

RELACIONES PÚBLICAS Y REALIDAD SOCIAL

Margarita Sánchez Ferrer¹ y Yanyn Rincón Quintero.²

RESUMEN

Las Relaciones Públicas constituyen un componente científico para individuos y organizaciones, es por ello que se asume la totalidad de la realidad social como su escenario esencial o central; en virtud de que éste posibilita la integración de las dimensiones psicológicas, sociológicas y antropológicas que influyen esta disciplina. Sin embargo, hay quienes no terminan de asumirla como una ciencia argumentándola como mero oficio que viabiliza las relaciones humanas, poniendo en duda no solo su cientificidad sino también su estatus profesional. El propósito del presente artículo es establecer los vínculos que poseen la psicología, la sociología y la antropología para fortalecer los postulados que otorgan cientificidad a la Relaciones Públicas. Como resultado de la investigación se concluye que las Relaciones Públicas son una ciencia integradora multidisciplinaria que impulsa nuevas concepciones y paradigmas emergentes para el conocimiento de la realidad social.

Palabras Clave: Relaciones Públicas, realidad social

ABSTRACT

Public Relations make up a scientific element for individuals and organizations, thus, social reality is assumed entirely as its main or essential staging, therefore, enabling the possibilities of integration between the psychological, sociological and anthropological dimensions, which comprise this discipline. Nevertheless, more often than not, this branch is not assumed as a science, but merely as a way that facilitates human relations, assumption that not only questions its scientificity but also its professional scholarship status. The main purpose of this article is to establish the links between sociology, psychology and anthropology, in order to support the postulates and thesis that grant Public Relations its scientificity. As a result of this investigation, it is concluded that Public Relations is a multidisciplinary, integrating discipline, which stimulates generation of new impressions or emerging paradigms in favor of social reality knowledge.

Keys Word: Public Relations; Social reality

INTRODUCCIÓN

Enfoques y Perspectivas siempre van a depender de la pasión, razón e intuición del Observador. Todo depende de qué se observa, donde, cuando y cómo es observado. Quien observó cree; al resto habrá que convencerle con argumentos y teorías. Ratificando el refranero popular: Ver para creer. Me apego al precepto bíblico (Juan:20:29)

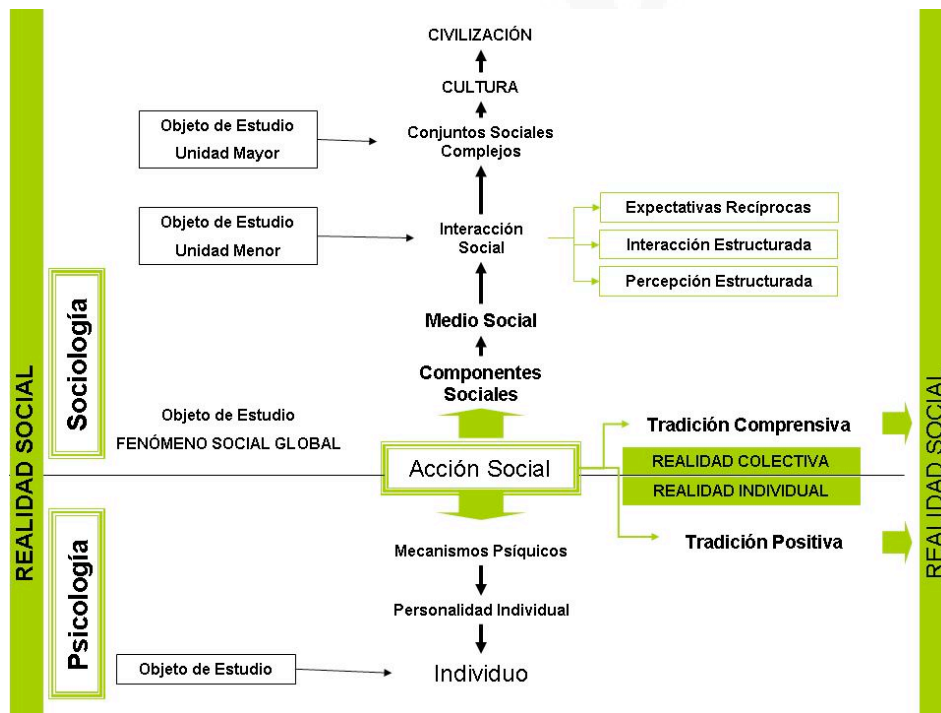
“Felices los que creen sin haber visto”

