



Pontificia Universidad Javeriana
Facultad de
Comunicación y Lenguaje

• Joan Costa Solá Segales España

• Margarida M. Krohling Kunsch Brasil

• Joan Elías Monclús España

• Cees B.M. Van Riel Holanda

• Italo Pizzolante Negrón Venezuela

• Abraham Nosnik Ostrowiak México

• Mariluz Restrepo Colombia

• Octavio Islas Carmona México

La Comunicación, eje estratégico para las organizaciones



**ongreso Internacional
omunicación Organizacional**

Mayo 15 al 17 de 2003 ● Bogotá - Colombia

Informes: 3208320 ext. 4581, 4593, 4595. E-mail: com.organizacional@javeriana.edu.co
www.javeriana.edu.co/Facultades/comunicacion_lenguaje

Octavio Islas Carmona

**Cátedra de Cibercultura y
Comunicación Estratégica**

Proyecto Internet

**Tecnológico de Monterrey, Campus
Estado de México**

octavio.islas@itesm.mx

www.razonypalabra.org.mx

El desarrollo tecnológico como detonador de algunas de las crisis epistemológicas que enfrentan las ciencias de la comunicación

“There is nothing more difficult to plan, more doubtful of success, not more dangerous to manage, than the creation of a new system. For the initiator has the enemy of all those who would profit by preservation of the old system, and merely lukewarm defenders of those who would gain by the new one”.

Nicolás Maquievelo

El desarrollo tecnológico como detonador de algunas de las crisis epistemológicas que enfrentan las ciencias de la comunicación

El desarrollo tecnológico es determinante en el devenir histórico de las culturas. Entre la ciencia y la tecnología prevalece una compleja relación dialéctica, la cual, por supuesto que no se encuentra exenta de contradicciones. Es posible afirmar que las contradicciones posibilitan el desarrollo del conocimiento humano.

El desarrollo tecnológico como detonador de algunas de las crisis epistemológicas que enfrentan las ciencias de la comunicación

El formidable desarrollo que han alcanzado las avanzadas tecnologías de información parece haber desbordado los esquemas explicativos de algunas disciplinas del conocimiento humano.

El desarrollo tecnológico como detonador de algunas de las crisis epistemológicas que enfrentan las ciencias de la comunicación

Las crisis epistemológicas admiten ser consideradas como un fenómeno recurrente en el desarrollo histórico de toda ciencia. Las crisis epistemológicas, sin embargo, pueden favorecer la producción de nuevos esquemas interpretativos, estimulando además la evolución de los esquemas existentes, conduciéndolos a los límites históricos de sus posibilidades explicativas.

El desarrollo tecnológico como detonador de algunas de las crisis epistemológicas que enfrentan las ciencias de la comunicación

Una de las ciencias que hoy enfrenta una aguda crisis epistemológica es la comunicación. Para poder resolver algunos de los dilemas que nos ha impuesto la formidable evolución de las avanzadas tecnologías de información, los investigadores de la comunicación debemos emprender la rigurosa, sistemática y profunda revisión de muchas de las “certezas teóricas” en las cuales hemos decidido permanecer cómodamente instalados.

El desarrollo tecnológico como detonador de algunas de las crisis epistemológicas que enfrentan las ciencias de la comunicación

Si renunciamos al recurso de la crítica, las crisis que hoy enfrentan las ciencias de la comunicación simplemente se agudizarán.

La revisión crítica de cada una de nuestras “certezas” debe convertirse en una práctica permanente. Sólo así podremos evitar caer en las tentaciones del dogmatismo.

El desarrollo tecnológico como detonador de algunas de las crisis epistemológicas que enfrentan las ciencias de la comunicación

La academia latinoamericana de comunicación, sistemáticamente ha recelado del estudio de las nuevas tecnologías.

El desarrollo tecnológico como detonador de algunas de las crisis epistemológicas que enfrentan las ciencias de la comunicación

Durante varias décadas, distinguidos miembros de la academia latinoamericana de comunicación exhibieron un injustificable desprecio hacia la obra de Marshall McLuhan. Cuando finalmente empezábamos a comprender el profundo significado que encierran algunas de sus tesis, la realidad se empeñó en imponernos nuevos y difíciles cuestionamientos.

