

# Proyecto IDCAP: Mejorar la Competencia Digital en Personas Adultas

Número de Proyecto: 2018-1-PL01-KA204-051003



# Comunicación y colaboración

Interacción a través de las tecnologías digitales





|  |    |
|--|----|
| 1. Introducción .....                                    | 3  |
| 2. Internet como una herramienta de comunicación .....   | 3  |
| 2.1.1. Redes sociales .....                              | 4  |
| 2.1.2. Usar redes sociales online .....                  | 5  |
| 2.1.3. Teléfono como herramienta de comunicación.....    | 10 |
| 2.1.4. El ordenador en la comunicación .....             | 17 |
| 2.1.5. E-mail como una herramienta de comunicación ..... | 18 |
| 3. Resumen .....   | 27 |
| Bibliografía:.....                                       | 28 |



# 1. Introducción

Este módulo lo ayudará a comprender lo que se entiende por comunicación hoy en día. Para ello, en este módulo se recogerá información sobre las redes sociales (Facebook, blogs, Twitter, Skype), de manera que le ayude a ser un miembro activo en la sociedad de internet. Para ello, por ejemplo, en este módulo aprenderá a cómo crear una cuenta paso a paso en Facebook. También a ampliar su conocimiento sobre el papel de los teléfonos y las computadoras como herramientas de comunicación. En resumen, este módulo habla sobre cómo las redes sociales crean vínculos que mejoran la ventaja competitiva, permiten el intercambio de información, fomentan relaciones sólidas y sirven como base para construir relaciones profesionales y personales.

En el mundo actual, la personalidad y los intereses de una persona se pueden identificar fácilmente al observar cuán activo es en las diversas plataformas de redes sociales y lo que publican. Aunque las redes sociales se crearon fundamentalmente para conectar a las personas en todo el mundo y permitirles compartir sus pensamientos y opiniones, estas plataformas se han convertido en un medio extenso para construir negocios y promocionarse. Las redes sociales agregan valor comercial al construir vínculos que mejoran la ventaja competitiva, permiten el intercambio de información y fomentan las relaciones sólidas.

## 2. Internet como una herramienta de comunicación

Internet, como medio moderno de comunicación social, desempeña en la actualidad un papel extremadamente importante, gracias al número cada vez mayor de sus usuarios y a una amplia gama de opciones de comunicación con



su entorno, las cuales responden a las tendencias cambiantes y al comportamiento del consumidor y su ambiente.

Las herramientas que los usuarios de Internet tienen a su disposición se expanden constantemente. En una era de gran progreso técnico, que acompaña a muchas áreas de la vida, Internet ofrece sistemáticamente nuevas funcionalidades deseadas por los usuarios. Las posibilidades técnicas, la especificidad de Internet, así como su disponibilidad, permiten comunicar y transmitir un mensaje claro y coherente a una amplia variedad de destinatarios. Internet también es un medio interactivo que permite a su usuario responder a los mensajes del remitente, así como reenviarlos a otros destinatarios, siendo esta su principal característica, la que lo distingue en el fondo de otros medios de comunicación.

### 2.1.1. Redes sociales

En el área de las herramientas de comunicación de Internet, sin duda, las redes sociales desempeñan un papel importante, que debido a la dinámica del desarrollo, la naturaleza y las funcionalidades de alcance de los servicios individuales y el aumento sistemático en el número de usuarios, son un importante canal de comunicación con el entorno. El término "Medios sociales" (Redes sociales) se refiere al uso ampliamente entendido de Internet y la tecnología móvil para transformar la comunicación en un diálogo interactivo. Estos son los medios utilizados para la interacción social en forma de un amplio conjunto de herramientas de comunicación más allá de la comunicación social existente. Aparecen bajo muchos nombres, incluidos blogs y microblogs (Twitter, WordPress, Blogger), redes sociales (Facebook, LinkedIn, MySpace), servicios de contenido (YouTube, flickr, Instagram, Pinterest), juegos sociales virtuales (World of Warcraft), mundos sociales virtuales (Second Life) y marcadores sociales (delicious.com).

Una de las empresas más grandes e importantes en el mundo de las redes sociales es la red social Facebook. Fundada en 2004 por Mark Zuckerberg, por entonces estudiante de la Universidad de Harvard, como el sitio web de la universidad thefacebook.com. El portal inicialmente tenía la intención de



intercambiar información entre los estudiantes, sin embargo, hoy en día es la red social más grande, multifuncional y rica en diversas herramientas de comunicación. Según el informe de Facebook para 2019, el sitio web ya tiene 2,41 mil millones de usuarios activos. Alrededor de 890 millones de usuarios visitan el portal todos los días, y más de 500 millones lo usan solo a través de teléfonos inteligentes y tabletas.

Las redes sociales son un fenómeno extremadamente dinámico: los estudios muestran que incluso en unos pocos meses, la apariencia, la naturaleza y el alcance de la funcionalidad de los servicios individuales ofrecidos en las redes sociales puede cambiar significativamente. La dinámica de estos cambios y, por lo tanto, el ritmo de desarrollo de los portales de redes sociales está en constante crecimiento. Las aplicaciones y servicios de redes sociales mantienen acuerdos entre ellos mismos, lo que les permite experimentar constantemente transformaciones para le permitan finalmente alcanzar nuevos niveles de funcionalidad. Sin embargo, esto también hace que exista una gran similitud entre los diferentes tipos de redes sociales.

Este tipo de empresas tienen como objetivo mantener la lealtad de los usuarios actuales a un nivel constante y adquirir nuevos usuarios, como resultado del aumento de la calidad y de la competitividad de estas redes sociales.

