



Redes sociales son clave para la comunicación organizacional

4 OCT 2012 Sociedad



La Dra. Marguerite Sullivan es historiadora y periodista. A lo largo de su carrera ha trabajado en oficinas de prensa de diferentes dependencias gubernamentales en Estados Unidos (foto Anel Kenjekeeva).

Las tecnologías de la información y comunicación, junto con las redes sociales, son herramientas útiles para que las organizaciones **mejoren su comunicación y fortalezcan relaciones** con sus públicos. Esta fue la principal conclusión de la experta en comunicación y prensa, Dra. Marguerite Sullivan.

La Dra. Sullivan tiene una amplia experiencia como periodista en medios de comunicación y oficinas gubernamentales de Estados Unidos, además es autora del libro *Una oficina de prensa responsable en la era digital*, que ha sido traducido en 24 idiomas. La especialista

visitó recientemente la Universidad de Costa Rica en coordinación con la Escuela de Ciencias de la Comunicación Colectiva y la Embajada de Estados Unidos.

De acuerdo con la Dra. Sullivan, actualmente las redes sociales permiten que se **produzca información las 24 horas al día, los siete días de la semana**. La comunicación se concibe como un **intercambio constante** entre usuarios y un espacio para crear relaciones, lo cual puede ser potenciado por las organizaciones para **mantenerse en contacto** con su público de interés.

“Debemos pensar los medios de comunicación como una orquesta. Tenemos una gran variedad de músicos con diferentes instrumentos para utilizar”, afirmó la Dra. Sullivan. Una organización debe utilizar los medios de comunicación, sean digitales o tradicionales, de forma estratégica y planificada. Esto implica que sus contenidos tengan un objetivo y sean divulgados de acuerdo con el público que se desea apelar.

La Dra. Sullivan explicó que las redes sociales son una herramienta que permite a las organizaciones **abrir canales de comunicación** para divulgar información de forma oficial, por ello, los **mensajes deben ser consistentes**. Los comunicadores juegan un papel fundamental en las organizaciones, pues se convierten en asesores para divulgar información.



La visita de la Dra. fue coordinada con la Escuela de Ciencias de la Comunicación Colectiva. A la charla asistieron estudiantes de esta unidad académica (foto Anel Kenjekeeva).

Según la experta, para definir el manejo de redes sociales se deben **establecer políticas de comunicación**, las cuales incluyen quiénes serán los encargados de actualizar y producir contenidos para los diferentes medios.

“Hay mucho temor a utilizar redes sociales por parte de los gerentes o jefes porque se sienten que exponen a sus organizaciones a la crítica y rumores. Sin embargo, las redes sociales son útiles para responder a información errónea, malinterpretaciones y críticas”,

dijo la Dra. Sullivan para explicar que la información negativa en redes sociales se debe contrarrestar con la **disponibilidad inmediata** de la organización e **información veraz**.

Los comunicadores en las organizaciones deben ser especialistas en alfabetización mediática, lo cual la experta definió como la habilidad para obtener información y verificarla de forma crítica.

Los medios digitales permiten que **un mismo mensaje se presente de diversas formas**. La Dra. Sullivan recomienda el **uso de material audiovisual y gráfico** como videos y fotografías para enriquecer la información que se desean transmitir. Los **contenidos deben ser cercanos y útiles** para el público y esto se logra con datos concretos.

Una organización debe **evaluar y monitorear** de forma constante cómo utiliza los medios de comunicación para estar actualizada y responder de forma más atinada a las **necesidades de información** de los usuarios. La Dra. Sullivan concluyó con la idea de que “se debe comunicar con estrategia: qué información se quiere divulgar y a quién va dirigida”, de manera tal que una organización construya una relación con su público.

[Anna Georgina Velásquez Vásquez](#)

Periodista Oficina de Divulgación e Información

anna.velasquez@ucr.ac.cr

Etiquetas: [comunicacion](#), [relaciones publicas](#), [nuevas tecnologias](#), [estrategia](#), .