

## COMUNICACIÓN EN LA WEB 2.0

Desde el año 2000 con la aparición de las redes social y tecnologías han hecho que las organizaciones experimenten cambios radicales al tener que usar las nuevas tecnologías para tener éxito dentro del mercado y no solo se habla de las nuevas tecnologías dentro de las organizaciones si no también ha cambios más radicales, enfocados al personal, un ejemplo es, las relaciones que se dan entre ellos.

Un caso vivo de que las redes sociales son ahora en fuerte de muchas empresas es el marketing, quien sostiene todo su éxito en las redes sociales, así da a conocer sus servicios o productos y así mismo se da cuenta del mercado al que se dirigirá, conocer a la competencia directa, y porque no encontrar ideas innovadoras para el público y seguir acaparando más mercado.

Otro de los beneficios y recursos que brinda la web a las organizaciones es a la área de recursos humanos ellos usa sus redes sociales como Facebook para poder reclutar gente y así dar a conocer parte de su identidad a través de información que se brinda a el personal sobre la empresa desde sus hogares.

Es por eso que hoy en día, donde la mayoría del público tiene acceso a la web la empresa tiene la oportunidad de estar en contacto directo con el personal, y dar a conocer como empresa y al contrario conocer al cliente y conocer sus preferencias, gustos, necesidades etc. La web es un vínculo muy importante que hoy en día se tiene entre empresa, cliente y trabajador.

La web también es muy útil no solos para tener informada al cliente y reclutar personal, sino también para tener la posibilidad de llegar a más público "compradores" en base a la publicidad pagada y uno de los beneficios de esta publicidad y darse a conocer por este medio, es que sale relativamente económico.

Se habla de una generación llamada "Y" que desde el año 1980 a 2000 nacen personas conectadas automáticamente al Internet, viven practicante de las redes sociales y todo lo que tenga que ver con la web y tan solo se preocupan por el presente. Es así como las empresas han encontrado el medio adecuado para poder dirigirse a esa generación por medio de la web que como anteriormente pueden ser parte directa o indirecta de la empresa, ya sea como consumidores, trabajadores, competencia, socios, comunidad, medios de comunicación etc.

Uno de los nuevos empleos y que hoy en día es esencial en una organización u empresa es el de community manager, es nace de la necesidad de las empresas de siempre estar presentes en la mente del público y siendo la web hoy en día uno de los medios más utilizados por todos, se vio la

*necesidad de entrar en el mundo tecnológico, siendo el community manager el encargado de dar a conocer la identidad de la empresa, no puede ser una persona que tome a la ligera la labor de comunicar, al contrario debe de ser una persona capaz de conocer la esencia de la empresa para así saber darla a conocer a todos, de forma creativa, con una capacidad de formalidad.*

*La web ha renovado en su totalidad la forma de dar a conocer a la empresa y como nosotros la podemos ver, sus herramientas para llegar al público y hasta una filosofía, no solo en el mundo empresarial, sino también en el ámbito<sup>1</sup> político, y en la sociedad en general.*

### **Community Manager**

*La figura del community manager es importante en el cuidado de la reputación digital de una marca. Su trabajo consiste en la interacción con el público a través de las redes sociales.*

*El trabajo del community manager con el público es a través de un canal tan masivo como las redes sociales, es importante tener en cuenta que los usuarios siempre están alertas a todo tipo de errores, ya que muchas de las marcas se enfrentan a los llamados trolls pero cuando el CM sabe abordar y sacarle provecho a estos caso resulta satisfactorio para ambas partes.*

*Cada día se reproducen cientos de errores en las redes sociales, lo importante es tener en cuenta que si bien las redes nos demandan una respuesta e interacción rápida y constante con el público cibernético se debe tener mucho cuidado con lo que se escribe, se responde y se publica.*

*Tanto la comunicación dentro de la web como el trabajo del community manager juegan un papel muy importante dentro de cualquier empresa ya que son estos los que fungen como canales e interactúan con el público por eso es importante que se tenga bien estructurado su función y lo que se debe de hacer.*

---

<sup>1</sup>Universidad Guadalajara Lamar  
Materia Organizacional II  
Nancy Esmeralda Murillo Fausto  
Jesús López Hurtado