### 2.1.2. Usar redes sociales online

Puedes utilizar una red social online para mantener el contacto con tus amigos, estar al día con temas interesantes para ti e incluso compartir información, como por ejemplo, fotos, videos u opiniones personales y sentimientos. En este sentido, Facebook y Twitter son dos de las redes sociales más populares a nivel mundial.

#### **Como unirte a Facebook**

Para unirte a Facebook solo tienes que crearte una cuenta, la cual es gratuita, para obtener un perfil. El perfil es una página web dentro de Facebook donde aparecerá toda tu información. Esta información es introducida por ti, por lo que



de ti dependerá cuanta información aparece en tu perfil, pudiendo cambiar dicha información siempre que quieras.

Para crear una cuenta, solo debes dirigirte a la página oficial de Facebook y rellenar los datos que se te piden en el apartado “Crea una cuenta”, pulsar el botón “Registrarte” y seguir los pasos que te ira dando la página. Algunos de estos datos son tu nombre, tus apellidos y un correo electrónico.

Los perfiles se suelen crear con el nombre real de la persona, pero si lo prefieres, puedes usar un alias o apodo, y va acompañado con una fotografía, la cual puede ser de cualquier tipo, personal, de un paisaje, con los amigos...

Una vez que has creado tu perfil, Facebook te da la oportunidad de ajustar la privacidad de tu perfil, es decir, establecer quien puede ver tu perfil, todo el mundo o solo tus amigos (las personas con las que ya has contactado en Facebook).

En resumen, para crear una cuenta en Facebook necesitas:

- Un dispositivo electrónico con conexión a Internet (ordenador, móvil inteligente...).
- Un correo electrónico.

Los principales beneficios y ventajas de Facebook son:

- Es gratis.
- Tus amigos y familiares pueden tener ya una cuenta Facebook. Puedes encontrarlos escribiendo su nombre o su correo electrónico en el buscador de Facebook.
- Puede ser utilizado por cualquier persona y desde cualquier lugar, siempre y cuando haya acceso a Internet.
- Está disponible las 24 horas del día, por lo que las diferencias horarias entre países no suponen ningún problema para contactar con tus familiares y amigos que se encuentren en otros países.



- Sus usuarios pueden compartir mensajes, videos, fotografías e incluso páginas web.
- Se puede utilizar para planificar, avisar y administrar eventos.
- Puedes decidir quién puede ver tu perfil y a que información podrán acceder.

## **Blogs**

'Blog', bitácora en español, es una abreviación de "Web log". Es básicamente un diario online escrito por una persona para plasmar sus pensamientos, sentimientos, opiniones, intereses o su día a día, y que es accesible para todo el mundo.

Un tipo de blog muy popular en los últimos años es el micro-blogging, el cual es igual que un blog normal, pero con una limitación en el número de letras que puedes utilizar en cada comunicado. En este campo, Twitter es la red social más popular.

## **Twitter**

Twitter es una red social que permite a sus usuarios comentar noticias, acontecimientos, eventos e incluso su día a día. Como es un tipo de micro-blogging, los comentarios, llamados "tweets" en la red social, deben ser muy cortos, no pudiendo sobrepasar los 140 caracteres (letras, símbolos, números...) por mensaje.

Un tweet puede tratar sobre cualquier tema, pensamientos, imágenes, videos, enlaces a páginas web, contestar comentarios de otras personas o rebatir ideas entre otras cosas, pero sin exceder el límite de 140 caracteres establecido por la página web.

En resumen, para poder enviar tweets, debes tener una cuenta en Twitter, para lo cual necesitarás:

- Un dispositivo electrónico que pueda conectarse a Internet.
- Un correo electrónico.



Ve a la página oficial de Twitter, pulsa el botón “Regístrate” y sigue los pasos que indica la página web para la creación de una cuenta en Twitter.

#### *Principales beneficios y ventajas.*

- Twitter es gratis y puede ser utilizado por cualquier persona desde cualquier lugar del mundo.
- Los usuarios pueden elegir seguir los tweets de sus autores, políticos, expertos y celebridades favoritas, así como de sus amigos, familia u otras personas.
- Los usuarios pueden compartir los comentarios de otras personas con sus propios seguidores. A esta acción se le llama “retuitear” (retweeting en inglés).

#### *Privacidad*

En Twitter puedes mantener tu privacidad de varias maneras. Una opción para proteger tu privacidad es utilizar un alias o apodo para tu cuenta, mientras que la otra opción es configurar la privacidad de tu cuenta para que solo puedan seguirte aquellas personas a las que tu les hayas dado permiso previamente.

#### **Skype**

Skype es una aplicación que permite hacer llamadas a través de Internet. Dado que fue de las primeras aplicaciones en ofrecer este servicio, se ha convertido en la aplicación de llamadas a través de Internet más popular del mundo.

Actualmente, el uso de Skype para realizar llamadas es gratuito. Además, si tu dispositivo electrónico tiene una cámara o webcam, podrás realizar video llamadas, es decir, podrás ver la cara de la otra persona durante la conversación, siempre y cuando la otra persona también tenga una cámara o webcam.

Skype combina las llamadas de voz y la mensajería instantánea en una sola aplicación. Por lo tanto, podrás hablar y escribir al mismo tiempo, cambiando entre ambas opciones tantas veces como desee y sin problemas.





Skype también te informa de la presencia de la otra persona de una manera muy práctica. Cuando se habla de presencia se hace referencia a la disponibilidad y a la disposición de la otra persona para comunicarse. Por ejemplo, si la otra persona está en línea listo para comunicarse, entonces hay presencia. Skype le permite saber cuándo una persona está desconectada o cuándo estará dispuesta a comunicarse para que pueda volver a iniciar sesión en ese momento.