El desarrollo tecnológico como detonador de algunas de las crisis epistemológicas que enfrentan las ciencias de la comunicación

En América Latina, la irrupción de Internet en el escenario mediático definitivamente tomó por sorpresa a los comunicólogos. Hoy un amplio número de nuestras comunicaciones ordinarias las realizamos a través de interfaces inteligentes. Cada nueva tecnología transforma la forma cómo creamos y cómo nos comunicamos.

El desarrollo tecnológico como detonador de algunas de las crisis epistemológicas que enfrentan las ciencias de la comunicación

La Red extiende constantemente sus posibilidades comunicativas, derivándose así la profunda e irreversible convergencia tecnológica en la cual hoy estamos inmersos, misma que definitivamente ha desmoronado muchas de las fronteras que anteriormente prevalecían entre las telecomunicaciones, los medios de difusión masiva, la realidad virtual, la electrónica de consumo doméstico, la robótica, la informática, la ingeniería genética y la biotecnología.

El desarrollo tecnológico como detonador de algunas de las crisis epistemológicas que enfrentan las ciencias de la comunicación

Es indispensable que los comunicólogos reparemos en la necesidad de trascender la teoría de las mediaciones para acceder a una teoría de las interfaces, premisa indispensable para poder orientar el desarrollo de nuestras prácticas comunicativas en los complejos escenarios de investigación que ha introducido el imaginario digital en las ciencias de la comunicación.

El desarrollo tecnológico como detonador de algunas de las crisis epistemológicas que enfrentan las ciencias de la comunicación

La honesta y profunda autocrítica de lo que ahora estamos enseñando en nuestras universidades definitivamente exhibiría cuan graves ya resultan muchas de nuestras limitaciones. Pretendemos seguir formando comunicólogos analógicos cuando el mercado demanda los conocimientos y las habilidades de comunicólogos digitales.

El desarrollo tecnológico como detonador de algunas de las crisis epistemológicas que enfrentan las ciencias de la comunicación

Hoy es tiempo de explorar otros senderos en la búsqueda de nuevas respuestas. Ya lo advertía Alvin Toffler: “The Third Wave thus begins a truly new era –the age of the de-massified media. A new info-sphere is emerging alongside the new techno-sphere. And this will have a far reaching impact on the most important sphere of all, the one inside our skulls. For taken together, these challenges revolutionize our images of the world and our ability to make sense of it”.

Las insuficiencias profesionales de los comunicadores institucionales y los nuevos retos que enfrenta la comunicación institucional estratégica

La introducción de avanzados sistemas de información digital en las organizaciones, desafortunadamente ha exhibido las graves deficiencias formativas y la pobre capacidad de adaptación de un amplio número de profesionales de comunicación, egresados precisamente de nuestras universidades.

Las insuficiencias profesionales de los comunicadores institucionales y los nuevos retos que enfrenta la comunicación institucional estratégica

En los años recientes las instituciones han realizado considerables inversiones para establecer la infraestructura idónea para el desarrollo de sus sistemas digitales de comunicación.

Los comunicadores estrictamente “analógicos” hoy resultan poco competitivos para las organizaciones.

Las insuficiencias profesionales de los comunicadores institucionales y los nuevos retos que enfrenta la comunicación institucional estratégica

En la mayoría de las universidades latinoamericanas en las cuales se imparte la licenciatura en comunicación o programas de postgrado en comunicación, definitivamente no reparamos en la necesidad de realizar las adecuaciones pertinentes a nuestros programas de estudios para incorporar oportunamente todas aquellas asignaturas o especialidades que pudieran elevar la eficiencia terminal y la competitividad de nuestros egresados frente a las nuevas exigencias profesionales que ha impuesto el acelerado desarrollo de las comunicaciones digitales.

Los dispositivos digitales en el imaginario de la comunicación institucional productiva

“La historia del estudio de la comunicación humana es la historia de tres inteligencias con respecto a la información: la inteligencia que produce mensajes o “inteligencia lineal”; la inteligencia que genera flujos, difunde o distribuye información entre diferentes receptores, públicos y-o audiencias o “inteligencia dinámica”, y la inteligencia que puede utilizar la información para construir y progresar, o “inteligencia productiva”. (Abraham Nosnik).

