

Universidad del Salvador

Facultad de Ciencias de la Educación y de la Comunicación Social

Licenciatura en Relaciones Públicas

Tesis monográfica/Tesina

Relaciones Públicas y Pymes. Análisis de caso: Pucherelo Deportes, Carmen de Areco,  
provincia de Buenos Aires.

Realizado por: Catalina Del Piano



Director de la Carrera de Relaciones Públicas: Manuel Montaner

Tutor/a de la tesis monográfica/tesina: Lautaro Bustos Suárez

Asesor metodológico: profesor Cozza

Asignatura: Tesina

Cátedra: Relaciones Públicas

Lugar y fecha: Buenos Aires, 23 de junio de 2016

## Abstract

Es importante poder investigar a las pequeñas empresas para analizar la comunicación que estas poseen y de qué manera las Relaciones Públicas podrían ser un elemento estratégico con el objetivo de mejorar la gestión de comunicación. En este trabajo, se analiza de qué manera Pucherelo Deportes, negocio deportivo de la ciudad de Carmen de Areco, se comunica con sus diferentes públicos. Finalmente, se observó que la pyme posee grandes problemas de comunicaciones y por eso, se propuso un Plan de Relaciones Públicas con el propósito de utilizar a dicha disciplina de una forma estratégica con el fin de gestionar una comunicación efectiva con sus públicos de interés.

Palabras claves: Relaciones Públicas, Imagen, Identidad, Reputación, Comunicación, Empresa, Públicos.



USAL  
UNIVERSIDAD  
DEL SALVADOR

## Índice General

Introducción	5
• <b>Capítulo 1: Contexto de Carmen de Areco</b>	8
Características demográficas de la ciudad	8
Características principales de los ciudadanos	13
Cantidad y tipos de pymes	15
• <b>Capítulo 2: Gestión de intangibles</b>	20
Definición de identidad	21
Definición de Imagen	25
Definición de reputación	32
Relación que existe entre los conceptos de identidad, imagen y reputación	36
• <b>Capítulo 3: Los públicos de las organizaciones</b>	37
Definición de público	37
• <b>Capítulo 4: Las Relaciones Públicas y las Pymes</b>	44
Definición sobre qué son las Relaciones Públicas y para qué se utilizan	44
Las Relaciones Públicas como gestión de la comunicación	48
Definición de Empresa. Definición de Pymes. Definición de Pymes familiar	52
• <b>Capítulo 5: Análisis de Caso: PuchereLo Deportes</b>	64
La organización hace 30 años atrás y sus características	64
Realidad organizacional y sus características	67
Diferencias entre la organización hace 30 años atrás y sus características y la realidad organizacional y sus características	72

Similitudes entre la organización hace 30 años atrás y sus características y la realidad organizacional y sus características	75
• <b>Capítulo 6: Plan de Relaciones Públicas</b>	76
Definición de objetivos	76
Definición de Mensajes Clave	77
Definición de Públicos	84
Definición de acciones de Relaciones Públicas	84
Calendarización	89
Evaluación	90
Conclusiones	91
• <b>Bibliografía</b>	95
• <b>Anexo</b>	100
Entrevista a Dante Zacconi	100
Entrevista a Marcelo Skansi	101
Entrevista a Zulema Beirón	116
Entrevista a Beatriz Pucherelo	118
Entrevista a Luis Pucherelo	121
Fotos antiguas de Pucherelo Deportes	127
Fotos actuales de Pucherelo Deportes	129
Listado de Comercios por Tipo de Habilitación de la Municipalidad de Carmen de Areco	131



USAL  
UNIVERSIDAD  
DEL SALVADOR

## Introducción

A partir del primer tercio del siglo XX, las Relaciones Públicas llegaron a la Argentina de la mano de las multinacionales norteamericanas y se fueron expandiendo en los distintos ámbitos del gobierno y de otras grandes corporaciones.

Con el tiempo, las Relaciones Públicas fueron creciendo hasta que cobraron impulso y divulgación a partir de la democratización de Raúl Alfonsín, logrando que la disciplina se expanda a las pequeñas y medianas empresas.

A las Relaciones Públicas se las define como aquellas actividades integrales de comunicación que cualquier tipo de organización, sin importar su tamaño, debería incluir como parte de su plan estratégico. La disciplina ayuda a que el producto o servicio que ofrece una empresa sea comprendido, hablado y escuchado por la audiencia a la que se quieren dirigir.