La gente usa Skype principalmente por la alta calidad de voz que ofrece y porque es gratis. Skype es extremadamente útil para comunicarse con familiares, amigos y seres queridos de todo el mundo.

Para usar Skype, necesitas:

- Un dispositivo electrónico con buena conexión a Internet.
- Una cámara integrada o una webcam (aunque todavía puede hacer llamadas de voz sin una): esta es una cámara pequeña que se conecta a su ordenador a través de un puerto USB; muchos ordenadores, especialmente los ordenadores portátiles, ya tienen una webcam incorporada.
- Buen sonido: asegúrese de que tu tarjeta de sonido funciona correctamente.
- Altavoces y un micrófono: muchos ordenadores tendrán estos integrados y las webcams a menudo vienen equipadas con micrófonos. Por otra parte, los auriculares y los auriculares con micrófono se pueden comprar a un precio razonable
- El software de Skype, que se puede descargar gratuitamente desde [www.skype.com](http://www.skype.com)
- Una o más personas con las que comunicarse: las cuales también deben ser usuarios de Skype si desea comunicarse a través de este servicio gratuito.



Las llamadas en Skype son gratuitas solo si las dos (o más) personas que se comunican están utilizando un dispositivo compatible con Skype, así como utilizar el servicio de Skype a través de Internet.

### 2.1.3. Teléfono como herramienta de comunicación

La comunicación ha recorrido un largo camino desde que Alexander Graham Bell creará el primer teléfono en 1876. Hoy en día, gracias a los teléfonos móviles, el teléfono siempre puede ir contigo, lo que te permite estar constantemente comunicado de una manera que Bell nunca habría imaginado ni en sus sueños más locos.

Para entender el papel de los teléfonos móviles en la comunicación de hoy en día, es necesario un poco de historia para conocer el contexto. Después de que Graham inventará el teléfono por cable, los teléfonos se instalaron a lo largo de todo Estados Unidos. Dada la enorme red de cables que existía en esa época, los teléfonos se podían instalar en casi cualquier lugar.

Sin embargo, estos teléfonos por cable requerían que el teléfono se encontrara en un lugar fijo. Durante los siguientes 115 años, la comunicación telefónica generalmente significaba que tenías que ir al lugar donde estaba instalado el teléfono para poder hacer uso de él, ya fuera en la casa, en el trabajo o en público, dado que la movilidad del teléfono se limitaba a la longitud de su cable. Incluso los teléfonos inalámbricos, cuando se hicieron populares en la década de 1980, no podían alejarse demasiado de la señal cableada ubicada en la base del teléfono.

Los teléfonos inalámbricos tienen sus raíces en los receptores de radio portátiles utilizados en la Segunda Guerra Mundial. Muchas compañías intentaron incorporar esta tecnología en teléfonos portátiles. Pero no fue hasta 1973 que un investigador de Motorola usó tecnología móvil para hacer la primera llamada de este tipo.

Ese primer teléfono celular pesaba más de 2 kilos y era bastante voluminoso.

La primera red móvil analógica 1G llegó a Tokio en 1979 y se extendió a varios países de Europa en 1981. No era exactamente privada: cualquier persona con un escáner podía espiar. Pero los teléfonos móviles habían llegado.

En 1983, Motorola lanzó su teléfono móvil al mercado, el cual tenía una batería de hasta 30 minutos de tiempo de conversación y un coste de 3,995 dólares.

Las primeras redes móviles 2G surgieron en la década de 1990, junto con la transmisión digital. Lo digital superó rápidamente a lo analógico, ya que proporcionaba una seguridad mejorada y conexiones más rápidas.

Los primeros mensajes de texto fueron en 2G, lo que permitió la comunicación básica por SMS. El primer mensaje de texto fue enviado en 1993 en Finlandia.

Ese mismo año, se lanzó el primer teléfono inteligente. Hecho por IBM, se llamaba IBM Simon. Este comunicador personal, como se llamaba, se vendió por \$ 899 con un contrato de dos años, o \$ 1,099, sin contrato. Tenía un calendario, libreta de direcciones, reloj, bloc de notas, teclado, pantalla táctil y capacidad de correo electrónico.

En la década de 1990, los teléfonos móviles empezaron a ser de uso común. Cada vez más personas comenzaron a comprar los teléfonos, que se hicieron cada vez más pequeños. La voluminosa caja de más de 2 kilos de la década de 1980 dio paso a los dispositivos de tamaño de una mano de la década de 1990.

Muchos de estos parecían radios de mano, con almohadillas para teléfonos estilo Touch Tone y pequeñas pantallas que le permitían enviar mensajes de texto.

### **Teléfonos y acceso a Internet**

Con más y más personas utilizando teléfonos móviles, las personas eran más accesibles. Pero al mismo tiempo, otra tecnología basada en los ordenadores se estaba consolidando en la sociedad: el Internet.

Usando ordenadores de escritorio, las personas podían enviar correos electrónicos y buscar información. Entre los teléfonos móviles e Internet, una nueva forma de comunicación se estaba arraigando en la década de 1990.



A medida que se acercaba el milenio, tantas personas tenían teléfonos móviles que las redes 2G no podían mantenerse al día. La primera red 3G comenzó en Tokio en 2001. Esto significaba que las personas no solo podían llamar, enviar correos electrónicos y consultar Internet con sus teléfonos, sino que también podían transmitir videos y música.

