



USAL
UNIVERSIDAD
DEL SALVADOR

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN
Y DE LA COMUNICACIÓN SOCIAL

Licenciatura en Relaciones Públicas
Ciclo de Licenciatura en Relaciones Públicas

Proyecto de Tesis Monográfica

**Cambios en la comunicación interna a partir de la introducción
de los Smartphones en el ámbito empresarial argentino.**

USAL
UNIVERSIDAD
DEL SALVADOR

Realizado por: Verónica Snider

Director de la carrera de Relaciones Públicas: Prof. Lic. Manuel Montaner

Tutor de la tesis monográfica/tesina: Prof. Lic. Lautaro Bustos Suarez

Asesor metodológico: Prof. Leonardo Cozza

Cátedra: Presentación de tesina

Buenos Aires,
vero-ls@hotmail.com

11-6119-2466

Quiero agradecer a mi familia y a mis amigos, muy especialmente a Verónica Semelak Nordenström, a Ayelén Echarte, a Yamila Vera y a Sebastián Benítez. Su apoyo fue fundamental para llegar hasta aquí.

Gracias al Director de la carrera, Prof. Lic. Manuel Montaner y al tutor Prof. Lic. Lautaro Bustos Suarez por haberme transmitido sus conocimientos y experiencia profesional para lograr este trabajo final.

Muchas gracias de corazón.



USAL
UNIVERSIDAD
DEL SALVADOR

ÍNDICE

Introducción	5
---------------------------	---

Capítulo I

1.1. Sociedad de la información.....	9
1.2. Tecnologías de la información y la comunicación.....	11
1.3. Evolución histórica de las tecnologías móviles.....	14
1.4. ¿Qué es un Smartphone?.....	31
1.5. ¿Qué es una App?.....	33
1.6. ¿Qué son las redes sociales?.....	36

Capítulo II

2.1. Comunicación interna.....	39
2.2. Tipos de comunicación.....	40
2.3. Canales formales e informales.....	41
2.4. El rumor.....	42
2.5. Comunicación cara a cara vs. Comunicación mediada.....	44
2.6. Comunicación mediada sincrónica y asincrónica.....	49

Capítulo III

3.1. Cultura organizacional.....	56
3.2. Cultura y cambio organizacional.....	57
3.3. El rol de la comunicación en el proceso de cambio.....	60

Capítulo IV

4.1. Los Smartphones y las organizaciones en Argentina.....62

Conclusiones.....79

Bibliografía.....85

Documentos electrónicos.....87

Anexos.....90



USAL
UNIVERSIDAD
DEL SALVADOR

INTRODUCCIÓN

El tema que se abordará a lo largo de la investigación es: *Cambios en la comunicación interna a partir de la introducción de los Smartphones en el ámbito empresarial argentino.*

Antes de comenzar a hablar de Smartphones tenemos que señalar de dónde provienen. Ha sido una evolución de más de treinta años en la telefonía móvil lo que ha desembocado en la creación de los teléfonos inteligentes tan difundidos en la actualidad.

Las prestaciones que poseían los teléfonos celulares que datan de la década del 80 difieren abismalmente de las que poseen hoy. Fue concebido como un artefacto de comunicación que permitía localizar y ser localizado sin importar el lugar. Lo novedoso era poder hablar con alguien a través de un teléfono sin tener que estar necesariamente en casa o en la oficina y sin necesidad de una conexión alámbrica (a través de cables). Sin embargo este ideal, luego solía distar bastante de la realidad puesto que se dependía del tendido de antenas que permitirían tener la señal precisa para que exista la comunicación.

Ahora bien, luego de un progresivo perfeccionamiento de las funciones de este revolucionario equipo, lentamente sus prestaciones fueron asemejándose a las brindadas por la computadora personal. Si bien la PC le llevaba varias décadas de ventaja al teléfono móvil, parecía que el futuro de ambos estaba en la misma dirección. La conexión a internet fue el común denominador. El acceso a periódicos en línea, al correo electrónico y más tarde a las redes sociales fueron algunas de las cuestiones que guiaron la evolución haciendo imprescindible estar on line las 24 horas del día.