Cuando una entidad decide incorporar un Plan de Relaciones Públicas, tiene que tener muy en claro que la profesión no es una disciplina de fuerza de ventas sino que son los responsables de la correcta comunicación de mensajes que pueden ayudar a que la compañía estable un vínculo más cercano y de confianza con el público.

Toda estrategia de Relaciones Públicas debe estar alineada con el objetivo de la empresa y con la visión que la misma tiene. Por eso, es importante analizar si las organizaciones de hoy en día tienen definidos sus objetivos que quieren alcanzar, sus ideales y su futuro pensado, para poder seducir al público de una manera más efectiva.

Carmen de Areco, es una ciudad de la provincia de Buenos Aires, que está situada a 140 km de distancia de Capital Federal. En la localidad podemos encontrar pequeños emprendimientos de distintos tipos, los cuales no conocen a las Relaciones Públicas y desconocen para qué se utilizan. Por este motivo, se considera importante analizar el caso de Pucherelo Deportes, negocio que se dedica a vender artículos, calzado e indumentaria deportiva para investigar de qué manera se comunican los dueños con sus públicos de interés y también, para analizar si realizar comunicaciones estratégicas con el fin de atraer a sus públicos.

El análisis de caso de una pyme servirá para que las mismas se den cuenta que no sólo las Relaciones Públicas se pueden aplicar estratégicamente en las grandes corporaciones sino también en pequeñas empresas como dije anteriormente.

El tema elegido se basa fundamentalmente en que es un comercio muy reconocido de la ciudad de Carmen de Areco por estar en el mercado hace más de 30 años. Desde sus comienzos, tenía como dueños a dos personas mayores llamadas Beatriz Barbella y Oscar Pucherele, que por cuestiones personales tuvieron que dejar de hacerse cargo del local. Y, para que no cerrara sus puertas, el hijo de Beatriz y Oscar denominado Luis Pucherele, siguió al mando del negocio deportivo.

Como Pucherele Deportes había cambiado de dueños, se consideró interesante realizar un análisis acerca de los cambios comunicacionales que surgieron entre los años 2013 y 2014 para averiguar qué modificaciones consideraron indispensables hacerse, ya que el pueblo tenía que enterarse que el comercio no era el mismo de hace años atrás.

Es un local pequeño en comparación con otros negocios de ese estilo, que no cuenta con empleados contratados externamente, ya que los dueños son los propios empleados de la empresa. Además, posee variedad de mercadería de diversas marcas de renombre porque los clientes buscan comprar productos que sean de calidad sin importarles el costo.

La organización elegida con el propósito de realizarle un análisis comunicacional, es un comercio que se encuentra muy bien ubicado, en una zona céntrica de la localidad de Carmen de Areco, que es muy reconocida por la totalidad de la población carneña. El siguiente gráfico muestra la ubicación del local:



Al ser una compañía que todos los habitantes la conocen, comprende varios públicos de interés de distintas edades y clase social. Pero, a lo largo de toda la investigación no se ve reflejado las formas en que se comunican con ellos. Lo único que ellos hacen es tratar a sus clientes de una manera cordial, amable e interactiva en el momento en que ellos asisten a Pucherele Deportes.

Para contrarrestar lo dicho en el párrafo anterior, se planteó la elaboración de una campaña de Relaciones Públicas con el fin de mejorar los canales de comunicación, la fluidez y efectividad en la transmisión de los mensajes y para determinar las diferentes formas que existen para que la entidad se pueda comunicar correctamente con sus públicos.

En el capítulo 1, se desarrolla el contexto de la ciudad de Carmen de Areco, describiendo las características principales de la localidad y las particularidades que tienen los habitantes que viven en la misma.

En el capítulo 2, se describen los conceptos propios de las Relaciones Públicas que son la Identidad, la Imagen y la Reputación y también, se establece la relación que existe entre los 3 intangibles.

En el capítulo 3, se explica qué son los públicos y por qué son indispensables para cualquier tipo de organización.

En el capítulo 4, se describe qué son las Relaciones Públicas y para qué se utilizan. Además, se describe a las Relaciones Públicas como gestión de la comunicación. Por último, se define lo que es una empresa, una pyme y una pyme familiar.

En el capítulo 5, se analiza el caso de Pucherele Deportes, negocio que se dedica a la venta de calzado, indumentaria y artículos deportivos en la localidad de Carmen de Areco. Se desarrollan los cambios que existieron en la pyme a lo largo de 30 años, estableciendo diferencias y similitudes que se encontraron en el comercio.