Los dispositivos digitales en el imaginario de la comunicación institucional productiva

Hoy la eficiente gestión de la comunicación institucional necesariamente se extiende más allá de las “tres formas básicas de comunicación” que identifica Cees Van Riel (1997): comunicación de dirección, comunicación de marketing y comunicación organizacional

Es indispensable elevar al rango de “formas básicas de comunicación” a la comunicación estratégica hacia públicos financieros, y a las comunicaciones digitales.

Los dispositivos digitales en el imaginario de la comunicación institucional productiva

Hoy resulta indispensable emplear las herramientas de comunicaciones de Internet y, en general, todas aquellas avanzadas tecnologías de información que sean consideradas como pertinentes, en cada una de las “formas básicas de comunicación”.

El empleo de dispositivos digitales en la comunicación de dirección

Es indispensable destacar que el área que se dedique a realizar las tareas deseables de toda unidad de comunicación de dirección –las cuales definitivamente admiten ser consideradas como estratégicas-, efectivamente opere como un staff próximo a la dirección general de la institución.

Toda unidad de comunicación de dirección deberá vigilar eficazmente el entorno, garantizar la efectiva correlación de los elementos que integran la institución, y promover la adecuada transmisión del legado cultural.

El empleo de dispositivos digitales en la comunicación de dirección

Vigilancia del entorno

Toda unidad de comunicación de dirección debe operar como un auténtico sistema de inteligencia informativa, capaz de poder proporcionar oportunamente toda la información que resulte pertinente considerar para fundamentar la toma de decisiones de la alta dirección de la empresa.

El empleo de dispositivos digitales en la comunicación de dirección

Vigilancia del entorno

Una eficiente unidad de comunicación de dirección además deberá ser capaz de inferir y anticipar las posibles necesidades informativas que pudiera demandar la alta dirección, advirtiendo posibles amenazas o ajustes en la dinámica de todo aquel actor u escenario susceptible de afectar los intereses de la institución y de su entorno.

El empleo de dispositivos digitales en la comunicación de dirección

Vigilancia del entorno

La naturaleza, cantidad y complejidad de la información que demande la alta dirección para definir la adecuada actuación institucional, dependerá de un considerable número de variables. La complejidad de cada entorno es diferente. Comprender el entorno, interpretarlo adecuadamente, anticipar riesgos y posibles amenazas, son tareas propias de la unidad de comunicación de dirección.

El empleo de dispositivos digitales en la comunicación de dirección

Vigilancia del entorno

La vigilancia del entorno de ninguna manera se agota en el rutinario monitoreo que permite consignar el desarrollo de la imagen institucional en el entorno mediático, pues por supuesto que no toda información necesariamente relevante para la dinámica institucional es consignada diariamente en el escenario mediático.

El empleo de dispositivos digitales en la comunicación de dirección

Vigilancia del entorno

La vigilancia del entorno de ninguna manera se agota en el rutinario monitoreo que permite consignar el desarrollo de la imagen institucional en el entorno mediático, pues por supuesto que no toda información necesariamente relevante para la dinámica institucional es consignada diariamente en el escenario mediático.

El empleo de dispositivos digitales en la comunicación de dirección

Vigilancia del entorno

La unidad de comunicación de dirección deberá evaluar periódicamente el desarrollo de los programas de comunicación que emprendan cada una de las unidades de comunicación institucional .

El empleo de dispositivos digitales en la comunicación de dirección

Vigilancia del entorno

La seguridad de la información digital, y en general de la seguridad de toda aquella información confidencial de la organización, se ha convertido en asunto de capital importancia para la dinámica institucional.

El empleo de dispositivos digitales en la comunicación de dirección

Vigilancia del entorno

Toda institución deberá adoptar las medidas pertinentes para prevenir posibles intrusiones de los llamados *social engineers* (Mitnick: 2002).

“A company may have purchased the best security technologies that the money can buy, trained their people so well that they lock up all their secrets before going at night, and hired building guards from the best security firm in the business. That company is still totally vulnerable”. (Mitnick: 2002).

El empleo de dispositivos digitales en la comunicación de dirección

Correlación de elementos

“We have developed a new digital infrastructure. It’s like the human nervous system. The biological nervous system triggers your reflexes so that you can react quickly to danger or need. It gives you the information you need as you ponder issues and make choices. You’re alert to the most important things, and your nervous system blocks out the information that isn’t important to you”. (Bill Gates: 2000).