Esta conexión permanente posibilitó tener información en tiempo real que no necesariamente estaba relacionada con cuestiones personales y privadas, sino que también incluía asuntos concernientes al trabajo y la vida profesional. De esta manera, muchos procesos fueron agilizados.

El desarrollo de esta investigación girará en torno a los cambios que produjo en la comunicación interna la introducción de los Smartphones en el ámbito empresarial argentino. Es innegable que los hábitos han cambiado a raíz de este adelanto tecnológico y las organizaciones han tenido que adaptarse, tanto a los pros como a las contras que se han generado. Lo que se intentará determinar es cuáles fueron, concretamente, las modificaciones que surgieron tanto en los hábitos comunicacionales de los integrantes de las organizaciones como así también en las herramientas de comunicación. Establecer en que aspectos mutaron las herramientas ya existentes y cuáles surgieron nuevas.

Otro punto relevante a los efectos de esta investigación será la cultura organizacional. No en sus aspectos específicos, únicos y diferenciadores de cada organización, sino en aquellos en que pueda establecerse algún tipo de generalización y se observe transformación alguna en relación con la aparición e incorporación de los Smartphones.

La motivación por investigar este tema surge de la observación y la reflexión de cómo a través del uso de los Smartphone pudieron dinamizarse e incluso acortar el tiempo del ida y vuelta de los mensajes en la utilización de herramientas de comunicación que fueron concebidas para ser instantáneas. El e-mail, por ejemplo, desde su creación fue concebido para acortar los tiempos de la comunicación. Suprime la espera entre que es enviado el mensaje y que es recibido. Sin embargo, hace algunos años, las personas

no tenían conexión a internet desde cualquier punto. Había quienes lo hacían desde sus oficinas, otros desde su hogar, pero las conexiones eran esporádicas. Si uno enviaba un e-mail no debía ser por un tema que necesitara respuesta urgente debido a que tal vez el destinatario se conectaría sólo unas cuantas veces a la semana o quizás menos. El medio más rápido para contactar a alguien seguía siendo un llamado telefónico.

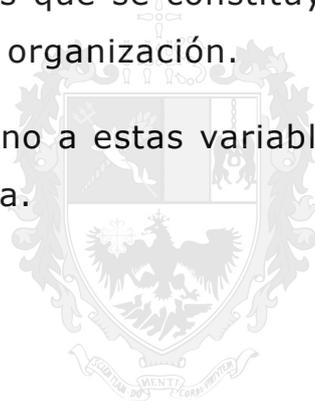
Más tarde, las conexiones a internet fueron mejorando y las personas accedían con mayor frecuencia, ya sea desde sus casas, desde su lugar de trabajo o, incluso, desde lugares públicos: bares, cafés, plazas, etc. Pero con la aparición de los Smartphones y su creciente utilización, este uso esporádico de internet se modificó. Estos aparatos, basan la mayor parte de sus funciones en la conexión a internet y, volviendo al uso del e-mail, hoy recibimos las notificaciones directamente en nuestros teléfonos, estemos donde estemos, en la calle, en un medio de transporte, incluso uno de los comportamientos más curiosos, involucra la rutina matutina de revisar nuestro correo o redes sociales antes de salir siquiera de la cama. Es decir, que la instantaneidad es total. Esto genera que los mensajes elaborados sean más concretos, dado que puede darse un ida y vuelta similar al que se da con los sms (short message service).

Por otra parte, el aumento de uso de Smartphones ha suscitado la generalización de la utilización de aplicaciones de mensajería como por ejemplo WhatsApp que, entre otras cosas permite, tanto la comunicación privada con otra persona, como con un grupo. Este tipo de herramientas, también acorta distancias y tiempos entre distintos sectores de una misma organización permitiendo en algunos casos una comunicación más horizontal.

Sin embargo, un punto para evaluar es el factor de la seguridad de las comunicaciones privadas o confidenciales de la organización. Con la utilización de estas nuevas herramientas también se hace más difícil controlar la información que se divulga. Incluso, sin siquiera filtrarse al exterior de la organización, está el peligroso factor de la difusión de los rumores.