En el capítulo 6, se propone la elaboración de un Plan de Relaciones Públicas con el objetivo de ayudar a mejorar la comunicación que tiene Pucherele Deportes a través de la utilización de distintos canales de comunicación y de diferentes mensajes persuasivos que sean destinados a los diversos públicos con los que cuenta la compañía.

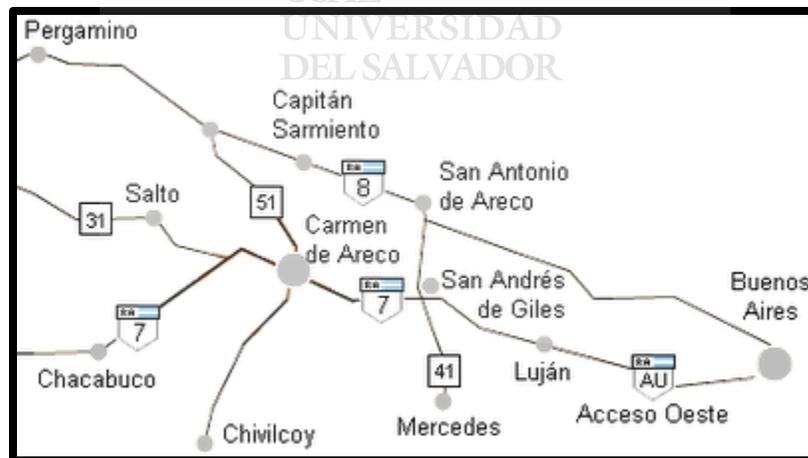
## Capítulo 1: Contexto de Carmen de Areco

### 1.1 Características demográficas de la ciudad

El origen de Carmen de Areco se remonta a la época colonial, específicamente, en el año 1771, que por orden del virrey Vertíz, se crea el fortín Areco con el fin de defenderse de los indios que venían con la civilización. El 26 de septiembre de 1812, se crea el partido de Carmen de Areco, fecha que se celebra año a año el nacimiento de la ciudad. La localidad ha cumplido 203 años, en los cuales ha crecido y se ha desarrollado en distintos aspectos como en la agricultura y la ganadería.

El nombre Carmen, se toma de la virgen de la parroquia llamada Virgen del Carmen. Por otra parte, la palabra Areco, tiene varias versiones: por un lado, se plantea que el término Areco proviene de una planta areca que se encontraba en la propia urbe y por otro lado, se dice que el nombre Areco proviene del apellido de un capitán del ejército, quien era el comandante del fortín.

Carmen de Areco se encuentra a 140 km de Capital Federal. Está ubicada sobre ruta Nacional n°7 en el kilómetro 139. En la siguiente imagen podemos observar con exactitud la ubicación de la ciudad y sus localidades vecinas:



Según los datos del Censo 2010, Carmen de Areco cuenta en su totalidad con 14.692 habitantes, de los cuales 7.328 son varones y 7.364 son mujeres. En el año 2001, la

localidad contaba con 13.992 ciudadanos, es decir, hubo un aumento del 0,5% de la población total.

Por otro lado, el Dr. Marcelo Skansi, intendente de Carmen de Areco, sostiene que son entre 17.000 y 18.000 habitantes que residen en la urbe, dato que se tomó a través de una entrevista realizada en forma interpersonal.

La actividad económica que predomina en la localidad es: la explotación agrícola ganadera, la actividad avícola, textil y agroindustrial. En otras palabras, los carmeños tienen la posibilidad de trabajar en diversos rubros.

Además, comprende un parque industrial en la intersección de la ruta Nacional n°7 y la ruta Provincial n°51, de más de 23 hectáreas, donde se encuentran la mayoría de las corporaciones que son consideradas una fuente de trabajo para la población.

Respecto a la educación, la ciudad posee 12 escuelas primarias, las cuales 7 de ellas se encuentran en zonas rurales. También, tiene 6 jardines de infantes, 1 escuela de educación especial denominada 501, 2 escuelas secundarias, un instituto de Educación Técnica, el cual presenta diferentes carreras terciarias y por último, 2 profesorados.

Carmen de Areco, comprende buen nivel educativo, ya que los servicios que ofrecen y sus docentes son de extrema calidad. Hoy en día, cuenta con nuevos colegios y jardines en condiciones óptimas tanto para el invierno como para el verano. También, en los últimos años, se han implementado más carreras terciarias, entre 8 y 10 carreras, que van cambiando a lo largo de los años con el objetivo de brindarle al vecino diferentes alternativas de estudio.

