

Perspectivas globales en relaciones públicas y el mercadeo digital: Lecciones de una pasantía en
Costa Rica

Shift Porter Novelli

Katherine G. Harper

Rodrigo Ventura

Anna Grace Araiza

Daniel García

San José, Costa Rica

15/05/24-15/07/24

11/10/24

En el interconectado mercado global de hoy las relaciones públicas tienen un papel fundamental a la hora de dar forma a la reputación de las empresas y fomentar las relaciones más allá de las fronteras culturales. Costa Rica es un país conocido por su sostenibilidad medioambiental y su creciente sector empresarial. Los profesionales de las relaciones públicas deben manejar los aspectos culturales y las tendencias mundiales para ejecutar estrategias de comunicación eficaces. La capacidad de las relaciones públicas para conectar las tradiciones locales y las demandas empresariales globales es más crucial que nunca, ya que las empresas aspiran a establecer relaciones sólidas en mercados diversos.

Mis prácticas en Shift Porter Novelli en San José, Costa Rica me permitieron asumir responsabilidades esenciales en relaciones públicas y mercadeo digital, incluida la administración de redes sociales, la creación de contenidos y la organización de datos. Con esta experiencia, obtuve valiosos conocimientos sobre la cultura empresarial local y desarrollé aptitudes profesionales. He evaluado a fondo los retos y los éxitos que he encontrado, reflexionando sobre cómo las prácticas han contribuido a mi crecimiento personal y a mi desarrollo profesional dentro del sector mundial de las relaciones públicas.

Durante mis prácticas, fui pasante de relaciones públicas y mercadeo digital, donde me ocupé de tareas como la gestión de cuentas en redes sociales, la creación de contenidos digitales y la organización de datos de clientes. Mi trabajo me permitió conocer de primera mano la intersección entre las estrategias de relaciones públicas y las diferencias culturales del mercado costarricense. Estos aspectos se examinarán en relación con su preparación para futuras carreras profesionales. Además, se explorarán las percepciones culturales que aprendí en Costa Rica, reflejando el impacto de las costumbres y valores locales en las operaciones empresariales y los

estilos de comunicación. Estos factores ofrecen una comprensión más profunda de cómo las prácticas contribuyeron tanto al crecimiento personal como al desarrollo profesional, haciendo énfasis en la importancia de adaptarse a diversos contextos culturales en un panorama empresarial globalizado.

Shift Porter Novelli es una prominente agencia de relaciones públicas en Costa Rica, parte de la red global Porter Novelli, conocida por su experiencia en comunicaciones estratégicas, relaciones con los medios y mercadeo digital. Con décadas de experiencia, son una red internacional desde 1997, siendo la primera agencia de comunicación y relaciones públicas en dar este paso. La agencia se ha ganado una reputación por crear soluciones de relaciones públicas a medida que responden a las necesidades específicas de clientes locales e internacionales. Como red, tienen oficinas en Costa Rica, Guatemala, Honduras, El Salvador, Nicaragua, República Dominicana, Colombia, Venezuela y Ecuador, con impacto en toda América Latina. En conjunto, Shift Porter Novelli aporta más de 20 años de experiencia en la creación de estrategias impactantes que resuenan entre públicos diversos en sectores que van desde la tecnología a los bienes de consumo. Esta gran experiencia permite a la agencia elaborar soluciones de relaciones públicas a medida que responden a las necesidades específicas de clientes locales e internacionales.

Por lo que he observado, el sector de las relaciones públicas de Costa Rica está creciendo rápidamente, empujado por el liderazgo del país como centro regional de negocios y sostenibilidad. He observado que las agencias de relaciones públicas de Costa Rica se centran en los medios digitales y la comunicación medioambiental, que se correlaciona con el firme compromiso de la nación con la sostenibilidad. Como resultado, aprendí que empresas como

Shift Porter Novelli deben adaptar las estrategias globales para satisfacer las expectativas locales, equilibrando el mercado y los valores culturales únicos de Costa Rica. Además, otro factor es que el mercado pone un gran énfasis en las relaciones con los medios de comunicación, y las redes sociales, porque las marcas buscan conectar con una población socialmente consciente y digitalmente activa.

Mientras trabajaba en el departamento de relaciones públicas y mercadeo digital me encontré en una situación interesante, debido a que trabajaba en un departamento exclusivamente de mujeres. En mi experiencia anterior de prácticas, nunca me había encontrado con esto. Mi departamento estaba compuesto por mi jefe, cuatro trabajadores a tiempo completo y tres pasantes, incluyéndome a mí. Siendo una mujer joven que trabaja en el sector de los negocios internacionales, fue muy motivador ver a mujeres con un alto cargo directivo en una empresa; otro detalle del contexto de mis prácticas fue que en la empresa sólo se trabajaba en la oficina los lunes, y el resto de la semana todo el equipo trabaja virtualmente. Shift Porter Novelli, enfatiza constantemente que el equilibrio entre la vida laboral y personal y la flexibilidad en el lugar de trabajo eran esenciales para ellos. Durante una de mis reuniones, el director general dijo que la productividad había aumentado considerablemente gracias al trabajo virtual. En general, la experiencia única de trabajar en un departamento exclusivo con mujeres y el entorno de trabajo virtual fomentaron una flexibilidad y un equilibrio que mejoran la productividad y me ofrecieron una nueva perspectiva sobre la forma de dirigir y administrar el lugar de trabajo.

