han logrado impulsar el ciclo de información e influido significativamente en la percepción de la marca, no es sorprendente que conserven un papel fundamental y creciente en la industria de las relaciones públicas. Algunas cifras reflejan el uso de las redes sociales por los relacionistas públicos.

De Meyer (2022), presenta unas cifras interesantes sobre la relación entre las relaciones públicas y el uso de las redes sociales señalando que, a nivel mundial, el 33% de los profesionales de relaciones públicas utilizan herramientas de redes sociales a diario, mientras que cerca del 43% de las marcas y organizaciones sin fines de lucro presentan mayores probabilidades de utilizar las herramientas de redes sociales a diario, frente al 24% de las agencias. Por otro lado, indica que los profesionales de las relaciones públicas tienen mayor preferencia por LinkedIn, Twitter, Instagram y Facebook como las plataformas más importantes a las estrategias sociales de su empresa.

Las redes sociales han impactado prácticamente a todos los sectores, pero han tenido una profunda influencia en los medios y en profesionales de relaciones públicas. En un estudio de ING (Forrest, 2019) sobre la importancia de las redes sociales, el 81% de los profesionales de relaciones públicas y el 78% de los periodistas indicaron que ya no pueden hacer su trabajo sin usar las redes sociales.

Consideraciones Finales

Hay autores que coinciden en cuanto al impacto que se ha generado desde que las redes sociales se volvieron importantes para las empresas que realizan la profesión de las relaciones públicas. Sus opiniones indican que, especialmente en las relaciones públicas, ha tenido un gran impacto en cuanto a la ejecución que manejan, ya que ahora saber aplicarlas es una de las formas más importantes si te quieres dar a conocer, por lo cual se han vuelto indispensables en su gestión.

Hay autores que coinciden en cuanto al impacto que se ha generado desde que las redes sociales se volvieron importantes para las empresas que realizan la profesión de las relaciones públicas. Sus opiniones indican que, especialmente en las relaciones públicas, ha tenido un gran impacto en cuanto a la ejecución que manejan, ya que ahora saber aplicarlas es una de las formas más importantes si te quieres dar a conocer, por lo cual se han vuelto indispensables en su gestión.

(Rojas, 2015; Kossik, 2014).

El desarrollo de las redes sociales ha llegado a ser tan poderoso y concreto, que en los últimos años han ido apareciendo muchas que son creadas con un fin en específico, ya sean basadas en relaciones íntimas, para compartir información científica, hasta compartir música. No cabe duda de que la diversidad y flexibilidad que tienen las redes sociales, permiten que las relaciones públicas la utilicen para desarrollar distintas estrategias, ya sea dentro o fuera de las empresas.

Después de todo lo expuesto, se puede afirmar que las empresas necesitan crear y mantener fuertes vínculos con sus grupos estratégicos. En el actual entorno digital, las redes sociales son las mejores aliadas que pueden tener las relaciones públicas, ya sea para escuchar y prestar atención a las opiniones del público. La cultura de los medios sociales hace más sencilla la interacción entre la empresa y sus grupos internos y externos de interés. Según los hechos reflejados en gráficas anteriores, se puede demostrar que hoy en día, es casi imposible tener éxito si no se implementan las redes sociales en las estrategias de las relaciones públicas.

Hoy en día ya no basta con solo estar en internet, es importante participar en la vida de la red. Las empresas están viviendo la época de la comunicación relacional, en la que escuchar y responder a los clientes, es un medio que logra una mejora continua en el desempeño general de las empresas. Es un hecho que la internet, las redes sociales, la web 2.0 y los medios análogos y digitales y comunicación son excelentes aliados de las relaciones públicas actualmente.

La combinación de las relaciones públicas y las redes sociales pueden llegar a ser una muy buena para las empresas. Las redes sociales ofrecen una plataforma de comunicación que es más directa con los clientes, mientras que las relaciones públicas permiten que las empresas mantengan su reputación y optimicen su imagen de marca en el mercado empresarial.