Y. Rincón Q.

Realidad Social

La realidad social constituye el marco esencial de la actividad humana como escenario de la acción social; en tal sentido se considera a la acción social como la línea media entre los fenómenos globales (objeto de estudio de la sociología) y las personalidades individuales (objeto de estudio de la psicología); constituyendo en sí una dimensión de interpenetración y complementariedad entre los dos estratos de la realidad (realidad colectiva y realidad individual); que delimita y provee una doble aproximación a la misma. (Ver Figura 1)

Figura 1. Visión de la acción social como marco psico-social de las Relaciones Públicas



Fuente: Rincón (2007). Construcción Propia

Así pues la acción social es una realidad que compromete la personalidad Individual desde los mecanismos psíquicos, influyendo sobre ella para conformar la trama de medio social; vale decir, la acción social acuna la unidad menor del objeto de estudio de la sociología (relaciones interpersonales o interacción); que al tiempo se constituye en la más amplia visión de la realidad individual.

Con base en lo anterior, se estructuran tres dimensiones en la construcción de las relaciones interpersonales: a) la percepción estructurada; b) la interacción estructurada; y c) las expectativas recíprocas; donde surgen complejas e incontables posibilidades.

Realidad social: Escenario científico de las ciencias sociales

La realidad social como escenario científico de las relaciones públicas puede vislumbrarse a juicio de Bacells (2000) en tres dimensiones fundamentales:

- a) Dimensión epistemológica. Presenta modelo de pensamiento, enfoque ó perspectiva teórica
- b) Dimensión lógica. Contexto o marco de referencia. Síntesis histórica de la realidad teórico-práctica que enmarca la acción investigativa de manera secuenciada
- c) Dimensión metodológica. Contexto que orienta la práctica agrupando sistemáticamente las técnicas y los modos operativos de investigar; proceso de investigación, las técnicas de investigación; las técnicas de recogida y recopilación de los datos.

Desde una perspectiva epistemológica aborda los métodos y las técnicas de investigación desde las ciencias sociales; desde una perspectiva lógica se ofrecen autores y tratadistas de este tema; desde una perspectiva metodológica se emplea el criterio comparativo para reflejar como cada técnica se constituye en una manera simple ó compleja de abordar la realidad social a partir de sus características, requisitos, validez y fiabilidad, así como la observancia de las ventajas y limitaciones que puedan desprenderse de ese abordaje metodológico.

Dentro de los argumentos se establece con gran claridad la necesidad de distinguir entre las técnicas e instrumentos para la recogida de datos y la técnica e instrumentos para el análisis y vinculación de los datos.

Los argumentos se presentan en el contexto de una realidad social estructurada en tres niveles, según las apreciaciones de Gómez Arboveda citado por Balcells (2000): a).- realidad física, b).- realidad biológica; c) realidad humano social.

Se explica pues que cada una de estas realidades se asume desde diferentes posturas metodológica para proceder al conocimiento de las mismas; en tal sentido la realidad física y biológica es susceptible de ser explicada para alcanzar su conocimiento; en tanto, la realidad humano–social requiere además de la explicación la comprensión. Por tanto, toda investigación social debe atender una doble función: explicar y comprender.

Clasificación de las Ciencias Sociales

Probablemente Comte fue el primero en clasificar las ciencias sociales bajo un ordenamiento lógico e histórico; no obstante, previo a ello se habían ya establecido algunos parámetros para su clasificación. (Ver Cuadro1)

Grawitz y Piaget presentan tres procedimientos para llevar a cabo las investigaciones científicas: a) Pluridisciplinar. Colaboran varias ciencias conservando su especificidad; b) Transdisciplinar. Sitúa un nivel de abstracción elevado y utiliza teorías y conceptos comunes a todas las ciencias sociales; y c) Interdisciplinar. Supone confrontación e intercambio de métodos técnicas, conceptos y puntos de vista.

