

Capítulo 23

LLORENTE & CUENCA

LLORENTE & CUENCA cuenta con 23 socios y cerca de 500 profesionales a nivel global, que prestan servicios de consultoría estratégica a empresas. Con la implantación en Perú en 1998, se inicia la internacionalización de LLORENTE & CUENCA.

La gestión de la reputación como factor clave para Perú

Por José Carlos Antón

Director Senior de la operación y parte del «equipo fundador»

LLORENTE & CUENCA es la consultoría líder de gestión de la reputación, la comunicación y los asuntos públicos en Perú, América Latina, España y Portugal. En este sentido, el prestigioso Ranking Global 2016 de la publicación *The Holmes Report* coloca a la firma en el puesto 54 de entre las 250 agencias de comunicación más importantes del mundo. LLORENTE & CUENCA cuenta con 23 socios y cerca de 500 profesionales a nivel global, que prestan servicios de consultoría estratégica a empresas de todos los sectores de actividad

En la actualidad, LLORENTE & CUENCA tiene oficinas propias en Perú, Argentina, Brasil (Río de Janeiro y Sao Paulo), Colombia, Chile, Ecuador, España (Madrid y Barcelona), Estados Unidos (Miami, Nueva York y Washington), México, Panamá, Portugal y República Dominicana. Además, opera en Cuba y ofrece sus servicios a través de compañías afiliadas en Bolivia, Paraguay, Uruguay y Venezuela.

Cuenta con una amplia experiencia en comunicación financiera, corporativa, marketing, crisis, litigios, digital y asuntos públicos, entre otras áreas de especialidad. Entre sus clientes en Perú se encuentran empresas de distintos sectores como el financiero, minero, telecomunicaciones, consumo masivo, inmobiliario y educación.

La operación de Perú constituye un hito importante para LLORENTE & CUENCA porque representa su apuesta por la internacionalización, debido a que fue la pri-

mera operación que se dio fuera de España. En 1998 en un contexto económico nacional particularmente difícil, pero sólido a nivel macroeconómico, además de escaso conocimiento en el país acerca del modelo de negocio de la consultoría de comunicación de las agencias de relaciones públicas, se abre la oficina de Lima. Fue el inicio de una gran aventura que hoy día continúa.

Esto significó un reto en distintos niveles, ya que el equipo tuvo que entender todo lo que implicaba una estructura legal y societaria en un país nuevo y cómo era conveniente o no invertir. Sin embargo, el principal aprendizaje que se obtuvo fue que «a donde fueres haz lo que vieres». Era necesario —para el crecimiento y la consolidación de la empresa— el ser capaces de adaptar la oferta de servicios a un nuevo mercado, con requerimientos y complejidades propias y completamente distintas al país de origen de la consultora.

En este sentido, LLORENTE & CUENCA fue uno de los pioneros en apostar por un modelo de consultoría de comunicación en Perú y América Latina, ya que lideró el desarrollo de este modelo de negocio en mercados que estaban aún de manera muy incipiente tratando de crear modelos de servicios profesionales. Esto, que podría verse como una barrera claramente, fue una oportunidad que se aprovechó al máximo, tanto para el crecimiento de la firma como para la puesta en valor de un modelo de negocio novedoso. Como resultado de haber sido los pioneros, en la actualidad LLORENTE & CUENCA se convierte en líder del sector y en uno de los generadores de conocimiento.

Un aspecto clave para LLORENTE & CUENCA, que tuvo presente desde sus inicios en Perú y sus demás operaciones, fue la apuesta firme por contar con el mejor talento del mercado, uno de los valores fundacionales de la compañía. Sin embargo, a finales de la década de los noventa, Perú no tenía centros de educación superior que estuvieran acorde a esta profesión, razón por la cual se apostó por la formación del talento respecto al modelo de negocio y la oferta de servicios de la consultoría. Es así que, en la actualidad, varios miembros del equipo directivo senior de la operación de Lima, que fueron en los inicios de su carrera becarios en la firma, actualmente ocupan cargos directivos internacionales.

LLORENTE & CUENCA desde sus inicios tuvo claro que en Perú tenían que estar atentos al desarrollo del mercado y el nivel de competencia que hubiera. Cuando inició sus operaciones en Perú solo pocas personas se dedicaban al negocio de la consultoría en comunicaciones y quienes lo hacían ejercían esta labor de manera empírica y reactiva. No existía ni una profesionalización ni un enfoque estratégico, esto comenzó a darse a partir de su ingreso al país.

El éxito y preferencia de LLORENTE & CUENCA entre sus clientes reside en que genera resultados para la reputación y el negocio de estos. En este sentido, concibe la comunicación como una herramienta estratégica para consolidar la reputación de las empresas y sus marcas, agregando y visibilizando el valor de cada una de ellas a través de la gestión de acciones planificadas que estén orientadas a conseguir que lo que son sus clientes, lo que se dice y lo que se piensa de ellos, se corresponda

con lo que han sido hasta ahora y colabore en construir lo que quieren ser mañana, generando de ese modo confianza.

Hemos estado involucrados en los casos y eventos de las empresas más relevantes de Perú, el trabajo de la consultoría ha contribuido con el negocio de sus clientes y hemos beneficiado a la ciudadanía a través del debate en la agenda pública de temas con alto impacto para la sociedad.

Perú está *ad portas* de celebrar el bicentenario de su independencia y las expectativas económicas y empresariales que se tienen son bastante positivas. Con un reciente cambio de Gobierno en 2016, se estima que el país tenga una economía creciente y continúe hasta el 2021, además de una clase media en aumento sostenido. Para que estos pronósticos sean viables el Gobierno debe trabajar en la reactivación de la inversión privada, el mejoramiento de la productividad y el incremento de las exportaciones. El futuro de la consultoría en el país es promisorio, debido a que la reputación se convierte en un activo tangible y muy poderoso que tienen que cuidar y desarrollar las organizaciones modernas. De esta manera, LLORENTE & CUENCA quiere contribuir de manera clave en colocar a Perú como uno de los mercados más importantes de la región; por eso, gracias, Perú.