Aun así, incluso en 2007, solo uno de cada 10 usuarios de teléfonos móviles había adoptado el 3G para comunicarse. El resto todavía usaba sus teléfonos plegables o teléfonos que ofrecían un teclado deslizable, como lo habían hecho en la década de 1990. Estaban hablando, enviando mensajes de texto y revisando el correo electrónico. Estaban usando una cantidad limitada de internet.

BlackBerry de Research in Motion actualizó las pantallas de teléfonos móviles con una mejora rápida. Las imágenes claras y en color hacían que las pantallas de los teléfonos en BlackBerry y otros teléfonos móviles fueran más atractivas. El BlackBerry 7270, con WiFi, presentado en 2005, hizo posible conectarse a Internet a través del WiFi en los hogares, oficinas y otros lugares públicos. BlackBerry se convirtió en una parte vital de la comunicación para muchos empresarios a mediados de la primera década del siglo XXI.

En 2007, Apple presentó el iPhone. De repente, la comunicación del teléfono inteligente proporcionó una pantalla mucho más grande, con un teclado que solo aparecía cuando lo necesitabas. La pantalla táctil salió más tarde en 2007.

Muchas empresas esperaban que el iPhone siguiera siendo un dispositivo de nicho, pero su popularidad apenas comenzaba. El icónico anuncio "Hola" mostró a las estrellas de televisión y cine a través de los años contestando teléfonos. La tecnología cambió, pero el saludo se mantuvo igual. Ese anuncio muestra el efecto del teléfono en la comunicación e indica cómo el teléfono inteligente es solo un paso más en el avance de la tecnología de comunicación.

El teléfono móvil, ya sea iPhone, Android, Samsung o cualquiera de otras marcas, cambió la forma en que las personas se comunican. Hoy en día, hay casi tantos teléfonos móviles en la tierra como personas.

Los teléfonos sirvieron para mantenerse en contacto durante todo el siglo XX. A medida que amaneció el siglo XXI y la gente consiguió teléfonos móviles, los teléfonos continuaron siendo la forma en que las personas se mantienen en contacto. Pero junto con mantenerse en contacto, los teléfonos se han convertido en una forma de escapar de su realidad actual.

Si no puedes ir a una fiesta, puedes revisar tu teléfono y ver qué sucede a través de Facebook. Si estás de vacaciones, puedes mantenerte en contacto con tu jefe por teléfono móvil. Si no puedes ir a una reunión en persona, puede unirte a través de FaceTime.

¿Pero los teléfonos inteligentes están cambiando la forma en que las personas conversan cara a cara? Un estudio de Virginia Tech, sobre usuarios de cafeterías, mostró que la mayoría de las personas mantenían sus teléfonos frente a ellos mientras estaban sentados a la mesa y los revisaban cada tres o cinco minutos.

El estudio encontró que las conversaciones con aquellas personas que revisaron sus teléfonos mientras hablaban fueron menos satisfactorias que las conversaciones con personas que no revisaron sus teléfonos.

Cuando los participantes se agruparon y se les dio un tema para discutir durante 10 minutos, los teléfonos se revisaron en 29 de cada 100 grupos. En esas conversaciones, los participantes informaron que se sentían menos satisfechos y tenían menos empatía por la otra persona, incluso cuando se ajustaban a factores externos.

Otro hallazgo fue que el uso del teléfono móvil durante las interacciones tuvo un efecto negativo aún mayor en los amigos cercanos que en los amigos casuales.

Según muchos expertos, las personas son sociales, ya sea en línea o conociendo gente en la vida real. Sin embargo, los teléfonos móviles ayudan a algunas personas tímidas a aumentar sus interacciones sociales a través de las



redes sociales. Para algunas personas tímidas, las redes sociales proporcionan el primer paso en el camino para conocer gente cara a cara.

Pero para otros, es un sustituto de las interacciones de la vida real. Obtener docenas de Me gusta en Facebook no es lo mismo que tener una conversación con incluso una de esas personas.

Los teléfonos móviles han transformado el lugar de trabajo. Los teléfonos móviles hacen que sea más fácil para los empleados mantenerse en contacto con sus seres queridos y amigos mientras trabajan. Es fácil enviar un mensaje de texto rápido en un lugar de trabajo que alguna vez monitoreó las llamadas personales.

Cuando las reuniones duran mucho, los empleados pueden revisar sus teléfonos en busca de correos electrónicos importantes. Pero los estudios muestran que los lugares de trabajo que fomentan la conversación cara a cara son más productivos y más colaborativos. Entonces, los teléfonos celulares son buenos y malos para el lugar de trabajo.

Un estudio de Samsung mostró que los líderes empresariales descubrieron que sus compañías ganaban un promedio de 58 minutos de tiempo de trabajo cada día gracias al uso de teléfonos inteligentes. Además, la productividad aumentó en un 34 por ciento.

Algo de esto se debe a las aplicaciones. Slack, una aplicación que permite a las personas comunicarse rápidamente y perder menos tiempo, potenciando la productividad. Además, los empleados que usan sus propios dispositivos ayudan a las empresas a reducir los costos de material informático de una empresa.

Los teléfonos móviles aumentan las distracciones para las personas en el trabajo. Una encuesta de CareerBuilder de 2016 a 2,000 gerentes de contratación y 3,000 empleados de tiempo completo encontró que el 19 por



ciento de los empleadores cree que los empleados son productivos por menos de cinco horas al día.

Muchos empleadores piensan que sus empleados envían mensajes de texto y usan sus teléfonos para tareas no relacionadas con el trabajo. El diez por ciento de los empleados sintió que los teléfonos inteligentes redujeron la productividad del trabajo, mientras que el 66 por ciento usó sus teléfonos varias veces al día. El estudio concluyó que la mayoría de las personas tal vez ni siquiera reconozcan cuán distraídas están con sus teléfonos inteligentes.

