



Tecnología

## Gestionar conocimiento e innovación con redes sociales

**Muy conocido es por todos el boom de las redes sociales en el mundo, sólo por nombrar un dato redes sociales como Facebook y MySpace fácilmente sobrepasan los 300 millones de usuarios, por lo que su auge es inevitable. Y si en vez de negarles a nuestros empleados el uso de Facebook, Twitter, o afines, ¿Por qué no potenciar esta necesidad de comunicarse e interactuar de nuestros colaboradores para potenciar sistemas de Gestión de Conocimiento e Innovación en nuestra empresa?**

Primero dejemos claros algunos conceptos, como el de redes sociales o *social networking*, estos se entienden como las aplicaciones web donde se resuelven necesidades, problemáticas y se comparten ideales de los usuarios, permitiendo esto potenciarse en conjunto bajo un sentido de comunidad, dinamismo y energía<sup>1</sup>.

### **Pero, ¿Y este boom a que se debe?**

El detonador del crecimiento de las herramientas web 2.0 y de las redes sociales se deben principalmente a 3 factores:

1. Aumento de la capacidad de almacenamiento y proyección de

<sup>1</sup> Recogido de **El fenómeno de las Redes Sociales** - <http://www.diseñowebchile.cl/web20/fenomeno-redes-sociales>

todos los recursos (videos, imágenes, sonido, flash, etc.)

2. El interés de parte de los usuarios de integrarse en una plataforma social donde la gente se relaciona en torno a intereses comunes.

3. La apertura de la creación de los contenidos en la web desde los webmasters a la comunidad entera (puntal de la web 2.0)

Pero más que analizar el crecimiento de las redes sociales a nivel mundial y sus razones, démosle un enfoque empresarial.

Una encuesta<sup>2</sup> desarrollada por Dynamic Market Limited en el Reino

<sup>2</sup> Recogido de **Web 2.0 Impacto de las redes sociales en las empresas** -

Unido, Francia, Alemania, Bélgica y Holanda revelo que las principales razones para utilizar las redes sociales son aprovechar los conocimientos colectivos de los empleados, clientes y proveedores. La misma encuesta refleja que un 65% de los encuestados considera que el uso de herramientas de las redes sociales en el trabajo cotidiano los hace más productivos y un 46% considera estas herramientas como un elemento que aumenta la creatividad.

### **De uso informal a eficaz herramienta**

Los usuarios de Internet ya están acostumbrados a crear y compartir en Internet, la mayoría han creado su perfil en Facebook, compartido su

<http://www.alejandrobarrros.com/content/view/323754/Web-2-0-Impacto-de-las-redes-sociales-en-las-empresas.html>

conocimiento en Wikipedia, compartir sus videos en Youtube, subido sus imágenes en Flickr o Fotolog, plasmado sus opiniones en un Blog, y bitacorizar su día en Twitter, para que hablar del chat o comentar los “muros” de otras personas, según un estudio de la revista Business Week, un 20% de los empleados de las compañías norteamericanas dice contribuir regularmente en blogs, redes sociales, wikis y otros servicios de la web 2.0, pero al momento de sentarse frente al escritorio de su oficina estas necesidades se ven truncadas por confundirse erróneamente como medios para “sacar la vuelta” o “perder el tiempo”.

Pero lo que no es esta apreciando es la capacidad y aun mas importante la NECESIDAD de estos usuarios por crear y compartir conocimiento y que en vez de reprimirlo, y si aun mas agregamos el hecho de que la mayoría de las empresas solo usan como herramienta de colaboración y comunicación al email, ¿por que no derivar esta capacidad de colaborar en un aumento del conocimiento dentro de la empresa, fomentar la creación de equipos de trabajo efectivos y fomentar la innovación?.

### Creando comunidades internas

Las principales razones para utilizar las redes sociales son el aprovechar

los conocimientos colectivos de los colaboradores –pudiendo ser estos clientes, proveedores, empleados- y estimular la colaboración interna y externa.

Las redes sociales permitirán que los colaboradores se agrupen mediante intereses e ideales especiales, entregando una plataforma donde esos intereses se pueden expresar mediante herramientas comunes pero no menos necesarias como el envío de mensajes, compartir archivos, o administrar tareas de un proyecto, también permite tareas donde se incentiva la creatividad como la creación de páginas con

**un 65% de los encuestados considera que el uso de herramientas de las redes sociales en el trabajo cotidiano los hacen más productivos y un 46% considera estas herramientas como un elemento que aumenta la creatividad.**

información relevante a los ámbitos de la empresa (wiki), a subir ideas u opiniones para capturar la impresión de nuestros colaboradores de un proyecto, creando sinergias dentro (y porque no fuera) de la organización de cara a producir y gestionar el conocimiento.

### El ejemplo de “somos azules”

Teléfonica ha implementado una red de blogs denominada “somos azules” creada por sus propios empleados, pero con la posibilidad de que incluso ex-empleados se sumen a la iniciativa todo por un fin de crecer como comunidad,

fortalecer los valores y la marca interna y comunicar solidez.

### Colaboración y pertenencia

La implementación de software social permite expandir las vías de la colaboración, participación e interacción dentro de una organización. Por lo menos esa es la opinión de las empresas pioneras en este tipo de implementaciones, donde la opinión común parece ser el hecho de que en entornos de redes sociales la apertura de espacios para la cohesión y sentido de pertenencia se ven favorecidos.

Parece claro que las redes sociales son la gran solución para la comunicación interna, gestión del conocimiento y de la innovación, pero también parece que su adopción en las empresas solo ira en aumento a medida que representantes de la llamada “Generación Y” ascienda a los altos niveles. En su opinión y según lo leído... ¿será conveniente esperar?.

### Francisco Gómez V.

Ejecutivo Área TI y Conocimiento  
eGEA Consultoría  
fgomez@egea.cl



Fuente: Las redes sociales desembarcan en la empresa, **Claudio Bravo**.



EMPRESA DE GESTION ESTRATEGICA APLICADA  
Andrés Bello 1515, Arica Chile  
58 253533  
info@egea.cl  
www.egea.cl

Estrategia y Competitividad  
Normalización y Proyectos  
Desarrollo de Capital Humano  
Medición Empresarial

Tecnologías de la Información y Conocimiento

SmartNotes | ideas de Management  
se distribuye bajo una licencia