Estos procedimientos orientan a las ciencias sociales en torno a procedimientos Interdisciplinarios relativos a la estructura y a los mecanismos; y a la teoría y práctica.

En tal sentido se abordan los métodos científicos como la manera de producir el saber, el cual puede ser contemplado en un triple sentido: abstracto, concreto y científico.

Así pues, el uso y aplicación de los métodos adecuados orientarán la comprobación de las conclusiones en relación al punto de partida y a los fundamentos; de donde los resultados generaran valor afianzando o rebatiendo las teorías iniciales con base en los datos obtenidos de la realidad del hecho social.

Cuadro 1 Clasificación de las Ciencias Sociales

<p>Aristóteles (384-322 a. C) El alma tiene tres facultades: conocer, crear y actuar</p>	<p>Ciencias teóricas. Metafísica, física y matemáticas. Ciencias poéticas. Retórica, poética y dialéctica. Ciencias prácticas. Moral, economía y política.</p>		
<p>Ramón Llull (1235-1315) Visión integrada de las ciencias</p>	<p>Ars Magna: Todas las ciencias están integradas a la filosofía y la teología.</p>		
<p>Francis Bacon (1561-1626) Ordena el saber de acuerdo con tres facultades. Anticipa la distinción entre ciencias naturales y ciencias del hombre</p>	<p>Historia (Memoria). Poesía (Imaginación). Filosofía y ciencia (Razón).</p>		
<p>Augusto Comte (1985) Desde un marco positivista establece una ordenación con base en lo histórico y lo dogmático y de igual modo lo científico y lo lógico</p>	<p>Matemática. Astronomía. Física. Química. Biología. Sociología.</p>		
<p>W. Dilthey (1833-1911)</p>	<p>Ciencias de la naturaleza: Acción determinista</p>	<p>Matemáticas</p>	
	<p>Ciencias del espíritu: Acción significativa.</p>	<p>Ciencias del Individuo</p>	<p>Psicología general Psicología comparada</p>
		<p>Ciencias de la realidad histórico social</p>	<p>Cultura (fines) Historia (hechos) Religión Arte y Moral (sistemas)</p>
<p>T Parsons (1902-1979)</p>	<p>Sistema de la personalidad</p>	<p>Psicología</p>	

Teoría de la acción social	(Fines del sistema)	Psicología	
	Sistema cultural (Pautas de control del sistema)	Antropología	
	Sistema social (Integración del sistema, adopción de decisiones racionales)	Economía Sociología Política	
Martin López (1969)	Ciencias sociales particulares	Ciencias sociales operativas	Descriptivas Tipológicas Abstractas
		Ciencias sociales morales	Práctico Ideológico Especulativo
J Piaget (1973)	Ciencias nomotéticas Relaciones cuantitativas y admiten leyes generales	Ciencia del individuo	Psicología
		Ciencias de los grupos humanos	Sociología
		Ciencias de las costumbres, usos sociales y productos humanos	Antropología y etnología
		Ciencia del Estado y movimiento de las poblaciones	Demografía
		Ciencia entre los fines y los medios de uso alternativo	Economía
		Ciencia del lenguaje	Lingüística (tanto en su historia como en su estructura)
	Ciencias que no admiten leyes generales ni	Historia Política Filosofía Derecho	

	relaciones cuantitativas		
--	-------------------------------------	--	--

Fuente: Balcells (2000) Adaptado por Rincón y Sánchez (2008)

Una misma realidad... Dos tradiciones

La realidad social nos conduce a la observación de la acción social a partir de un doble enfoque: psicológico y sociológico (Ver Cuadro2)

Cuadro 2 Enfoques psicológico y social de la acción social

Perspectiva Psicológica	Perspectiva Social
Atiende la personalidad Global. El medioambiente es considerado una de las variables que influyen en la estructuración de la dinámica de personalidad.	Estudia el medio social ó el conjunto global de las relaciones sociales. Los rasgos psíquicos de las personalidades pueden influir en el medio social.

Fuente: Rocher (1996) Adaptado por Rincón y Sánchez (2008)

Lo anterior evidencia las visiones de Weber y Durkheim, conducentes al establecimiento de dos tradiciones complementarias de la acción social (Ver Cuadro 3), para deducir una explicación de la realidad.