Skansi, argumenta que para que una ciudad funcione y salga adelante, tiene que haber buena educación. La enseñanza lo que hace es brindarle a los individuos posibilidades de crecimiento y desarrollo para lograr la igualdad entre los habitantes.

Por su parte, menciona tres conceptos de la revolución francesa para fundamentar por qué la educación es el factor primordial para las personas. Estos criterios son: igualdad, fraternidad y libertad. El intendente sostiene que es una localidad libre y fraterna por

naturaleza. También, menciona a la palabra igualdad, describiéndola como un término muy difícil de conseguir porque no todos son iguales y porque no todos tienen las mismas posibilidades económicas. Pero, para intentar igualar en condiciones a los individuos, lo que se busca hacer a nivel político, es crear un hospital donde la gente de clase baja, media y alta lo puedan utilizar, tener colegios en buen estado y que brinden buena educación, tener seguridad, tener clínicas públicas, entre otros ejemplos.

En cuanto a la salud, cuenta con un Hospital Público llamado Nuestra Señora del Carmen, el cual pertenece a la provincia de Buenos Aires. La Sra. Zulema Beirón, supervisora del hospital cuenta que el mismo tiene alrededor de 150 empleados, dentro de los cuales podemos encontrar a las enfermeras, personal de limpieza, médicos de distintas especialidades, servicio de seguridad, entre otros.

El hospital posee una sala de pediatría, obstetricia, ginecología y sala de parto. Además, tiene un quirófano, sala de terapia intensiva, sala de rayos, espacio para realizar tomografías, mamografías, radiografías y ecografías. También, comprenden clínica médica y servicio de reanimación o adaptación para recién nacidos.

Por otra parte, cuenta con servicio de laboratorio, con psicólogos, médicos especialistas en oncología, psiquiatras, cardiólogos y endocrinólogos.

Zulema sostiene que en el Hospital Nuestra Señora del Carmen falta un otorrino laringólogo y un oftalmólogo para que sea una institución completa en cuanto a medicina.

Haciendo hincapié a cómo se sustenta el Hospital, Zulema argumenta que ellos reciben aportes de empresas privadas. Alguna de las donaciones que hacen son: alimentos no perecederos, sábanas, elementos que sean indispensables dentro del hospital, entre otras cosas. Para hacer el envío de las donaciones, se ponen en contacto con el Ministerio de Interior para que el mismo se encargue de distribuir la mercadería a los diferentes hospitales de la zona.

Por otra parte, los familiares de las personas internadas colaboran con el hospital al abonar el servicio del televisor del cuarto por un costo de 20 pesos por día. Además,

muchos habitantes de la ciudad de Carmen de Areco ayudan con el hospital aportando dinero para la cooperadora de la institución.

Posee una farmacia para aquellos individuos que se encuentran internados y que necesitan de una medicación especial y también, para aquellas personas que no tienen el dinero suficiente para comprar una medicación en una farmacia particular, se acercan al hospital con la receta y se le entrega el medicamento correspondiente. Asimismo, se le da anticonceptivos, preservativos e insulina a los sujetos de bajos recursos.

El hospital como servicio cuenta con 3 ambulancias y varios camilleros para asistir a personas accidentadas o las urgencias. Tiene una sala de estimulación temprana para ayudar a los bebés o nenes que tengan problemas y cuenta con un servicio social, en el cual trabajan psicólogos y asistentes sociales con el objetivo de ayudar a las personas a resolver sus problemas. Por ejemplo, dilemas con las drogas, violencia de género, alcoholismo, entre otros inconvenientes. En algunos casos, los profesionales trabajan en conjunto con el municipio con el propósito de ayudar al ciudadano.

Fuera de lo que es la institución, el hospital cuenta con un geriátrico, el cual tiene personal capacitado como enfermeras, cuidadores, vigilancia, profesores de educación física, kinesiólogos para contener a aquellos abuelos que se encuentran internados. El mismo se mantiene, al igual que el hospital, a través de las donaciones de los vecinos, por la colaboración de empresas privadas y por aquel dinero que reciben mensualmente de la cooperadora.

Al ser un hospital público, es muy difícil realizar obras porque muchas veces no cuentan con el dinero para hacerlo, pero actualmente, se finalizó con la reconstrucción de los cuartos para los internados y con la reparación de la cocina gracias al aporte de la propia ciudad.

El partido de Carmen de Areco tiene 106.000 hectáreas, en el cual podemos encontrar dos pueblos. Estos son: Tres Sargentos y Gouin, pequeñas localidades en cuanto a hectáreas y en cuanto a cantidad de residentes.