El empleo de dispositivos digitales en la comunicación de dirección

Correlación de elementos

Hoy un amplio número de instituciones dispone de sitios WWW en Internet. Sin embargo, ello de ninguna manera es suficiente para poder afirmar que tales instituciones efectivamente ya cuentan con eficientes “sistemas nerviosos digitales”. Para conformar el “sistema nervioso digital” es indispensable desarrollar eficientes sistemas de información Internet, Intranet y Extranet.

El empleo de dispositivos digitales en la comunicación de dirección

Correlación de elementos: Intranet

Toda aquella información que admita ser considerada como relevante para el desarrollo de la comunicación institucional productiva, y que resulte pertinente difundir al interior de la organización, podrá ser publicada en el sistema Intranet, claro, si se disponen de las condiciones de seguridad pertinentes.

El empleo de dispositivos digitales en la comunicación de dirección

Correlación de elementos: Intranet

Un eficiente sistema de información Internet debe cumplir útiles funciones en la vigilancia del entorno, la correlación de elementos y la transmisión del legado cultural de la institución.

En no pocas organizaciones, la administración del sistema Intranet desafortunadamente no depende de la unidad de comunicación organizativa sino del área de sistemas.

El empleo de dispositivos digitales en la comunicación de dirección

Correlación de elementos: Extranet

Los sistemas de información digital Extranet representan una extensión lógica de los sistemas de Intranet de la institución, y también emplean plataformas World Wide Web para permitir que los proveedores y todos aquellos públicos “mixtos” o financieros de la institución rápidamente sean capaces de poder consultar toda aquella información que responda a sus intereses.

El empleo de dispositivos digitales en la comunicación de dirección

Correlación de elementos: Extranet

En el sistema Extranet es posible incorporar aplicaciones y herramientas que permitan acelerar el desarrollo de las operaciones de negocios.

El empleo de dispositivos digitales en la comunicación de dirección

Correlación de elementos: Internet

Internet es mucho más amplio que la WWW. El sistema Internet de la institución representa el escaparate virtual de toda institución que ha decidido prolongar su identidad y actuación institucional al ciberespacio.

En el desarrollo de cualquier programa de mercadotecnia digital deberá estar considerado el sistema Internet.

El empleo de dispositivos digitales en la comunicación de dirección **Correlación de elementos: Desarrollo del “Sistema Nervioso Digital”**

A pesar de la proliferación de sitios WWW y del número de instituciones que hoy emplean avanzadas tecnologías de información en el desarrollo de sus operaciones cotidianas, en realidad sólo un reducido número de instituciones han conseguido convertir a su “sistema nervioso digital” en un eficiente ambiente de desarrollo de comunicaciones institucionales productivas.

El empleo de dispositivos digitales en la comunicación de dirección **Correlación de elementos: Desarrollo del “Sistema Nervioso Digital”**

La mayor parte de las instituciones desea generar automáticamente un “sistema nervioso digital extendido”, sin reparar en la pertinencia de definir las fases idóneas para el desarrollo del mismo. Además es indispensable tener presente que cada fase impone nuevas exigencias de aprendizaje institucional.

El empleo de dispositivos digitales en la comunicación de dirección **Correlación de elementos: Desarrollo del “Sistema Nervioso Digital”**

El desarrollo de todo “sistema nervioso digital” admite ser considerado como un proceso evolutivo, en el cual es posible distinguir tres etapas: exhibición, integración y extensión. Cada fase corresponde a los niveles de inteligencia comunicativa que ha propuesto Abraham Nosnik (comunicación lineal, comunicación dinámica, y comunicación productiva).

El empleo de dispositivos digitales en la comunicación de dirección

Correlación de elementos: Desarrollo del “Sistema Nervioso Digital”

	Intranet	Extranet	Internet
Fase de Exhibición Comunicación Lineal			
Fase de Integración Comunicación Dinámica			
Fase de extensión Comunicación Productiva			

El empleo de dispositivos digitales en la comunicación de dirección **Correlación de elementos: Desarrollo del “Sistema Nervioso Digital”**

Para cada fase del desarrollo del “sistema nervioso digital” es indispensable definir los objetivos de comunicación pertinentes. Por ejemplo, algunos de los objetivos que podríamos establecer para el desarrollo del sistema Internet en la fase de exhibición serían los siguientes:

Establecer nuestra presencia institucional en el ciberespacio (24 X 365).