En conclusión, las relaciones públicas y las redes sociales son herramientas críticas para el éxito empresarial. Las empresas que se enfocan en construir y mantener una buena reputación, y que utilizan las redes sociales para llegar a su audiencia, están mejor posicionadas para competir en el mercado actual y tener éxito a largo plazo. (Cabrera, 2023)

Referencias Bibliográficas

- Alban, G., Guevara, P., Arguello, A., Verdesoto, A., y Molina, N. Metodologías de investigación educativa (descriptivas, experimentales, participativas, y de investigación-acción). *Recimundo*, 2020, 4(3), 163-173. [Importar_tabla5265c64616 https://recimundo.com/index.php/es/article/view/860](https://recimundo.com/index.php/es/article/view/860)
- Cabrera, E. W. (21 de marzo de 2023). *Relaciones públicas y redes sociales ¿Cómo se relacionan? LinkedIn*: <https://www.linkedin.com/pulse/relacionesp%C3%BAblicas-y-redes-sociales-c%C3%B3mo-se-eddie-w-britocabrera/?originalSubdomain=es>
- Chunga, G. R. (2016). *Uso académico de las redes sociales: análisis comparativo entre. Publicaciones y Divulgación Científica. Universidad de Málaga*. https://riuma.uma.es/xmlui/bitstream/handle/10630/11446/TD_Chunga_Chin_gel.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- De Meyer, A. (27 de abril de 2022). *20 estadísticas de relaciones públicas para saber en 2022*. <https://juandamberes.com/%EF%BF%BC20-estadisticasde-relaciones-publicas-para-saber-en-2022/>
- Espiritusanto, O. (2016). Generación Z: Móviles, redes y contenido generado por el usuario. *Revista de Estudios de Juventud*.(114), 111-126. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6118380>
- Fernández, J. N. (4 de septiembre de 2018). Tipos de redes sociales y sus características. *Inbound Emotion*: <https://www.inboundemotion.com/blog/tipos-de-redes-sociales-y-suscaracter%C3%ADsticas>
- Forrest, C. (5 de junio de 2019). *5 ways social media has revolutionized PR*. *PR Daily*: <https://www.prdaily.com/5-ways-social-media-has-revolutionized-pr/>
- Kossik, C. M. (2 de septiembre de 2014). *Redes sociales como herramienta de investigación en las relaciones públicas*. <https://www.gestiopolis.com/redessociales-como-herramienta-de-investigacion-en-relaciones-publicas/>
- Lima, A., y Rey Lennon, F. (2019). La Web 2.0: el nuevo espacio público. *Cuadernos del Centro de Estudios de Diseño y Comunicación*, (28), 27-32. <https://doi.org/10.18682/cdc.vi28.1484>
- Macías, M. Á. (2013). Pinterest. La red social visual y creativa. Editorial UOC. <https://doi.org/ISBN:9788490295885>
- Martos Carrión, E. (2011). Análisis sobre las nuevas formas de comunicación a través de las comunidades virtuales o redes sociales. (U. P. Valencia, Ed.) <https://riunet.upv.es/bitstream/handle/10251/9100/An%C3%A1lisis%20de%20redes%20sociales.pdf>
- Ponce, I. (2012). Monográfico: Redes Sociales. <http://recursostic.educacion.es/observatorio/web/eu/internet/web-20/1043redes-sociales?format=pdf>
- Rey, F. (2016). Relaciones Públicas y medios sociales digitales. *RIHUMSO*, 2(10), 33-47. <https://repositoriocyt.unlam.edu.ar/bitstream/123456789/642/1/RiHumSo%202-10-3.pdf>
- Robles, C. S., y Zambrano, R. E. (2011). Relaciones Públicas 2.0 (y Educomunicación). ¿De qué hablamos realmente? Un acercamiento conceptual y estratégico. *Fonseca, Revista de Comunicación*, 3, 72-96. <https://idus.us.es/handle/11441/96429>
- Rojas, J. L. (2015). *Gestión de las relaciones públicas: antecedentes, naturaleza y casos*. Búho.
- Vicente, N. G. (2014). El uso de celebrities como imagen de marca en relaciones públicas: el fenómeno blogger. https://ddd.uab.cat/pub/tfg/2014/125951/Nabia_Gonzalez_VicenteTFG2014.pdf

AmeliCA

Disponible en:

<https://portal.amelica.org/amelijournal/228/2285120013/2285120013.pdf>

Cómo citar el artículo

Número completo

Más información del artículo

Página de la revista en portal.amelica.org

AmeliCA

Ciencia Abierta para el Bien Común

Oscar Gómez Miranda, Alcira Prieto Montero,
Emmanuel Alemán Ariza

IMPACTO DE LAS REDES SOCIALES EN LAS RELACIONES PÚBLICAS

Impact of social networks on public relations

Centros: Revista Científica Universitaria

vol. 13, núm. 1, p. 214 - 230, 2024

Universidad de Panamá, Panamá

revista.centros@up.ac.pa

ISSN: 2953-3007

ISSN-E: 2304-604X

DOI: <https://doi.org/0000-0003-3500-4776>



CC BY-NC-SA 4.0 LEGAL CODE

Licencia Creative Commons Atribución-NoComercial-CompartirIgual 4.0 Internacional.