Los teléfonos móviles también son más vulnerables a las amenazas de seguridad externas, lo que potencialmente permite a los piratas informáticos obtener acceso a los archivos, servidores y programas esenciales de la empresa.

Los teléfonos celulares permiten a las personas realizar múltiples tareas. Pero la multitarea en realidad puede hacer que las personas sean menos productivas. Al esperar, en la fila, en el tráfico, una cita con el médico, muchas personas solían pensar, meditar, leer una revista o hablar con otras personas.

Los teléfonos permiten a las personas revisar sus mensajes, sus páginas de Facebook y sus feeds de Twitter. Los teléfonos permiten a las personas mantenerse al día con lo último en noticias, clima y deportes.

La mayoría de las veces, eso es algo bueno. Pero para aquellos que no pueden estar sin sus teléfonos, incluso por unos momentos, el uso del teléfono móvil puede interrumpir su concentración. La mayoría de los millennials abren mensajes de texto dentro de los 90 segundos posteriores a su recepción.

Los mensajes de texto mientras se conduce es una de las cosas más peligrosas que pueden hacer los conductores, y fue responsable del 8,5 por ciento de todas las muertes de tráfico en 2017, según la Junta Nacional de Seguridad del Transporte.



Hoy en día, los teléfonos móviles permiten que las personas se conecten de formas que no podrían cuando los teléfonos fijos gobernaban el mundo de las telecomunicaciones. Permiten que los abuelos que no viven cerca no solo hablen, sino que interactúen cara a cara con sus nietos.

Te permiten realizar operaciones bancarias, comprar y medir su rendimiento físico diario. Puedes medir tus ritmos de sueño. Puedes usar una aplicación como entrenador personal, recordándote no solo que hagas tu entrenamiento, sino también cuándo hacerlo.

Su teléfono móvil puede recordarle todas sus citas con el toque de un dedo. Puedes usarlo para guiarte a lugares en lugar de detenerte para pedir indicaciones.

Grupos de personas pueden conectarse por teléfono móvil. Un investigador de la Universidad Estatal de Michigan dice que los teléfonos móviles permiten a las personas mantener lazos con las personas cuando están separadas por la geografía.

Es una forma de que las personas en áreas escasamente pobladas se conecten entre sí. Es una forma de que la gente se mantenga informada.

Los movimientos políticos han comenzado y se han extendido por teléfono móvil. Los periodistas pueden usar sus teléfonos inteligentes para transmitir observaciones de noticias de última hora en tiempo real.

La transmisión en vivo ha permitido a personas de todos los ámbitos de la vida mostrar su trabajo, su arte, su música. Las aplicaciones ayudan a los manifestantes y a otros en grandes multitudes a conectarse.

Los teléfonos móviles combinan la tecnología del teléfono con la tecnología informática, y el emparejamiento ha puesto a disposición de los humanos de todo el mundo una cantidad de información sin precedentes. Muchas personas





pasan casi cada hora de vigilia conectados a dispositivos que todavía están aumentando su capacidad.

#### 2.1.4. El ordenador en la comunicación

Ya sea interna o externa, la comunicación es importante para la vida de cualquier negocio. Los ordenadores juegan un papel importante en las comunicaciones corporativas, como por ejemplo, con formas de mantener conectados todos los ordenadores, incluyendo correo electrónico, mensajería instantánea, videoconferencia y más. Si bien el tamaño y la naturaleza de su negocio determinarán cuánto usa los ordenadores en las comunicaciones de su empresa, debe saber cómo podría aprovechar la tecnología para mejorar el resultado final de su empresa.

Casi cualquier empresa, pequeña o grande, necesita usar ordenadores para comunicarse hoy en día. Los clientes esperan poder encontrar información sobre un negocio en línea y comunicarse por correo electrónico. Muchas empresas ahora usan herramientas de mensajería instantánea como Slack internamente para coordinarse dentro y fuera de la oficina.

Las redes sociales, accesibles a través de un ordenador o un teléfono inteligente, también se han convertido en una herramienta importante para comunicarse con los clientes y el público. Muchas empresas encuentran valioso mantener presencias en Facebook, Twitter, Instagram u otras plataformas.

Casi cualquier negocio moderno necesita usar el correo electrónico para comunicarse interna y externamente. Ya sea que instale su propio servidor de correo electrónico o permita que un proveedor de correo electrónico aloje su tráfico de correo electrónico corporativo, esta es probablemente la aplicación principal de un ordenador en comunicación entre empresas.

Si planea enviar y recibir documentos confidenciales por correo electrónico, implemente firmas digitales y cifrado. Si implementa su propio servidor de



correo electrónico, configúrelo para filtrar el correo no deseado y poner en cuarentena el correo electrónico cuestionable. Estos pasos ayudarán en gran medida a proteger su empresa del malware incrustado en el correo electrónico no deseado.

## **Configurar las redes sociales**

Considere configurar páginas comerciales en Facebook y cuentas comerciales en Twitter e Instagram. Estas plataformas le permiten anunciar ventas y ofertas a los clientes, así como ofrece la oportunidad a los clientes de comunicarse con su empresa.

Es probable que desee monitorear sus cuentas sociales de forma regular para ver quién está tratando de comunicarse con usted y abordar los comentarios de los clientes publicados públicamente.

Crea una presencia web para su empresa a través de su propio sitio web. Esta es una de las principales formas de comunicar sus servicios a clientes potenciales. Los días de buscar un negocio en la edición en papel de las Páginas Amarillas ya se acabaron, y la mayoría de las personas buscan servicios y productos primero en Internet. Mejore su sitio web con la optimización de motores de búsqueda, o SEO, para obtener una clasificación más alta con los motores de búsqueda.