Iniciar la promoción internacional de nuestros productos y servicios.

El empleo de dispositivos digitales en la comunicación de dirección **Correlación de elementos: Desarrollo del “Sistema Nervioso Digital”**

Para el desarrollo de un sistema Extranet, en su fase de exhibición, y dirigido a nuestros proveedores, podríamos considerar el siguiente objetivo:

Compartir con nuestros proveedores información actualizada sobre contratos, procedimientos, licitaciones, políticas de calidad, fechas asignados a los pagos, información que deben consignar las facturas.

El empleo de dispositivos digitales en la comunicación de dirección

Correlación de elementos: Desarrollo del “Sistema Nervioso Digital”

Para el desarrollo de nuestro sistema de Intranet, orientado al desarrollo de nuestras comunicaciones internas, en la fase de exhibición podríamos considerar los siguientes objetivos:

Generar un eficiente sistema de comunicación en línea cuyos contenidos fácilmente puedan ser consultados por cada una de las unidades de la organización, independientemente de las distancias geográficas que las separen.

Difundir la filosofía, valores, historia y metas de la institución, así como toda aquella información que resulte pertinente compartir con el personal.

El empleo de dispositivos digitales en la comunicación de dirección

Correlación de elementos: Desarrollo del “Sistema Nervioso Digital”

	Internet	Extranet (proveedores)	Internet Comunicaciones Internas
Fase 1 Exhibición (Comunicación Lineal)	<p>Establecer nuestra presencia institucional en el ciberespacio (24 X 365).</p> <p>Iniciar la promoción de nuestros productos y servicios en el ciberespacio.</p>	<p>Proporcionar a nuestros proveedores información actualizada sobre contratos, procedimientos, licitaciones, políticas de calidad, procedimientos, fechas asignadas a pagos, etc.</p>	<p>Generar un eficiente sistema de comunicación en línea cuyos contenidos fácilmente puedan ser consultados por cada una de las unidades de la organización, independientemente de las distancias geográficas que las separen.</p>

El empleo de dispositivos digitales en la comunicación de dirección **Correlación de elementos: Desarrollo del “Sistema Nervioso Digital”**

Es indispensable definir cuáles serían los criterios o indicadores de eficiencia pertinentes para evaluar si el “sistema nervioso digital” efectivamente contribuye a cumplir los objetivos que hemos definido en la fase de exhibición, anticipando posibles medidas de reforzamiento que nos permitirían emprender oportunamente las adecuaciones o ajustes necesarios.

No podremos transitar a la fase de integración con un “sistema nervioso digital deficiente en la etapa de exhibición.

El empleo de dispositivos digitales en la comunicación de dirección

Correlación de elementos: Desarrollo del “Sistema Nervioso Digital”

	Internet	Extranet (proveedores)	Internet Comunicaciones Internas
Fase 1 Exhibición (Comunicación Lineal)	Algunos prospectos se han interesado en nuestros productos y servicios al visitar nuestras páginas WWW. El sitio WWW ha logrado que nuestra empresa y nuestros productos sean más conocidos. Estamos aprendiendo a aprovechar nuestro propio medio de comunicación	Tenemos un Sistema Extranet que proporciona información relevante y oportuna a nuestros proveedores, facilitando sus operaciones con nuestra empresa.	Nuestro sistema de Intranet cumple útiles funciones de enlace, agilizando la comunicación entre las diferentes unidades que integran nuestra organización. Ha mejorado sensiblemente la comunicación interna.

El empleo de dispositivos digitales en la comunicación de dirección

Correlación de elementos: Desarrollo del “Sistema Nervioso Digital”

	Internet	Extranet (proveedores)	Internet Comunicaciones Internas
Fase 1 Exhibición (Comunicación Lineal)	Incremento del 15% de posibles prospectos interesados en contratar nuestros productos y servicios.	Ahorro del 25% en gastos destinados a servicios de telefonía internacional. Reducción del 30% de facturas rechazadas o pagos diferidos por errores cometidos por nuestros proveedores en la presentación de facturas y la documentación correspondiente.	Reducción del 30% de los gastos destinados a fotocopiado de papelería destinada a las comunicaciones internas. Reducción del 15% de los gastos destinados a viajes.