La acción social presupone tres direcciones de conocimiento: a) Fundamentos psíquicos de acción social; b) Entorno de la acción social; y c) Modelos teóricos de la acción social.

Cuadro 3 Dos tradiciones complementarias de la acción social

TRADICIÓN COMPRENSIVA	TRADICIÓN POSITIVA
Max Weber	E. Durkheim
Si las condiciones no se alteran un mismo fenómeno se reproducirá indefinidamente	Los fenómenos sociales son cosa y como cosas deben ser tratadas. Tratar lo fenómenos como cosas equivale a tratarlos como dato que constituyen el punto de partida de la ciencia.
Teoría de la comprensión de la realidad	Teoría “Cosismo social”

social	
Persigue una comprensión interpretativa de la acción social y una explicación causal de su sentido y de sus efectos.	Busca captar en los fenómenos sociales los rasgos que se ofrecen a la mirada de un observador.

Fuente: Rocher (1996) Adaptado por Rincón y Sánchez (2008)

Con base en los fundamentos psíquicos de la acción social; de donde George Mead; presenta un doble concepción de la personalidad (individual y psíquica); Kart Lewin, expresa que la conducta es función de la personalidad y de su entorno; y Rogerd Girad establece que la estructura del entorno depende de los deseos y necesidades de las personas; pero el contenido se presenta conforme a la persona en un cierto estado de espíritu.

Por su parte el entorno de acción social persigue la interacción de las personas en su entorno total (social, biológico y físico); lo cual implica dinámicas grupales y relaciones interpersonales; esbozando en cuanto a los modelos teóricos la Teoría general de la acción (Talcot Parsons) y la Teoría del intercambio de George Homans.

La acción social está soportada en normas de orientación a la acción, sobre la base de que la conducta está inspirada en normas o modelos: maneras de obrar que incorporamos a nuestra conducta para prestar a nuestra acción las orientaciones apropiadas en la civilización, en los medios, en los grupos, en cuyo seno estamos llamados a vivir.

Con la orientación normativa, se replantea la coacción social planteada por Durkheim; donde a efectos prácticos *coacción social* es igual a orientación normativa a la acción. Desde modelos colectivos que implican sanciones;³ dichas sanciones pueden ser; a juicio de Rocher (1996), sanciones físicas; sanciones económicas; sanciones sobrenaturales; y sanciones sociales.

Sin embargo; la perspectiva de Durkheim tiene implicaciones negativas; en tanto la orientación a la norma es neutra y selectiva de los sujetos/actores sociales; planteándose así el axioma fundamental de la teoría sociológica: la acción humana es sociable por hallarse inscrita en una estructura de acción prestada por unas normas y reglas colectivas o comunes en las que debe inspirarse.

Se plantean pues los modelos culturales los cuales sirven de guía o tipos para estructurar la acción de los demás y la propia acción; bajo esquemas de modelos a seguir; aquello que en lo que hay que inspirarse. Dichos modelos presentan una visión contemporánea de la acción social.

Los modelos de socialización posibilitan la continuidad y la interpretación como un fenómeno psíquico total con tres dimensiones mentales (individual, interpersonal y colectiva); en procura de un orden social que permita reconocer los límites de lo psíquico y lo social; y donde se requieran controles sociales para asegurar la conformidad de las conductas: imperativas, recomendadas y preferenciales; a partir de juicios de realidad (descriptivos) y juicios de valor (cualidad atribuida desde el ideal).

La acción social como un **constructo ideal** se fundamenta en un marco axiológico ó valorativo; y como un **constructo real** se fundamenta en un marco de representación ó simbólico asociado a significantes, significados y significación impulsando la comunicación y la participación como función.

Así pues la realidad social que **contiene** la acción social se desarrolla sobre la base de la racionalidad y la sensibilidad de forma conjunta; influenciada por la cultura, como conjunto de medios colectivos con que cuenta un individuo ó una sociedad para controlar ó manipular su entorno físico, con una doble función sociológica (orienta la pluralidad) y psicológica (perspectiva modeladora).