### **2.1.5.E-mail como una herramienta de comunicación**

El correo electrónico ha sido llamado el dinosaurio del mundo de la tecnología, compitiendo solo con MS-DOS por ese dudoso honor. Sin embargo, sigue en uso incluso hoy en día, no solo como una opción, sino como una de las principales opciones de comunicación para todas las comunicaciones importantes en una organización. Todos los días, se envían millones de correos electrónicos comerciales desde una variedad de remitentes hacia una variedad de destinatarios: miembros del equipo, jefes, partes interesadas, recursos humanos, finanzas, proveedores, clientes, lo que sea. Los correos electrónicos se han convertido en una parte tan importante de la vida laboral que el "correo



electrónico" se ha convertido en una tarea programada en los calendarios de los empleados para llamar la atención.

Tradicionalmente, el correo electrónico se ha posicionado como una herramienta de colaboración y comunicación inmediata, productiva y de bajo costo. Hoy en día, hay muchas alternativas para lo mismo: Slack y Microsoft Teams están en una batalla campal por la colaboración y las comunicaciones en la oficina, pero también existen otras aplicaciones como Workplace, Ryver, Skype for Business, Zoho y más. Aun así, el correo electrónico domina como la herramienta para todas las conversaciones importantes. ¿Qué tiene de atractivo el correo electrónico? ¿Acabamos de acostumbrarnos a la idea del correo electrónico como herramienta de comunicación a lo largo de los años, o hay más méritos para este dinosaurio? Veamos las diversas razones por las cuales el correo electrónico sigue liderando la forma de comunicación empresarial.

### **Ubicuidad**

La primera y la razón más importante a favor de los correos electrónicos es su lugar común. Todos usan el correo electrónico. Es casi imposible encontrar a alguien en estos días sin al menos una cuenta de correo electrónico. Esto lo convierte en una herramienta imprescindible para las empresas modernas, e incluso para otras necesidades comerciales, como la orientación, la solicitud y el marketing.

### **Inmediato y no intrusivo**

Si bien el infame "toque en el hombro" puede no ser tan común hoy en día porque los lugares de trabajo están evolucionando para convertirse en independientes de la ubicación, los correos electrónicos han reemplazado efectivamente esos toques con sonidos de notificaciones de comunicación instantánea. Los correos electrónicos son inmediatos, pero no intrusivos. Le da tiempo al receptor para responder, muestra respeto por su tiempo y la tarea en la que el receptor puede estar enfocado. Estos son aspectos importantes de un entorno de trabajo productivo que permite un trabajo enfocado mientras se mantiene en contacto con el flujo de información. Con los correos electrónicos,



las notificaciones también se pueden configurar para mostrar solo mensajes críticos.

### **Registro permanente y organizado**

El correo electrónico es casi permanente si se utilizan las funciones correctas de almacenamiento. La característica más útil del correo electrónico, en mi opinión, es poder guardar y organizar por tema. Esto distingue claramente al correo electrónico como una herramienta de comunicación efectiva. Toda la comunicación relacionada sobre un tema puede organizarse en un hilo de conversación. En un mundo lleno de ruido, esta es una herramienta de productividad muy importante. No necesita desplazarse innecesariamente para encontrar la información correcta, solo necesita buscar a través del hilo de correo electrónico correcto. Si hay múltiples hilos con varios duplicados y carpetas, la herramienta de limpieza dentro de un servicio de correo electrónico ayuda a limpiar la bandeja de entrada. Y otra función de correo electrónico que está disponible en Outlook, Gmail y otras es "Ignorar". Sí, puede ignorar una conversación completa si no es relevante para usted. Por lo tanto, ignora aquellas conversaciones o mensajes pocos interesantes para ti y mantente centrado en los importantes.

### **Transparencia y responsabilidad**

En el mundo real, algunas veces la comunicación no es suficiente, sino que también es necesario que exista cierta estructura, ya que es igualmente importante establecer un tiempo para la comunicación, así como determinar cuál es el origen de la comunicación. Para ello, el correo electrónico se ha convertido en una herramienta crucial para establecer comunicaciones transparentes y responsables.

### **Seguridad y correos electrónicos cifrados**

El correo electrónico proporciona un entorno seguro para la comunicación, que es un requisito esencial para las organizaciones. Hay varias soluciones de seguridad de última generación disponibles en la actualidad que utilizan una estrategia de defensa multicapa para proteger la comunicación por correo



electrónico. La seguridad del correo electrónico también permite a una organización personalizar sus propios criterios y filtros para una comunicación segura, según las necesidades de la empresa. También hay configuraciones avanzadas disponibles para una mayor seguridad. Los correos electrónicos se pueden firmar criptográficamente, y el texto y los archivos adjuntos se pueden cifrar para que solo el destinatario pueda abrirlos.

### **Correo electrónico para la comunicación de marketing**

Con todos los millones de correos electrónicos de publicidad y marketing, este parece una información obvia y obsoleta. Pero en el mundo actual, loco por las redes sociales, McKinsey informa que el correo electrónico es 40 veces más efectivo que Facebook y Twitter combinados para ayudar a las empresas a encontrar nuevos clientes. El correo electrónico es un lugar que la mayoría de la gente visita todos los días. ¡Por lo tanto, es la forma más rentable de hacerse notar!