El empleo de dispositivos digitales en la comunicación de dirección **Correlación de elementos: Desarrollo del “Sistema Nervioso Digital”**

La amplitud de posibles medidas de reforzamiento que admitirían ser consideradas como necesarias para garantizar el efectivo cumplimiento de los objetivos de comunicación lineal que podrían ser definidos como indispensables en la fase de exhibición, inclusive podría resultar más extenso que las medidas de reforzamiento que habría que considerar para el desarrollo de las siguientes fases.

El empleo de dispositivos digitales en la comunicación de dirección

Correlación de elementos: Desarrollo del “Sistema Nervioso Digital”

	Internet	Extranet	Internet
Fase 1 Exhibición (Comunicación Lineal)	<p>Dar de alta el dominio en los principales motores de búsqueda.</p> <p>Considerar la contratación de banners promocionales en determinados sitios.</p> <p>Emprender campañas de publicidad y relaciones públicas a través de medios convencionales para atraer tráfico a nuestro sitio WWW.</p>	<p>Capacitar a nuestro personal e inclusive ofrecer capacitación al personal que labora con nuestros proveedores con el propósito de obtener el mayor provecho posible del sistema Extranet.</p>	<p>Proporcionar oportuna capacitación en materia de seguridad y resguardo de información institucional a nuestros empleados.</p> <p>Apoyar la difusión de la existencia de nuestro Intranet en los canales y medios convencionales que empleamos en el desarrollo de nuestras comunicaciones internas.</p>

El empleo de dispositivos digitales en la comunicación de dirección **Correlación de elementos: Desarrollo del “Sistema Nervioso Digital”**

Si hemos alcanzado las metas establecidas en la etapa de exhibición del “sistema nervioso digital”, y si nuestro personal efectivamente ha adquirido las habilidades y los conocimientos pertinentes para emplear adecuadamente el “sistema nervioso digital”, entonces podríamos pasar a la siguiente fase, hasta proyectar a nuestro “sistema nervioso central” como una eficiente plataforma de nuestras comunicaciones digitales productivas.

El empleo de dispositivos digitales en la comunicación de dirección

Correlación de elementos: Desarrollo del “Sistema Nervioso Digital”

Toda institución sin memoria inevitablemente se convierte en una institución sin destino. Sólo la memoria puede proporcionarnos la sensación de perspectiva. La filosofía institucional cumple el propósito de conferir sentido y significado a cada una de las acciones de la organización, forjando una cultura que nos permitirá trascender el simple pragmatismo operativo. La historia y la filosofía representan el fundamento de la identidad cultural de las sociedades como de sus instituciones. Ninguna institución puede darse el lujo de despreciar su historia y su cultura. Si lo hace, el pragmatismo definirá su posible destino.

El empleo de dispositivos digitales en la comunicación de dirección

Transmisión del legado cultural

Es pertinente almacenar la mayor cantidad posible de información institucional que admita ser considerada como relevante para la institución en el “sistema nervioso digital”, inclusive aquella información que en un principio pudiera parecer insignificante.

Ninguna información debe ser descalificada a priori.

Comunicaciones institucionales de marketing

La unidad de comunicación de marketing es la instancia responsable de diseñar y ejecutar la “estrategia de comunicación integrada de marketing”, la cual hoy necesariamente tiene que extenderse al desarrollo de las acciones pertinentes en materia de cibermarketing a través de avanzados dispositivos digitales

El cibermarketing representa una extensión de la mercadotecnia.

Comunicaciones institucionales de marketing

Si en la mercadotecnia convencional la atención se centra en el producto, en el cibermarketing la atención debe desplazarse al consumidor o cliente; si en la mercadotecnia convencional se destaca la importancia del precio, en el cibermarketing el interés se ubicará en el costo que representa al consumidor el poder satisfacer sus deseos o necesidades.

Comunicaciones institucionales de marketing

Si en la mercadotecnia convencional se repara en la importancia de las plazas o puntos de venta, en el cibermarketing el énfasis se concederá a la conveniencia de comprar; si en la mercadotecnia convencional la prioridad es la promoción, en el marketing digital la comunicación es lo fundamental.

El cibermarketing, concluye Bill Bishop, no se rige a partir de las famosas 4 Ps de la mercadotecnia convencional (producto, precio, plaza y promoción).