La realidad social presenta tres sistemas: sociedad, cultura y personalidad; de donde la socialización provee mecanismos ó medios de comunicación y medios ambientales que propician la adaptación social a partir de normas, valores y símbolos que inspiran a los agentes de socialización para la adaptación y la acción; al tiempo que posibilita la definición de la propia identidad en el plano individual y colectivo.

Realidad social. El escenario central de las Relaciones Públicas

Las Relaciones Públicas son un concepto del mundo, una *ética del Pensamiento y del comportamiento*, que debe hallar su sitio no dentro de una nueva teoría del humanismo sino del grupo mismo, dentro de las *estructuras de las armazones económicas y sociales*, para producir *riquezas morales y materiales* de una verdadera *civilización*. Esto es, una civilización basada en las *necesidades de la humanidad*. Y estas son tan imperativas en los *niveles intelectuales y emocionales* como en el nivel puramente *físico*. No es solo la mejor sino la manera más segura de lograr el *desarrollo y la prosperidad* de un grupo.

Lucien Matrat.

Presidente del Centro Européen des Relations Publiques

Las Relaciones Públicas operan en armonía con un conjunto de ciencias y disciplinas las cuales sirven de apoyo y complemento; pero cuidado, el manejo de las Relaciones Públicas requiere delinear el contorno flexible de cada una de estas disciplinas; para así generar sinergia y potenciar la confluencia de estas; sin dar cabida a la confusión de términos y funciones.

Todo lo anterior permite ratificar que las Relaciones Públicas se hallan en un contexto interdisciplinario en apoyo, integración y cooperación con otras disciplinas.

Sin embargo, no es posible ejercer Relaciones Públicas fuera de la influencia de la psicología y la sociología, ya que éstas posibilitan la interacción de individuos, grupos, equipos de trabajo pertenecientes a un colectivo. La psicología pues, posibilita el conocimiento de los individuos, provee herramientas para conocer sus motivaciones, necesidades, expectativa a objeto de comprender su personalidad y su conducta; lo que permite generar las acciones de Relaciones Públicas correspondientes; en tanto; la sociología brinda herramientas para la comprensión de la dinámica de acción social, que sirve de marco y escenario a la aplicación de las Relaciones Públicas como una arte o ciencia que permita impulsar la interacción de conjuntos sociales complejos con el ánimo de afianzar su cultura e impulsar su civilización, en la comprensión de reducidas unidades de estudio y modos de vinculación social o formas de sociabilidad.

Así pues se establecen algunas consideraciones que enmarcan la realidad sociocultural que sirven de escenario para el desarrollo de las Relaciones Públicas; a objeto de evidenciar su valor científico; integrando a su desempeño teórico práctico una serie de campos o disciplinas como subsistemas, en una dimensión teórico práctica multidisciplinaria donde confluyen sistemáticamente diversidad de planteamientos.

Se aborda el método tópico dialéctico, el cual yace fundamentado, a juicio de los autores; como un método orientado a premisas plausibles, probables, creíbles, aceptables ó verosímiles; ubicándonos en diversidad de posibilidades

Se aborda la teoría de sistemas como una dimensión teórica que incide en la concepción de las Relaciones Públicas como agente de transformación social en una realidad humano social.

Asimismo, se considera el objeto de estudio de las Relaciones Públicas; donde el ser humano como actor social con participación comunicativa e interaccional dentro de las organizaciones; juega un papel vital en las organizaciones empresariales alcanzando su más amplio concepto.

En tal sentido, se presenta como una filosofía administrativa que participa en la gestión estratégica dentro de la realidad socio cultural llamada organización, con apoyo en las diversas perspectivas sociológicas, antropológica cultural y de psicología social; que imprimen valor agregado en los públicos organizacionales, en atención a sus tres tipos básicos: estadístico, funcional y específico.

La misión fundamental de Relaciones es integrar a los públicos internos y externos de una organización; en tanto su mayor desafío en la actualidad está en desarrollar nuevos modelos para propiciar alternativas de cambio social con base en capacidad, flexibilidad y visión.

Las Relaciones Públicas requieren de instrumentos metodológicos para afrontar algunos aspectos como: la controversia pública; la compatibilización de intereses; la generación de acuerdos y negociaciones para la resolución de conflicto y crisis.