### **Transmitir información**

Todo lo que necesitas para transmitir información es una identificación de correo electrónico y ya puedes comunicar cualquier información relevante. Esto resulta útil cuando se trabaja en un equipo multifuncional amplio, compuesto por equipos más pequeños que se centran en partes concretas y esenciales. Por ejemplo, en una situación en la que necesita informar a 100 compañeros de trabajo, pero solo se requiere que una docena de ellos respondan, puedes hacerlo utilizando la función @Mentions. ¡Esta es una comunicación efectiva, sin duda!

### **Administrar el tiempo y mejor organización de las reuniones.**

El calendario se ha convertido en una característica integral de los servicios de correo electrónico, que muestran la utilidad de la funcionalidad del calendario para la comunicación. Las reuniones se pueden programar comprobando la disponibilidad de los asistentes en el calendario compartido en el correo electrónico. Las reuniones pueden hacerse más eficientes, ya que se puede

compartir las comunicaciones de correo electrónico relevantes, así como adjuntar los archivos necesarios para las reuniones.

Existen varias herramientas para reuniones como, por ejemplo, Webex, Zoom y Skype, las cuales suelen estar disponibles como extensiones de los servicios de correo electrónico, lo que favorece que las organizaciones planeen y desarrollen mejores reuniones. La utilidad de las reuniones también puede evaluarse mediante el seguimiento de las respuestas y la información relevante utilizada en la reunión (archivos, imágenes, etc.), las cuales suelen permanecer dentro del correo electrónico y de la aplicación utilizada para la reunión.

### **Administrar zonas horarias**

Hoy en día se puede trabajar desde diferentes lugares, incluso desde diferentes países, por lo que la gestión y administración de las distintas zonas horarias se convierte en una nueva tarea a tener en cuenta. Sin embargo, gracias al calendario integrado en el correo electrónico, la tarea de administración de las zonas horarias es más fácil y eficiente, dado que favorece la coordinación entre los diferentes lugares de trabajo para trabajar de manera conjunta y planificar reuniones.

### **Delega mientras viajas por el mundo**

Los servicios de correo electrónico estándar le permiten asignar tareas directamente desde un correo electrónico entrante. El progreso realizado en las tareas delegadas puede ser rastreado y seguido. Y si va a estar de vacaciones, su papel en la organización puede permanecer activo. Si bien la respuesta automática es una característica básica, la administración de correo electrónico y calendario se puede otorgar temporalmente a otra persona con unos pocos clics en la configuración avanzada.

### **Organízate y automatiza**

Todos los días se comparten millones de correos electrónicos en todo el mundo, lo que supone que algunos de ellos aterricen en tu bandeja de entrada individual. Por ello, para organizar estos correos entrantes, el correo electrónico permite crear reglas para organizar mejor los correos electrónicos en carpetas,



para una adecuada clasificación y utilización. Además, se pueden automatizar tareas habituales, como reenviar cierta información a un determinado grupo de personas e invitar a un grupo de destinatarios a una reunión.

### **Y un montón de pequeñas cosas por las que la comunicación por correo electrónico llegó para quedarse**

Si la lista anterior no es lo suficientemente completa, existen miles de razones que hacen que el correo electrónico sea la herramienta de comunicación más confiable para las empresas. Por ejemplo: si se desea compartir información específica en un momento específico en el futuro, puede escribir un mensaje que se entregará en una fecha futura. En algunos casos, se puede "deshacer" un mensaje enviado y evitar consecuencias no deseadas. También se puede realizar un seguimiento de quién está leyendo sus correos electrónicos solicitando "recibos de lectura" y, por lo tanto, planificar una comunicación efectiva. Y con las respuestas habilitadas para IA, puede ser súper eficiente y elegir su respuesta con solo un clic: "Trabajando en eso ahora", "Eso suena bien", "El miércoles es el momento perfecto".

Cuando Ray Tomlinson inventó el correo electrónico en 1972, poco sabía que sería el comienzo de una de las herramientas de comunicación más utilizadas en la historia humana. Hoy, el correo electrónico es quizás el canal de comunicación más popular en el mundo corporativo, y no corporativo. Todos los integrantes de una organización suelen tener una dirección de correo electrónico, desde el presidente de la empresa hasta el empleado de menor rango. Parte de la popularidad del correo electrónico puede atribuirse a sus puntos fuertes como herramienta de comunicación, como:

1. Es **gratis**. Obviamente, las empresas asignan direcciones de correo electrónico a sus empleados de forma gratuita. E incluso fuera del mundo de los negocios, registrarse o crear una cuenta de correo electrónico no le costará ni un centavo.





2. **Facilidad para almacenar** los mensajes. Organizar correos electrónicos es mucho más fácil que los mensajes en papel. Se puede almacenar mensajes de correo electrónico y archivos adjuntos de forma segura, lógica y confiable.

3. **Es fácil de usar.** Una vez que hayas creado una cuenta de correo electrónico, puedes comenzar a enviar y recibir mensajes de correo electrónico. También puedes acceder al almacenamiento de datos y a los contactos de forma rápida y sencilla.

4. **El envío es rápido.** Puedes enviar un mensaje con un clic del ratón del ordenador. No sorprende que las empresas utilicen el sistema de alerta por correo electrónico para transmitir información que debe difundirse rápidamente, como anuncios importantes y pedidos de oficina.

5. **Es global.** Cualquier persona puede acceder a su bandeja de entrada de correo electrónico en cualquier parte del mundo, siempre que tenga una computadora o dispositivo móvil que pueda conectarse a Internet.

6. **Es respetuoso con el medio ambiente.** El correo electrónico ha reemplazado al correo tradicional como el medio preferido de comunicación en el mundo corporativo y fuera de él. Eso indica toneladas y toneladas de papel conservado debido a la disminución de la demanda de correo postal.

