

CFGS ASISTENCIA A LA DIRECCIÓN · 2.º · PROT · UNIDAD 1

Lo que somos y lo que proyectamos

Identidad, imagen y reputación; públicos; relaciones públicas; coherencia y servicio de protocolo

1

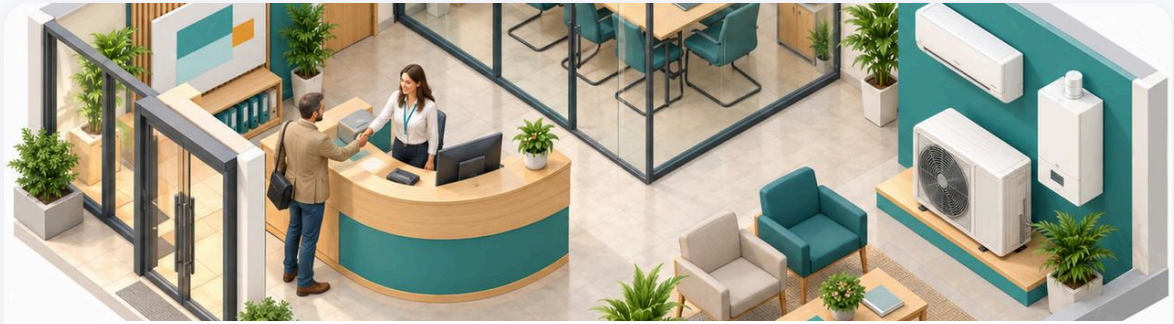
PARA EMPEZAR

En esta unidad aprenderás a…

- Diferenciar identidad, imagen y reputación a partir del compromiso de plazo de Vértice.
- Relacionar cinco públicos con sus necesidades y con un interlocutor de la empresa.
- Elegir instrumentos de relaciones públicas según el objetivo y el público, y distinguir información de publicidad.
- Contrastar lo que afirman la invitación, la recepción y el servicio real.
- Repartir las funciones de protocolo en una empresa de cuatro personas sin crear un departamento innecesario.

SITUACIÓN DE PARTIDA · CASO FICTICIO

Una situación de partida



Jueves 21 de enero de 2027. Vértice (empresa ficticia de servicios empresariales) prepara el anuncio de su jornada privada «Encuentro Vértice Conecta», que se celebrará el jueves 18 de febrero. Leila ha encargado un folleto nuevo y un cartel con una frase llamativa: «Siempre respondemos en el día». Pero Vértice solo se ha comprometido a responder las consultas en dos días laborables, y su registro dice que, de 50 consultas recibidas, 42 se respondieron en plazo y 8 no.

Mateo ha dejado sobre la mesa la hoja del registro; Hugo duda de que el folleto pueda imprimirse así; Nora pide revisar el mensaje antes de salir. Al terminar la unidad redactarás la identidad de Vértice, su mapa de cinco públicos y tres compromisos que puedan comprobarse.

❓ **El folleto dice «Siempre respondemos en el día» y el compromiso real es de dos días laborables. ¿Quién sale perjudicado si se imprime tal cual?**

❓ **¿Qué diferencia hay entre lo que una empresa es y lo que los demás creen que es?**

❓ **Si 42 de 50 consultas se responden en plazo, ¿puedes afirmar que la empresa tiene buena reputación? ¿Qué más necesitarías saber?**

MAPA DE LA UNIDAD

Lo que vamos a ver

- **1.1** Identidad, imagen y reputación
- **1.2** Públicos y expectativas
- **1.3** Relaciones públicas
- **1.4** Coherencia de la comunicación
- **1.5** Servicio de protocolo

Tres niveles que no se mezclan

CONCEPTO	PREGUNTA QUE RESPONDE	EJEMPLO EN VÉRTICE
Identidad	¿Qué somos y qué prometemos?	Responder en dos días laborables
Imagen	¿Cómo nos ven ahora?	Una visita espera quince minutos
Reputación	¿Qué se dice tras mucho tiempo?	Valoración mantenida un año

CLAVE

Un cambio de logotipo modifica la identidad visual, no la reputación.

Cinco públicos, cinco necesidades

Personal

Instrucciones claras. Interlocutora: Nora.

Clientela

Respuesta en plazo. Interlocutor: Mateo.

Proveedores

Pedidos precisos. Interlocutor: Hugo.

Medios

Datos verificables. Interlocutora: Leila.

Instituciones

Documentación correcta. Interlocutora: Nora.

CLAVE

Ningún público queda sin interlocutor.