Sociedad de la Información

Desde tiempos remotos el género humano activó las comunicaciones como un esfuerzo para establecer el contacto e interacción colectiva, activando la socialización con sus pares. Sin comunicación se tendría que redescubrir lo que nuestros antepasados ya descubrieron. Al tiempo que sin comunicaciones cada individuo sería otro cuerpo desprovisto de toda característica o voluntad, de toda personalidad.

El tránsito evolutivo de la comunicación instó la creación de equipos técnicos que posibilitaran la documentación y el desarrollo de una estructura de información, comunicación y difusión de los mensajes a partir de diversidad de medios directos e indirectos, personales e impersonales; formales y no formales; a objeto de propiciar la transferencia del conocimiento con la finalidad de persuadir la participación en integración del conocimiento individual en un conocimiento colectivo.

Así pues, el género humano requiere afrontar que el desarrollo y evolución de la denominada industria cultural que masificó las posibilidades de transferencia de datos e información; ha traído como repercusión una realidad social donde el volumen de información se hace cada día mayor; dificultando a individuos y organizaciones la creación de estructuras de Información que posibiliten el acuerdo y la homologación de criterios sociales; ya que existe demasiada información dispersa, no clasificada; donde el localizar datos ó información del tipo correcto constituye por lo común un esfuerzo de investigación y documentación; que posibilite la recopilación planeada y regular, el análisis y la presentación de información para se utilizada oportunamente en la gestión de decisiones.

Ciertamente la manejabilidad de la información hace que ésta sea sub-utilizada en la mayoría de los casos; ya que se hace insuficiente el aprovechamiento de la información disponible.

Con mayor frecuencia en el texto se aborda como la amplitud del bagaje informacional y cultural de individuos y organizaciones; no posibilita la correspondencia entre el input informativo del trabajo intelectual y la Información disponible.

En tal sentido, la información es un proceso de dispersión, es heterogénea, es aleatoria puesto que está ligada a acontecimientos previsibles y no previsibles, a la interpretación de quien la transmite y al significado que le da quien la recibe.

Así pues Fuentes (1992) presenta la necesidad de generar una interrelación entre la información, la comunicación y la documentación en el marco tanto del trabajo intelectual como del trabajo científico; considerando la documentación como un vehículo ó medio de información, comunicación, difusión y participación.

Señala la autora que la documentación trata y recoge la información para poderla transmitir y la ordena preparándola para que pueda ser utilizada representando un proceso de concentración y almacenamiento.

Conclusiones

A.- Las relaciones sociales que se establecen entre los miembros de una colectividad y las diversas maneras de estar por esos miembros vinculados a la totalidad social y por la totalidad social. El análisis sociológico invita a comprender y explicar fenómenos en su contexto global.

B.- Todo fenómeno microsociológico conduce al complejo macrosociológico en el cual se inscribe.

C.- Las relaciones interpersonales se caracterizan por ser dinámicas, adaptables,

interinfluyentes, producen caracteres nuevos y transforman al individuo en su estructura mental.

D.- Las interacciones se consideran la trama fundamental de la sociedad confiriéndole existencia y vida.

E.- Lo psíquico y lo social se entremezclan tan estrechamente en la realidad concreta de la acción social; que se hace necesario mostrar el ángulo desde el cual se va a realizar el abordaje de la acción social.

F.- La conciencia colectiva se encuentra de manera simultánea dentro y fuera de las personas; de manera que el hábito y la consciencia moral restablecen según Durkheim la continuidad entre lo psíquico y lo social.

G.- La acción social como unidad de base ó unidad elemental de la sociedad, es vivida en perspectiva y situación por las personas afectadas a las que simultáneamente se imponen desde unas coacciones y unas limitaciones.

H.- El estudio de la realidad global exige la aportación de perspectivas diferentes pero siempre complementarias.

I.- Las relaciones sociales solo son posibles cuando unas normas de acción son conocidas y aceptadas por todas las personas afectadas y cuando cada una orienta su acción respecto a los demás a la luz de esas reglas.

J.- Las relaciones interpersonales suponen un consenso, una forma de unanimidad relativa, por lo menos a un mínimo de normas comunes, a las que cada cual acepta conformar la orientación de su conducta.

K.- Cada individuo puede dar por sentadas algunas reglas que sirven para estructurar la orientación tanto de la acción de los demás como de la propia acción.