Un reto importante al que me enfrenté durante mis prácticas en Shift Porter Novelli fue la renuncia de un empleado a tiempo completo del departamento de mercadeo digital. Debido a esto, se me pidió que interviniera y asumiera una parte sustancial de las responsabilidades que

ellos habían estado gestionando. La transición me obligó a familiarizarme rápidamente con tareas en las que no había participado anteriormente, como la supervisión de la ejecución de campañas digitales. Por ejemplo, trabajé en la creación de contenidos para una campaña digital para un supermercado de comida llamado “Auto Mercado”. Trabajé en la corrección de gráficos específicos, en la creación de contenidos y ayudé con la revisión. Durante este proceso, mi equipo y yo nos centramos en crear contenidos interesantes e informativos para captar la atención del público objetivamente. Además, tuve la oportunidad de trabajar en la organización de los datos de los clientes. Fui responsable de la recopilación de datos y la gestión de documentos. Utilicé Excel para crear documentos de organización y aprendí a organizar información a través de documentos existentes. También tuve que colaborar con otros departamentos y equilibrar mis tareas iniciales de prácticas. Trabajar en departamentos con los que no estaba familiarizada me ayudó a ampliar mis conocimientos y me obligó a actuar fuera de mi zona de confort.

Sin embargo, debido a su ausencia me integré más en el departamento de mercadeo digital, lo que me llevó a organizar la información del cliente para las campañas internacionales como “Porsche”, “Automercado,” y otros grandes negocios en Costa Rica. El incremento de la cantidad de trabajo fue un reto clave. Me obligó a priorizar mi carga de trabajo de forma eficiente y a colaborar con el resto de mi departamento. A lo largo de este reto aprendí la importancia de la organización y la colaboración. Esta situación puso de manifiesto la naturaleza impredecible del trabajo en el vertiginoso sector de las relaciones públicas y el mercadeo digital, en el que la rápida adaptabilidad es esencial para mantener la estabilidad operativa y satisfacer las expectativas de los clientes.

Durante mis prácticas en Shift Porter Novelli, fui responsable de diversas tareas que contribuyeron al éxito de las operaciones de la agencia. Una de mis funciones principales fue la gestión de las redes sociales, para “Linkedin,” “ Facebook” e” Instagram” de Shift Porter Novelli, donde desarrollé calendarios de contenido, ayudé a crear publicaciones y supervisé la participación en varias plataformas para garantizar la participación efectiva de la audiencia. Por ejemplo, durante el desarrollo de mi calendario de contenidos lo adapte en función del público objetivamente, las tendencias y los objetivos de la campaña, dependiendo de la marca. Por ejemplo, aprendí a alinear las publicaciones con los días festivos o los eventos del sector para maximizar las visitas a cada publicación. Esto implicaba analizar los datos de rendimiento y mejorar la interacción en todas las plataformas de redes sociales; por ejemplo, utilicé varios programas para medir métricas con las que medir el éxito. Controlé los índices de participación y el número de seguidores.

Personalmente, lo que más me gusta de trabajar en las redes sociales es la creatividad. Trabajé con la paleta (gama) de colores para las publicaciones en las redes sociales, y es algo que nunca había hecho antes. Por ejemplo, aprendí que los colores psicológicamente pueden hacer que la gente piense cosas diferentes, un ejemplo, aprendí que el rojo y el amarillo son colores más atractivos por lo que se utilizan con más frecuencia en las campañas de alimentos. Por otro lado, el azul y el verde son más calmantes, por lo que se utilizan con más frecuencia en campañas más maduras y profesionales. Además, aprendí que se necesitan varios detalles para hacer publicaciones en las redes sociales para una gran empresa como Shift Porter Novelli, que es algo que me pareció muy fascinante. Por ejemplo, cuando se crea un “post” tiene que pasar por varias personas para su modificación y autorización. Si un mensaje no es aprobado tiene que

pasar por el mismo sistema hasta que sea aprobado. Además de los nuevos conocimientos que he obtenido, también he trabajado en medios de comunicación social en prácticas, por lo que me ha parecido interesante ver qué información conocía y cómo puedo aplicar los nuevos conocimientos que he adquirido.

Al examinar el contexto empresarial y cultural de las empresas en Costa Rica, la cultura influyó mucho en las estrategias de relaciones públicas que utilicé en mis prácticas con Shift Porter. Novelli. En las culturas hispanicas, las relaciones y la comunidad se valoran mucho y pueden afectar en las relaciones laborales. Por lo tanto, las estrategias de relaciones públicas se centran a menudo en crear confianza y conexiones con el público, más que en la venta directa.