Información frente a publicidad

Información

- Comunica hechos comprobables
- Se contrasta con datos
- Ej.: nota con el programa y el horario

VS

Publicidad

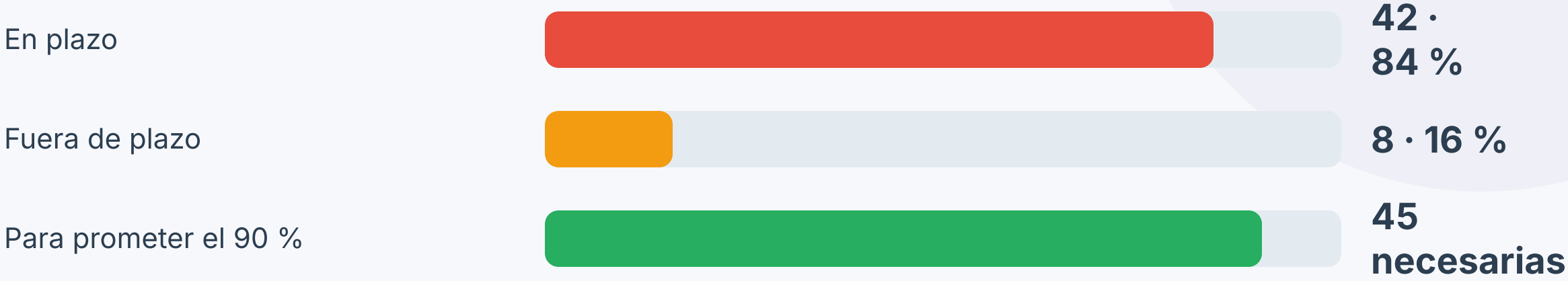
- Promueve una oferta o una marca
- La empresa controla el mensaje
- Ej.: «los mejores servicios»

CLAVE

Una nota informativa con una promesa de venta es publicidad y debe identificarse.

42 de 50 consultas en plazo

Compromiso aprobado: dos días laborables.



Registro de consultas de Vértice (caso ficticio).

CLAVE

Para el 90 % le faltan 3 respuestas en plazo.

Un compromiso verificable

1. **Qué**
   se promete
2. **Cuánto**
   cifra o plazo
3. **A quién**
   público
4. **Quién lo comprueba**
   responsable
5. **Con qué registro**
   dato y fecha

CLAVE

Si falta alguna de las cinco cosas, no es un compromiso: es un eslogan.

CASO RESUELTO · PASO A PASO

Caso · La promesa «en el día»



Nora

El folleto dice «Siempre respondemos en el día»; el compromiso es de dos días laborables.

1. **Compromiso real** dos días laborables.
2. **Medir** 42 de 50 en plazo (84 %).
3. **Retirar** folleto, cartel y web.
4. **Responsables** Mateo revisa a diario; Leila, suplente.
5. **Medir de nuevo** dentro de un mes, con la misma base.

✔ **El 84 % mide el plazo, no la reputación.**

Funciones de protocolo en una microempresa

FUNCIÓN	RESPONSABLE	SUPLENTE
Autorizar y presidir	Nora	Mateo
Acoger y registrar	Mateo	Leila
Prensa y mensajes	Leila	Nora
Recinto, montaje y aforo	Hugo	Mateo

CLAVE

Función antes que departamento: cada función con responsable y suplente.

🙋 PREGUNTA PARA LA CLASE

¿Qué mide el 84 % de consultas respondidas en plazo?

A La reputación de Vértice

B El cumplimiento del plazo de respuesta

C La satisfacción de la clientela

✔️ Mide el cumplimiento de un plazo; la reputación necesita valoraciones mantenidas en el tiempo.

REPASO

Ideas clave

- **Identidad, imagen y reputación.** Tres niveles. La identidad es lo que la empresa es y decide; la imagen, cómo la perciben sus públicos; la reputación, la valoración que se acumula con el tiempo. No son resultados idénticos: un cambio de logotipo modifica la identidad visual, no la reputación.
- **Públicos y expectativas.** Público no es lo mismo que cliente. Los proveedores, el personal, los medios y las instituciones también son públicos de la empresa: sus opiniones influyen en la imagen y en la reputación aunque no compren nada.
- **Relaciones públicas.** Qué son. Las relaciones públicas son el conjunto de actividades planificadas con las que una organización mantiene una comunicación de confianza con sus públicos.
- **Coherencia de la comunicación.** Compromiso medible. Qué, cuánto, a quién, quién lo comprueba y con qué registro. Si falta alguna de las cinco cosas, no es un compromiso: es un eslogan.
- **Servicio de protocolo.** Función antes que departamento. Un servicio de protocolo se mide por si alguien responde de cada función, no por cuántas personas tiene. En una empresa de cuatro personas, crear un departamento nuevo sería un coste sin resultado.

PARA TERMINAR

Para pensar

1. ¿Qué prometerías tú en nombre de Vértice y cómo lo comprobarías?
2. ¿Qué dato te haría cambiar la imagen que tienes de una empresa?
3. ¿Quién habla con la prensa en una empresa de cuatro personas y por qué?



¡Ahora te toca a ti!

Repasa, practica y comprueba lo que has aprendido.

📝 **Resumen**

✅ **Test**

👆 **Interactivos**

Libro, presentaciones, resúmenes y tests gratis en **josesande.com**