L.- Acción social es toda manera de pensar, sentir y obrar cuya orientación está estructurada de acuerdo con unos modelos que son coercitivos; es decir, que son compartidos por los miembros de una colectividad de personas.

M.- La multiplicidad de los roles de cada persona refuerza aún más la imagen del sujeto social como actor que debe asumir sucesivamente diferentes personajes, cumplir las tareas propias de cada uno; al tiempo que responde a las expectativas de los demás, relativas a sus posiciones; adoptando modelos de acción a partir de normas que difieren de un rol a otro.

Las Relaciones Públicas como ciencia integradora multidisciplinaria; proponen la función omnicomprendensiva de la realidad social humana; condensada en instituciones, organismos, empresas, cuyas actividades deben necesariamente tender al objetivo ó fin último de toda comunidad: el logro de un mejor y más amplio nivel de vida en dirección a la perfección y la felicidad.

Las Relaciones Públicas constituyen un sistema integrador multidisciplinario para elaborar pautas de acción, abierto al apoyo de otras disciplinas.

Las Relaciones Públicas se centran en el ser humano, bajo un esquema que administra el proceso relacional y comunicacional de forma integral; al tiempo que considera que el valor de una organización es igual al valor de su gente.

Las Relaciones Públicas deben basarse en la realidad y en la verdad; y en los públicos como un sector de personas con intereses comunes y un sentimiento de pertenencia y de solidaridad.

La opinión de los públicos es un sistema abierto que se convierte en comunicación producida por el procesamiento de la información que se introduce en un clima de opinión. El nuevo paradigma de las Relaciones Públicas debe considerar la concepción perceptor-perceptor; para fortalecer e integrar el pensamiento sistémico; pensamiento estratégico; pensamiento dialógico

Se evidencia pues ante las consideraciones de Pérez y Solórzano (1999) como las Relaciones Públicas pueden ser abordadas desde múltiples orientaciones. Es así como ante la realidad generada bajo el amparo de las denominadas ciencias madres: (antropología, sociología; psicología); las Relaciones Públicas establecen nuevas perspectivas y escenarios para el abordaje de los públicos internos, externos (los enunciaría: empleados, medios, cámaras, asociaciones, clientes, familiares, proveedores en fin) y la opinión pública en general con el propósito de asumir la dinámica y el cambio.

Referencias

Balcells, J. (2000). *La investigación social. Introducción a los métodos y las técnicas*. España: Universidad de Barcelona-Fundación Universitaria Europea De Relaciones Públicas. Escuela Superior de Relaciones Públicas ESERP.

Berganza, M y Ruíz, J. (2005) *Investigar En Comunicación*. España: Editorial McGraw-Hill.

Fuentes, M. (1992). *La investigación social. Introducción a los métodos y las técnicas*. España: Fundación Universitaria Europea de Relaciones Públicas. Escuela Superior de Relaciones Públicas ESERP. Universidad de Barcelona.

Pavlik, J. (1999). *La investigación de las relaciones públicas*. España: Editorial Gestión 2000.

Rincón, Y. *Efectividad promocional en los hoteles de alta categorización*. Tesis de Maestría. Programa Maestría Administración de empresas Turísticas. Universidad del Zulia. Maracaibo. Venezuela, 2000.

¹ Margarita Sánchez Magister Sienciarium en Administración de Empresas Turísticas. Docente Titular, Área Relaciones Públicas. adscrita al Departamento de Publicidad y Relaciones Públicas, Escuela de Comunicación Social, Facultad de Humanidades, Universidad del Zulia, Venezuela. E-mail: margaritasanchezferrer@gmail.com

² Doctora en Ciencias Gerenciales. Docente e Investigadora de la Universidad del Zulia, Venezuela. Presidenta de la Fundación Cátedra Abierta de Relaciones Públicas. E-mail: yanynrincon@gmail.com; fucarp@gmail.com. Blog:www.yanynrincon.blogspot.com; Blog:www.fucarp.blogspot.com; Blog:www.aulavirtualrpp.blogspot.com

³ La sanción no siempre es un castigo; dado que una sanción puede ser positiva ó negativa. (Nota de las autoras)