Comunicaciones institucionales de marketing

La base de datos digital admite ser considerada como la herramienta más importante del cibermarketing. La información almacenada en nuestra base de datos nos permitirá desarrollar productos y servicios que respondan a las necesidades de cada cliente, pues por medio de Internet también es posible ofrecer a nuestros clientes un servicio personalizado.

Una segura infraestructura de comunicaciones digitales favorece la efectiva coordinación que deberán observar cada una de las unidades que dependan del área de comunicación organizativa. Además, como hemos señalado, el empleo de las comunicaciones digitales se ha convertido en una herramienta del trabajo cotidiano de toda oficina, y por supuesto las unidades de comunicación organizativa no podrían ser la excepción a la regla.

Comunicaciones organizativas

Para el desarrollo de programas de relaciones públicas a través del “sistema nervioso digital”, por ejemplo, es posible diseñar útiles matrices destinadas a la planeación, ejecución y evaluación de los programas integrales de relaciones públicas a realizar a través del “sistema nervioso digital”. Los objetivos específicos de tales programas derivarían de los objetivos generales que la institución ha definido para el desarrollo de sus comunicaciones institucionales estratégicas, en general, y de aquellos objetivos que es indispensable realizar a través del “sistema nervioso digital”.

Comunicaciones con públicos financieros

La globalización ha convertido a las relaciones con públicos financieros en comunicaciones eminentemente estratégicas en el desarrollo de las instituciones. Además es indispensable considerarlas como naturalmente delicadas. Si los efectos de las acciones comunicativas son negativos, el resultado simplemente podría resultar catastrófico para la institución. Así de sencillo, así de grave.

Comunicaciones con públicos financieros

En algunas naciones, las leyes obligan a que determinadas instituciones publiquen con cierta periodicidad sus estados financieros. Internet es uno de los medios idóneos para cumplir con los requisitos que establece la ley. Sin embargo, es necesario tener presente que determinados públicos financieros –los accionistas, por ejemplo-, demandan información que de ninguna manera resulta pertinente publicar en Internet. Extranet es uno de los medios idóneos para establecer comunicaciones productivas con públicos financieros.

Comunicaciones institucionales digitales

La incorporación de avanzadas tecnologías de información en todo tipo de instituciones, representa el mejor argumento para afirmar la pertinencia de considerar a las comunicaciones digitales como una de las “formas fundamentales de comunicación” de las instituciones contemporáneas.

Comunicaciones institucionales digitales

Evidentemente la unidad de comunicaciones digitales deberá realizar aquellas funciones de vigilancia del entorno, correlación de elementos y transmisión del legado cultural que resulten pertinentes para el desarrollo integral de las comunicaciones productivas de la institución. La vigilancia del entorno, por ejemplo, hoy impone la necesidad de realizar un permanente monitoreo del ciberespacio.

Comunicaciones institucionales digitales

Las actividades que debe realizar la unidad de comunicaciones digitales tampoco deberán restringirse al ciberespacio, aunque la responsabilidad de establecer un clima de comunicaciones productivas con las ciberaudencias meta efectivamente sea parte de sus actividades.

La unidad de comunicaciones digitales deberá aportar relevantes contribuciones al desarrollo integral del “humanismo digital” de las instituciones. Ese debe ser el principal reto.

Comunicaciones institucionales digitales

A pesar del desarrollo de interfases cada vez más amigables e inteligentes, la comunicación entre las personas y las computadoras sigue resultando complicada para la mayoría de los mortales, e inclusive en ocasiones hasta resulta difícil para los expertos.

Comunicaciones institucionales digitales

Para lograr que las considerables inversiones que realizan las instituciones con el propósito de incorporar las más avanzadas tecnologías efectivamente puedan contribuir a elevar los niveles de eficiencia institucional, es indispensable reparar en las necesidades de las personas que usarán tales tecnologías.

Comunicaciones institucionales digitales

El tiempo destinado a la adaptación del nuevo entorno ecológico que introducen las nuevas tecnologías en las instituciones suele representar costos innecesarios: tiempo, dinero y energía humana que definitivamente es indispensable no desperdiciar. Tales procesos definitivamente podrían resultar más sencillos si oportunamente se repara en los aspectos humanos y culturales que involucra todo proceso de adaptación.

Michael Dertouzos propone al “Human-centric computing”.

El “humanismo computacional” parte de la siguiente premisa: “Information technology should help people do more by doing less”.