La introducción de los Smartphones en el ámbito empresarial argentino ha producido una creciente informalización de la comunicación interna que incluye la utilización espontánea, e intuitiva de aplicaciones que se constituyen en canales informales y no controlados por la organización.

Básicamente, es en torno a estas variables que surge la inquietud por investigar este tema.



USAL
UNIVERSIDAD
DEL SALVADOR

CAPÍTULO I

1.1 SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN

La expresión “sociedad de la información” tiene su origen en la década del 60 cuando empezó a percibirse un modelo diferente en el que el procesamiento y manejo de la información como clave económica ganaba preponderancia frente a los procesos industriales.

Se le han atribuido numerosos significados a la sociedad de la información, sin embargo no hay una definición que sea aceptada como única. De esta manera, resulta conveniente explicar el sentido que se le dará en la presente investigación.

"Sociedad de la información es un desarrollo social caracterizado por la capacidad de sus miembros (ciudadanos, empresas y administración pública) para obtener y compartir cualquier información, instantáneamente, desde cualquier lugar y en la forma que se prefiera¹."

La sociedad la información es en sí, una nueva forma de organización de la economía y de la sociedad.

El factor que caracteriza a este nuevo orden social y económico es que cada organización e incluso cada individuo disponen no sólo de sus propios archivos de conocimiento, sino que también poseen la capacidad de acceder a la información generada por otros. Cualquier persona u organización es capaz de convertirse en generadora de contenidos. Si bien, aunque de una forma muy básica esta posibilidad siempre había existido, lo distintivo de la

¹ *Presente y perspectivas 2004/2006*, Fundación Telefónica, p 15. Disponible en internet en: http://info.telefonica.es/sociedaddelainformacion/pdf/informes/argentina_2004/argentina.pdf. Consultado el 4 de agosto de 2009.

sociedad de la información es el carácter general e ilimitado que en ella tiene el acceso a la información.

Por otra parte, la posibilidad de que los avances tecnológicos estén al alcance de gran cantidad de personas ha provocado cambios no sólo en la conducta, sino también en los valores y actitudes y con ello en la cultura misma.

Resulta propicio plantear un modelo en el que se enumeren los principales actores de la sociedad de la información. Es importante aclarar, que el que aquí se presenta no es completamente exacto ni contempla la totalidad de los actores que la componen, sino que se trata de un esquema simplificado de la realidad.

El modelo está compuesto por cuatro factores fundamentales:

- "Entorno. Factores o agentes de diversa índole que influyen en cualquier fenómeno que tenga lugar en la sociedad y que, por lo tanto, también afectan la orientación y al ritmo de implantación de la sociedad de la información.
- Usuarios. Personas u organizaciones que acceden a los contenidos a través de las infraestructuras.
- Infraestructuras. Medios técnicos que permiten a los usuarios acceder de manera remota a los contenidos.
- Contenidos. Información, productos o servicios (en el sentido del sector terciario) a los que los usuarios pueden acceder sin necesidad de desplazarse a un lugar determinado²."

² Ibid. pp 16-17.

Dentro de este modelo, las infraestructuras se presentan como el punto de unión entre los usuarios y los contenidos. Concretamente, se pueden dividir en tres grandes categorías: terminales, redes y servidores.

Los terminales constituyen la parte de las infraestructuras que utilizan los usuarios para acceder a los contenidos, o sea, a los servicios y a las aplicaciones. Para ello, se exigen una serie de funcionalidades:

- Capacidades multimedia que posibiliten manejar información en diferentes formatos.
- Interactividad entre los usuarios y la red. Esta facultad debe estar garantizada para que se pueda acceder a la información y servicios relativos a las preferencias y necesidades de cada uno.
- Terminales móviles. Esta demanda proviene de la creciente necesidad de acceder a la red en todo momento e independientemente de la ubicación.

En este sentido, los Smartphones poseen la gran ventaja de su movilidad. Y, aunque en su origen fueron concebidos principalmente para soportar comunicaciones de voz, en la actualidad han acaparado gran parte de las funciones que se realizaban a través de las computadoras de escritorio o portátiles.

1.2 TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN

Las TIC se desarrollan a partir de avances científicos producidos en el campo de las telecomunicaciones y la informática. Son un conjunto de tecnologías que posibilitan el