A nivel político, Marcelo Skansi sostiene que ha realizado diferentes acciones en la ciudad de Carmen de Areco a lo largo de su mandato como intendente. Unas de las tantas que mencionó fueron: mejoraron las condiciones de vida de los barrios más carenciados a través de la incorporación de canales de agua potable, llevó la electricidad porque no había luz y también, logró en toscar el camino de tierra que los llevaba al barrio para que los habitantes puedan salir y entrar los días de lluvia. Al mejorar el camino, lo que permitió fue que en caso de emergencia, las ambulancias puedan entrar sin ningún problema.

Por otro lado, mejoraron y fortalecieron el hospital, invirtiendo por ejemplo, un banco de prótesis para que todas las personas accidentadas que requieran de una, la tengan en el momento, ya que no todos tienen una óptima obra social que les facilite ciertos beneficios que otros no pueden acceder.

Por su parte, realizaron inversiones en el área educativa. Hicieron un nuevo edificio para el Colegio Juan XXIII, el cual estaba en una casa antigua y no tenía las instalaciones ni el espacio suficiente para hacer las actividades tecnológicas que suelen hacer los estudiantes. Por eso, el intendente se solidarizó con ellos y les edificó un colegio más amplio para que puedan comprar las herramientas necesarias que ayuden a los alumnos a estudiar en condiciones adecuadas.

Lo que pretende hacer y desarrollar la máxima autoridad de Carmen de Areco, luego de las elecciones, es continuar con los avances que necesitan los habitantes y la propia localidad en cuanto a infraestructura. Uno de los aspectos que desea trabajar es lograr que todos los pueblerinos tengan un empleo digno. Es decir, procura lograr que todas las personas trabajen entre 9 o 10 hs diarias recibiendo un sueldo acorde para mantener a sus familias porque hoy en día, la mayoría de los vecinos tienen que trabajar más de 14 hs para poder ganar un salario apto que permita satisfacer las necesidades básicas que ellos poseen.

Respecto a las mejoras en cuanto a la infraestructura de la urbe, busca asfaltar calles, instalar el sistema de cloacas y gas en aquellos barrios que aún no lo poseen. Además, desea finalizar con obras grandes que se han empezado, pero que todavía no se han terminado.

Otra de las formas que hacen que la localidad crezca con más igualdad y armonía es a través del crecimiento del parque industrial, incorporándole gas natural y asfalto, y por supuesto, inaugurando más pequeñas y medianas empresas locales o extranjeras. Esta es otra de las acciones que quisiera desarrollar el intendente en caso de ser elegido nuevamente.

## **1.2 Características principales de los ciudadanos**

El vecino de Carmen de Areco tiene la particularidad de ser un hombre consumista, ya que la sociedad está inmersa de publicidades y mensajes constantes por parte de los Medios Masivos de Comunicación. Por ejemplo, hoy en día el ser humano compite con el otro para obtener el mejor auto o la mejor ropa de marca y por ahí, esas personas son las que no tienen el dinero suficiente para satisfacer sus necesidades básicas.

De todas maneras, el doctor Marcelo Skansi sostiene: “esta sociedad tiene de bueno que al ser tan familiar, tan cercanas las familias unas entre otras, es menor el grado de diferenciación que se hace. No hay una clasificación entre clase baja, clase media y clase alta, no se ve tan así. Acá, nos juntamos a jugar al fútbol, todos a jugar al vóley y como participamos de los eventos culturales que muchas veces nosotros los hacemos con la asiduidad que se critican, pero justamente buscan bajar los niveles de violencia que generan las divisiones. Cuando vos tenes una sociedad dividida, es una sociedad violenta porque no hay igualdad (...)”<sup>1</sup>

Es por esta razón, es que el intendente argumenta que una de las tantas formas de combatir contra la desigualdad social es haciendo diversos eventos sociales, deportivos y culturales porque logran unir a toda la comunidad. Son maneras de lograr que la gente participe sin ningún inconveniente.

El individuo de esta localidad, es un hombre tranquilo, de familia, que respeta las tradiciones y que disfruta de todos los acontecimientos o eventos que puedan llegar a surgir.

---

<sup>1</sup> Marcelo Skansi, *Caracterización y descripción de Carmen de Areco*, entrevistado por Catalina Del Piano, Carmen de Areco provincia de Buenos Aires, 12 de octubre de 2015. Entrevista personal.