Comunicaciones institucionales digitales

La unidad de comunicaciones digitales institucionales podría convertirse en la instancia idónea para realizar útiles contribuciones al desarrollo del humanismo digital institucional.

Comunicaciones institucionales digitales

Es indispensable reparar en la pertinencia de realizar profundas reformas en nuestros programas de estudios, reparando en la pertinencia de contribuir a formar a los calificados comunicadores digitales que hoy demandan las instituciones.

“The question was sharp, the tone accusatory: Won't the Internet and all these computer technologies eliminate our jobs? The well-known politician furrowed his brow pensively and said smoothly: No doubt, some old jobs will be eliminated, but new jobs will be created faster, ensuring increased employment. This is the way to

Comunicaciones institucionales digitales

Nuestro trabajo, como académicos e investigadores de la comunicación, es poder proporcionar a nuestros alumnos la mejor preparación para que ellos efectivamente puedan encontrar trabajo, realizándose plenamente como profesionales de la comunicación. Es tiempo de ser más humildes y reconocer que el aprendizaje es dialéctica pura, y que los cambios son tan necesarios como inevitables. Debemos aprender a cambiar. No cabe duda que no hay nada más práctico que una buena teoría. La mejor conclusión posible se encuentra en las “juiciosas” palabras de Abraham:

Comunicaciones institucionales digitales

“Lo productivo en comunicación va más allá de fuentes egoístas y de emisores y receptores estratégicos que buscan influirse de forma efectiva con base en objetivos diversos (...) En la productividad, la responsabilidad es tripartita: el proveedor (emisor) busca producir información con los requerimientos de calidad acordados con su usuario; el usuario, por su lado, está obligado a retroalimentar a su proveedor de forma tal que le ayude a mejorar en su capacidad comunicativa, y todas las partes deben asumir su responsabilidad individual ante el sistema que integran para que la mejora colectiva dé como resultado beneficios en términos de los objetivos comunes que se pretenden. Es decir, en este tercer nivel de comunicación se busca que la información contribuya a la productividad del sistema todo y de cada una de sus partes”.

Razón y Palabra. Primera revista electrónica especializada en comunicación en América Latina. - Microsoft Internet Explorer

Archivo Edición Ver Favoritos Herramientas Ayuda

Dirección <http://www.razonypalabra.org.mx>

Vínculos [Hotmail gratuito](#) [Personalizar vínculos](#) [Windows](#) [Windows Media](#)



RAZÓN Y PALABRA

Primera Revista Electrónica en América Latina Especializada en Tópicos de Comunicación

[Sobre la Revista](#) [Contribuciones](#) [Directorio](#) [Buzón](#) [Búsqueda](#)

Octubre - Noviembre 2002

Ediciones Especiales

Editorial

Sitios de Interés

Novedades

Números Anteriores

Selecciona...

Eres el visitante

(30/04/97)

ISSN 1605-4806

COLECCIÓN CIBERCULTURA

"Hacia la comunicación política"

Número 29
Coordinación: Fernando Mendoza

Introducción del coordinador

Con la incorporación de prácticas democráticas como parte de la vida social y con la regularidad de los procesos democráticos como vía para la elección legítima de representantes populares, se avanza en las posibilidades de influencia de la participación social en la construcción de las sociedades actuales.



De la sociedad de información a la comunidad de comunicación
Jesús Galindo
Lo sucedido en el siglo veinte ha dejado un impacto en diversos ámbitos de la vida social con

Número Actual

México. Octubre 21, 2002

Información especial

NOVEDADES EDITORIALES



Colección Ciberultura

COLUMNA

Columna Huesped
"Los acuerdos Creel-concesionarios, Una puñalada traperera a la transición democrática"
Por el Sen. Javier Corral Jurado

Descargando imagen <http://academ00.cem.itesm.mx/cgi-bin/Count.cgi?df=razon.dat...>

Inicio Tit... Te... Oc... RP... RP... Mó... Mi... Ra... Escritorio 99% 8:43 PM

Fernando Gutiérrez, Norma Campo Garrido
Alejandro Ocampo, Rafael Sánchez Canudas

Proyecto Internet, 2003
octavio.islas@itesm.mx

Con mi gratitud a: Sandra Fuentes, Carolina Arboleda, Andrea Arciniegas, Carolina Morales

A cada una de las “ángeles azules”