

The Social Factor

Innovate, Ignite, and Win Through
Mass Collaboration and Social Networking

Maria Azua

Libro El factor social

Innovar, encender y ganar mediante la colaboración en masa y las redes sociales

Maria Azua
IBM Press, 2009
También disponible en: Inglés

Reseña

Cuatro señales de que usted está seriamente atrasado en estos tiempos impulsados por Internet: 1) Escribe “www” al iniciar una dirección Web; 2) Cree que “geek” es un término despectivo; 3) Se suscribe a *TV Guide* y 4) Su línea telefónica es terrestre. Si estas frases lo describen, el libro de María Azua lo dejará boquiabierto. La autora describe desarrollos en línea como los *wikis*, computación en nube, participación colectiva, dispositivos, marcas de favoritos sociales, “folcsonomías”, avatares y todo lo demás – y explica cómo pueden ayudar en su negocio. Sin embargo, si ya tiene gran experiencia en las redes sociales, la guía de Azua será un repaso sobre información conocida. *BooksInShort* recomienda este libro a los empresarios que se sienten desconcertados por Internet – es decir, cualquiera que necesite poner al día sus habilidades en la Web. En línea, es un mundo nuevo, y el libro de Azua ofrece un buen mapa.

Ideas fundamentales

- Las redes sociales son el aspecto más revolucionario de Internet.
- Importantes avances tecnológicos están marcando el comienzo de una nueva era.
- Los cambios más radicales están en la socialización, colaboración y comunicación.
- Las comunidades en línea estimulan la creatividad y la innovación.
- Utilice el poder de las redes sociales para hacer que su compañía sea más competitiva.
- Utilice las redes sociales para planear, refinar, examinar, criticar y rediseñar sus productos y servicios.
- Establezca wikis para permitir que los empleados, distribuidores y otras personas colaboren, aunque se encuentren en diferentes lugares.
- Difunda inmediatamente información vital mediante blogs de la compañía.
- Utilice blogs para obtener retroalimentación valiosa de los clientes acerca de sus productos y servicios.
- La computación en nube puede ahorrarle dinero en tecnología de la información y ofrecerle un rápido acceso a Internet.

Resumen

Las redes sociales: Más revolucionarias que Internet

La manera en que operan y compiten los negocios está cambiando radicalmente debido a tres factores: (1) el exceso de información; (2) la comunicación como producto básico, resultado de la estandarización de la tecnología y (3) la aparición de las herramientas de redes sociales en Internet que hacen posible que la comunicación mutua sea poco costosa. La Web ha tenido un gran impacto, pero las redes sociales son la verdadera revolución. Por millones, la gente se ha unido a las redes sociales en línea y ahora utiliza ampliamente herramientas como los *wikis*, *blogs* y etiquetas. Las compañías se benefician de las redes sociales en estas seis áreas:

1. **“Asociarse y colaborar”** – Las herramientas en línea permiten a los usuarios conectarse con otra gente y aprender sobre y de ella. Sus beneficios comerciales incluyen el incremento en la productividad y mejor desarrollo de equipos.
2. **“Planeación de la sucesión”** – Los “perfiles de expertos y las evaluaciones de habilidades” en línea hacen esto sumamente eficaz.
3. **“Contratación e incorporación laboral”** – Las compañías pueden utilizar las aplicaciones de redes sociales como LinkedIn para hacer nuevas contrataciones.

Los empleados pueden utilizar *wikis* para aprender a hacer sus trabajos. Logran acceder a asesores a través de *blogs* y perfiles en línea.

4. **“Captura de contenido y de expertos”** – Los trabajadores llevan sus conocimientos y su talento a las comunidades de redes sociales a las que se unen.
5. **“Desarrollo de habilidades”** – Las comunidades de expertos en línea están disponibles para ayudar a la gente a hacer su trabajo mejor y volverse más profesional.
6. **“Innovación”** – Las aplicaciones de redes sociales estimulan la innovación al hacer posible la colaboración.

Wikis

La colaboración prospera en Internet. Wikipedia es un buen ejemplo. Mediante el trabajo conjunto, los participantes voluntariamente ofrecen su tiempo y esfuerzo para hacer de Wikipedia la enciclopedia disponible en línea más completa. Las aplicaciones *wiki* permiten a la gente colaborar en todo tipo de proyectos. Las personas que trabajan en proyectos *wiki* pueden no conocerse nunca en persona. Los negocios utilizan *wikis* de diversas maneras. Estos sitios Web permiten a las empresas comunicarse con la gente en diversas localidades y catalogar la información de la compañía, incluyendo el “conocimiento tácito” que los empleados adquieren en el trabajo. Mediante *wikis*, todos los empleados tienen acceso a la misma información. Así, los *wikis* proveen transparencia y hacen las prácticas de negocios más democráticas. Al utilizar *wikis*, las compañías pueden reunir gente de lugares remotos y apartar “espacios privados para equipos” para los miembros del grupo. Los *wikis* estimulan la experimentación, que lleva a la innovación. Las compañías pueden utilizar también los *wikis* para extraer información para “anticipar la demanda futura y los nuevos productos”.