Por ejemplo, es diferente en comparación con Estados Unidos, porque las estrategias de relaciones públicas son más directas y se centran en resultados cuantificables, como las ventas. Sin embargo, en Costa Rica las campañas de relaciones públicas destacan las causas sociales o la implicación en la comunidad. En las relaciones públicas costarricenses se utiliza más la comunicación de alto contexto. Se basa en mensajes sutiles y en un entendimiento compartido, más que en detalles y comunicación explícitos. Los mensajes se crean para que resuenen emocionalmente dirigidos al público, lo que difiere de los enfoques más directos y basados en datos, habituales en las relaciones públicas estadounidenses. Un ejemplo de ello, son las campañas realizadas para la conservación de la tierra y la promoción de la sostenibilidad medioambiental.

Además, durante mis prácticas en Shift Porter Novelli, comprendí varias técnicas empresariales específicas de la cultura latinoamericana, estas son dirigidas para definir cómo las empresas se comunican y establecen relaciones; por ejemplo, el concepto de personalismo. El

personalismo es algo esencial en el lugar de trabajo. Durante mis prácticas en Costa Rica, las reuniones solían empezar con conversaciones amistosas para establecer lazos comunicativos antes de entrar en asuntos de negocios. Esto refleja el énfasis que se pone en la comunidad y en las relaciones personales dentro de la empresa. A diferencia de otras culturas empresariales, donde las interacciones rápidas y transaccionales son comunes, en Costa Rica es esencial tomarse tiempo para construir una base de confianza.

Un ejemplo personal de esto es que antes de las reuniones todos en la sala intentaban conocerme activamente. Me hacían preguntas sobre mi vida en Estados Unidos, mi experiencia universitaria y cómo era mi familia. Esta experiencia fue muy positiva y me facilitó hablar en público porque ya había establecido una conexión básica con la gente de la oficina.

Además, he observado que la comunicación tiende a ser más de alto contexto, donde la comprensión sutil es clave. Esto contrasta con culturas de bajo contexto como la estadounidense, donde se prefiere la franqueza. Después de aprender esto, pude trabajar con más eficacia en mis mensajes de relaciones públicas y con la gente del lugar de trabajo. La comprensión de las diferencias culturales es fundamental para tener éxito en el trabajo. Algo a lo que tuve que adaptarme fue a olvidarme de las normas del lugar de trabajo en Estados Unidos y poner en práctica las que aprendí en mi experiencia con Shift Porter Novelli.

Las habilidades que gané durante mis prácticas incluyen comunicación, trabajo en equipo y organización de proyectos. Aprendí a adaptar los mensajes para que resonaran en distintos públicos, adaptando los contenidos a los contextos culturales y utilizando eficazmente diversas plataformas. Por ejemplo, nunca antes había trabajado con publicaciones en “LinkedIn” ni me había asegurado de que los mensajes que creaba se tradujeran correctamente para el público

objetivamente. Esta habilidad está relacionada con mi futuro profesional, ya que cuando se trabaja en el ámbito de los negocios internacionales es esencial ser consciente de las diferencias culturales para captar a diversas audiencias.

El trabajo en equipo y la organización de proyectos fue otra de las habilidades que perfeccioné, ya que colaboré estrechamente con compañeros de varios departamentos para planificar y ejecutar campañas. Aprendí la importancia de la comunicación abierta y de apoyar los objetivos del equipo, lo que es vital para una carrera en el mundo de los negocios internacionales o las relaciones públicas, donde a menudo es necesaria la colaboración entre diferentes culturas. La coordinación de los recursos y la administración de los plazos fue una habilidad importante que aprendí, especialmente después de tener que hacerme cargo del trabajo cuando alguien salió de la empresa de forma imprevista.

En conclusión, mi pasantía con Shift Porter Novelli en San José, Costa Rica, fue una experiencia transformadora tanto a nivel profesional como personal. Esta experiencia me permitió profundizar en el área de las relaciones públicas en una perspectiva global, destacando la importancia de adaptarse a las diferencias culturales en un mercado internacional. Aprendí habilidades valiosas en comunicación, trabajo en equipo y gestión de proyectos, mientras me enfrentaba a problemas que mejoraron mi capacidad de adaptación y de resolver problemas. Además, la inmersión en la cultura de los negocios costarricenses me enseñó el valor del individualismo, la comunicación en un contexto de alto nivel y la flexibilidad en el ambiente de trabajo. Estas lecciones no sólo han reforzado mi desarrollo profesional, también han reforzado mi visión de liderazgo y mi compromiso con la creación de relaciones significativas en un

mundo globalizado. Esta experiencia me ha preparado para afrontar futuros problemas en los negocios internacionales y las relaciones públicas con confianza y conciencia cultural.

Bibloigrafia

“Inicio - SHIFT Porter Novelli.” *SHIFT Porter Novelli*, 5 May 2023, shiftpn.com/. Accessed 18 Nov. 2024.