7. **Es versátil.** El correo electrónico se puede utilizar de varias maneras. Ha demostrado ser un medio publicitario y promocional efectivo. Las empresas lo usan para promocionar un producto o servicio. Dentro de una organización, el sistema de alerta por correo electrónico se está utilizando para transmitir notificaciones urgentes, como recordatorios de eventos.

El correo electrónico o “Email” es una forma rápida de enviar mensajes a personas en cualquier parte del mundo utilizando dispositivos electrónicos con acceso a Internet. Por lo tanto, puedes enviar un correo electrónico a la dirección de correo electrónico de otra persona desde cualquier parte del





mundo, e incluso también puedes enviar un archivo adjunto, por ejemplo, un archivo o fotos con su mensaje.

### **Dirección de correo electrónico**

Una dirección de correo electrónico como “santiago@gmail.com” está compuesto por las siguientes partes:

- Nombre de Usuario: “santiago” es el nombre de la persona o el nombre del usuario.
- El símbolo “@” significa “At”, palabra inglesa que quiere decir que el nombre del usuario está conectado con la segunda parte de la dirección del correo electrónico “gmail.com”.
- Después del símbolo “@” aparece el nombre del proveedor del correo electrónico, en este caso, “gmail.com”, aunque si la dirección de correo electrónico pertenece a una empresa, posiblemente la segunda parte de la dirección del correo electrónico corresponda al nombre de la empresa, como por ejemplo, "santiago@neotalentway.com".

### **Enviar y recibir correos electrónicos**

Un correo electrónico tiene las siguientes características:

- “Para”: una 'barra de direcciones' donde escribes la dirección de correo electrónico.
- “Cc”: significa “Con Copia”. Se suele utilizar para cuando quieres informar a otras personas del mensaje.
- “Asunto”: una 'barra de asunto' es el título de su mensaje, donde se escribe de qué trata el correo electrónico.
- El “cuerpo principal” es donde se escribe el mensaje.

Se puede adivinar cuando un correo electrónico es nuevo o no ha sido leído, ya que este aparecerá en negrita, así como se puede ver de quién es el correo electrónico y el asunto del mismo. Abre un correo electrónico haciendo clic dos veces en él, por ejemplo, en la línea de asunto. Una vez que se abre un correo



electrónico, este se puede responder haciendo clic en el botón “responder”. Cuando se pulsa el botón “responder”, sucede lo siguiente:

- Se abrirá un correo electrónico nuevo
- La barra de la dirección del correo electrónico ya estará completada con la dirección del correo electrónico de la persona a la que le vas a responder.
- El asunto del correo electrónico será el mismo al del mensaje original, solo que se añadirá “Re:” al inicio del asunto.
- Escribe el mensaje que quieras en el cuerpo principal del correo electrónico.
- Envía el mensaje pulsando el botón “Enviar”.

En el caso de que prefieras enviar un correo completamente nuevo, deberás:

- Para crear un email nuevo, debes de pulsar el botón “Nuevo”.
- En la barra de direcciones, escribe la dirección de correo electrónico de la persona a la que quieres enviar en mensaje.
- En la barra de asunto, escribe el asunto del mensaje.
- Escribe el mensaje que quieras en el cuerpo principal del correo electrónico.
- Pulsa el botón “Enviar”.

### **Configurar una cuenta de correo electrónico**

Hay varios proveedores de correo electrónico gratuitos como “Google”, “Hotmail” y “Yahoo! Correo”.

#### *Creación de una cuenta de correo en Yahoo*

##### Paso 1

- En un dispositivo electrónico, abre el navegador web.
- Introduce en la barra de búsqueda “www.es.yahoo.com” y pulsa enter.

##### Paso 2

- La página oficial de Yahoo se debería de abrir.
- Pulsa en el botón de “Correo”.
- En la nueva página, selecciona el botón “Crear una cuenta”

#### Paso 3

- Sigue las instrucciones que van apareciendo para crear una cuenta de correo electrónico.
- Se te pedirá que introduzcas algunos datos personales.

#### Paso 4

- Crea una contraseña que contenga entre 8 y 32 caracteres, que incluya letras mayúsculas y minúsculas y números, de manera que la contraseña sea fuerte y, por lo tanto, difícil de adivinar.
- Si se te olvida la contraseña, el proveedor de correo electrónico podrá enviarte una nueva a tu teléfono móvil, siempre y cuando hayas introducido tu número de teléfono anteriormente.
- Pulsa el botón “Crear cuenta”.

## 3. Resumen

En conclusión, la comunicación hoy en día ha cambiado mucho. El método tradicional de comunicación humana es cada vez menos utilizado. Las redes sociales se refieren a los medios de interacción entre las personas en las que crean, comparten y/o intercambian información e ideas en comunidades y redes virtuales. La Oficina de Comunicaciones y Marketing administra las principales cuentas de Facebook, Twitter, Instagram, Snapchat, YouTube y Vimeo. No hay vuelta atrás, tenemos que seguir esas tendencias. Incluso los correos electrónicos comenzaron a ser anticuados. Para seguir las nuevas tendencias, necesitamos usar teléfonos y ordenadores; de lo contrario, algún día nos sentiremos excluidos de la sociedad.



## Bibliografia:

- <https://www.nidirect.gov.uk/articles/email-internet-and-social-media>
- <https://www.alert-software.com/blog/strengths-and-weaknesses-of-email-as-a-communication-tool>
- <http://techgenix.com/email-communication/>
- <https://smallbusiness.chron.com/role-cell-phone-communication-today-31479.html>
- <https://communications.tufts.edu/marketing-and-branding/social-media-overview/>
- <https://study.com/academy/lesson/internet-communication-twitter-email-im-blogging-rss-newsgroups.html>