Blogs

Antes de los *blogs*, la mayoría de la información sobre negocios provenía de fuentes aprobadas y tomaba la forma de boletines y otras publicaciones de la compañía. Para cuando las firmas publicaban la información, ésta ya era obsoleta. Al utilizar *blogs*, tanto los empleados como los gerentes pueden publicar información de la compañía inmediatamente. Los *blogger*s de la compañía pueden compartir información interna de la identidad de la organización y sus operaciones. Los *blogs* “empujan” la información hacia afuera, mientras que los *wikis* “halan” información hacia adentro, proveniente de los colaboradores. Los *blogs* pueden reemplazar las ráfagas de correos electrónicos al ofrecer publicaciones frecuentes sobre asuntos comerciales importantes. Utilice un sitio Web de *blogging* como Wordpress.org, Blogger o TypePad para iniciar su propio *blog*. Éstos tienen las siguientes características en común:

- **“Gratis”** – Puede establecer y mantener su *blog* sin costo alguno.
- **“Comentarios”** – Le permiten interactuar con la gente que visita su *blog*. Puede moderar comentarios e incluso borrar aquellos que no le gusten.
- **“Perfil”** – Utilice esto para mostrar el historial, las capacidades y los conocimientos expertos de su compañía.
- **“Controles de acceso”** – Usted tiene control sobre quién ve sus publicaciones.
- **“Personalización”** – Elija entre una variedad de temas para diseñar su *blog*.
- **“Dispositivos”** – Incluyen “búsqueda, archivos de *blog*” y “comentarios recientes”. También puede añadir elementos como Flickr y Twitter a su *blog*.
- **“Herramientas de autoría integradas”** – Utilícelas para escribir sus publicaciones del *blog*. Puede importar fotos, controlar el formato y trabajar en formato de texto enriquecido.

“La enorme capacidad de los teléfonos celulares para interactuar en las redes sociales los están transformando en una auténtica extensión social para el usuario”.

Los *blogs* y *wikis* son excelentes vehículos para la “ideación social”, en la que los “individuos o grupos generan ideas, conceptos e hipótesis”. El proceso es como una lluvia de ideas en Internet. Las compañías se pueden beneficiar ampliamente de la ideación social en las áreas de “ahorro de costos, mejora de procesos [y] cambios innovadores en el modelo de negocios”. Al utilizar *blogs* y *wikis*, usted puede contactar a sus clientes y socios para explorar necesidades y oportunidades emergentes.

Etiquetas

Un reciente y notable desarrollo en el ciberespacio son las etiquetas, lo que implica etiquetar y catalogar artículos en línea. Las “nubes de etiquetas” son agrupaciones de palabras clave. Usted puede etiquetar una “página Web, un documento, un video, alguna música nueva, el *blog* de un amigo, algunos comentarios *wiki*, un libro, una colección de favoritos o incluso a una persona”. Los conocedores de Internet le llaman “folcsonomía” (una parodia de “taxonomía”). “Folcsonomía” significa la clasificación por y para la colectividad. Las “folcsonomías” cambian cuando cambian las comunidades en línea. Son altamente importantes para los grupos que las generan. Como tal, son también importantes para los negocios que quieren comercializar productos en esas comunidades. Las nubes de etiquetas proporcionan información que usted puede utilizar para evaluar las opiniones e intereses de las comunidades en línea. La información sobre cómo las comunidades en línea etiquetan sus productos y servicios no tiene precio para comercializar con las más de 250 millones de personas que participan en redes sociales.

Computación en nube

En la computación en nube, usted almacena su información en Internet en vez de en su disco duro o servidor personal. La computación en nube permite a usted y a sus empleados acceder a servicios informáticos desde cualquier lugar. Las nubes de la computación actúan como “centros colosales de datos” y proveen servicios de tecnología de la información (TI) a excelentes precios, puesto que usted ya no necesita una “configuración de aplicaciones ni mantenimiento” costosos. También reducen sustancialmente los costos de energía. La computación en nube tiene “tres capas”:

1. **“Física”** – El hardware está ampliamente “virtualizado”.
2. **“Red”** – Esta capa “enlaza computadoras en diferentes lugares”.
3. **“Servicios”** – Esta capa “proporciona una interfaz fácil de usar a través de las aplicaciones disponibles”.

Medios sociales

Numerosas herramientas de Internet y sitios Web permiten a la gente conectarse entre sí y compartir información:

- **Twitter** – Un sitio Web de *microblogging* en el cual puede publicar mensajes de 140 caracteres o menos. La comunicación por Twitter puede contribuir a la maravillosa “inteligencia de negocios”.
- **LinkedIn** – Reemplaza las tarjetas de presentación al proporcionar perfiles personales y de negocios de sus miembros. Los grupos de LinkedIn se forman alrededor de innumerables temas.
- **Facebook** – Le permite mantenerse en contacto con sus conocidos y desarrollar nuevos contactos.
- **YouTube** – Le permite distribuir videos relacionados con sus productos y servicios.

“Las etiquetas son como huellas digitales o el rastro de una auditoría en los espacios sociales que pueden ofrecerle una manera de entender las preferencias de sus clientes”.

Utilice estas herramientas para monitorear tendencias sociales y preferencias de los clientes:

- **“Technorati”** – Descubra el ranking de los mejores *blogs* de acuerdo con su uso.
- **“Alertas de Google”** – Monitoree “páginas Web, *blogs*, video [y] grupos de Google” mediante búsquedas de palabras clave. Recibirá por correo electrónico los resultados.
- **“Búsqueda de Twitter”** – Busque en Twitter una palabra específica.
- **“Fuentes de noticias (*bloglines*)”** – Busque y suscribase a *blogs* que le interesen.
- **“Búsqueda de *blogs* de Google”** – Un servicio de alerta de Google sobre *blogs*.

“Software abierto”

El software que se crea en colaboración es “abierto”. El software abierto es un cambio radical en la manera en la que los programadores tradicionalmente creaban software. Es transparente. Ningún programador solo o equipo de programación controla la manera en que funcionará el software, y está disponible a cualquiera sin costo alguno. Las herramientas de redes sociales como *wikis* y *blogs* permiten a los programadores participar en el desarrollo abierto. Muchas compañías utilizan el “grupo de software LAMP” (“Linux, Apache, MySQL [y] Pearl/PHP/Python”), que funciona con la mayoría de los sistemas operativos.

Innovación

La innovación implica más que avances tecnológicos. La innovación significativa también incorpora “innovación social”, que se centra en el desarrollo de nuevas ideas. Las nuevas ideas surgen sólo en una “cultura de innovación”. Las herramientas sociales ayudan a los innovadores a conectarse entre sí y con “los primeros en adoptarlas”, quienes son cruciales para hacer que los nuevos desarrollos despeguen. Implemente una enfoque de “fábrica de innovación” en su empresa. En este modelo, la “comunidad de innovación” transforma una idea en un prototipo que funciona. Después de reunir retroalimentación, el equipo que creó el artículo lo adapta. Lleva a cabo pruebas adicionales y le da una última pulida. Finalmente, el producto está listo para darse a conocer y comercializarse. Planee gastar un 45% de su presupuesto de TI en innovación. El 55% restante mantiene su infraestructura actual en operación.

Las herramientas sociales y el producto interno bruto

La innovación y los avances tecnológicos son importantes no sólo para compañías individuales sino también para los países en los que operan. Existe una correlación directa entre la proporción de desarrollo tecnológico y el crecimiento del PIB. Una correlación similar existe entre la salud de las redes sociales y el crecimiento económico de las naciones. Las redes sociales estimulan el desarrollo de compañías de servicio, que son especialmente importantes en las economías avanzadas. Actualmente, el 60% de toda la gente en Estados Unidos trabaja en “negocios relacionados con los servicios”. Para el 2011, esta cifra aumentará al 80%. Las redes sociales en línea ayudarán a mejorar este crecimiento.

Movilidad

Debido a los recientes avances tecnológicos, la gente ahora utiliza equipos móviles para “conectarse en cualquier lugar, en cualquier momento”. Los aparatos actuales ofrecen mucho más poder computacional que el que ofrecían aparatos similares en el pasado, y las herramientas sociales permiten a los usuarios aprovecharlos al máximo. Al utilizar equipos móviles, los negocios pueden inmediatamente acceder a información de productos y clientes. Los datos están literalmente al alcance de la mano. De acuerdo con IBM, más de 5 mil millones de personas se conectarán a Internet para el 2015, la mayoría de ellas a través de “conexiones inalámbricas”. Dicha conectividad incrementará el poder, ámbito y alcance de las redes sociales.

Sobre el autor

Maria Azua es responsable del desarrollo de las aplicaciones y metodologías de la computación en nube en IBM. Le confirieron admisión en el Salón Internacional de la Fama de Mujeres en Tecnología.