

## Impacto de las redes y medios de comunicación social en el marco del gobierno corporativo

Boletín Gobierno Corporativo | Invierno 2014

### Contenido

Comunicación organizacional

La tecnología en el Consejo de Administración

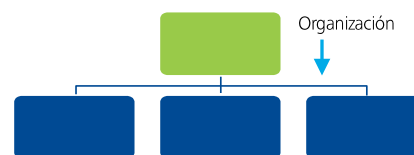
Conclusiones

### Comunicación organizacional

Comencemos con una premisa básica de la comunicación organizacional: las organizaciones y en particular la alta dirección, tienen mensajes que son importantes para ser entendidos e interpretados con claridad por sus audiencias con el fin de orientar las estrategias y el logro de sus objetivos de negocio. Las organizaciones pueden contratar comunicadores o estrategias en comunicación para facilitar la entrega de dichos mensajes a efecto de ser más contundentes. Tal comunicación generalmente toma tres formas:

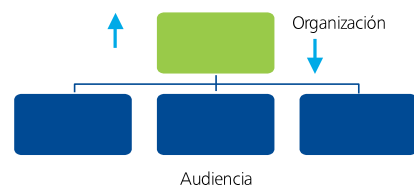
#### 1. Comunicación unidireccional.

En esta forma de comunicación, el mensaje de la organización se comunica hacia la audiencia.



#### 2. Comunicación bidireccional.

Aquí, la organización tiene un diálogo con la audiencia.



#### 3. Comunicación multidireccional.

En la cual la organización y varias audiencias se comunican unos con otros.



Estas son visiones simplificadas del proceso de comunicación amplio. Cada comunicación está orientada a fines diferentes, sea que se trate, por ejemplo de una comunicación sobre mercadotecnia, sobre una crisis en la organización, o de una notificación hacia una comunidad afectada por la actividad de la empresa<sup>1</sup>.

En el marco del gobierno corporativo la comunicación entre los órganos de gobierno tales como el Consejo de Administración o los Comités de apoyo al mismo y a la administración, debe ser clara y efectiva. Adicionalmente, hay información que debe ser revisada y analizada previamente por los Comités y la Dirección General con el objeto de aprobar algunos temas o para emitir una opinión al respecto, al propio Consejo.

<sup>1</sup> Fuente: Restrepo Rivas Luis Guillermo "Las tecnologías de la información y las comunicaciones en la empresa" Medellín 1990, pág.22. recuperado de: <http://luisguillermo.com/TIC.pdf>



Fuente: Deloitte

Dentro de la información que es revisada por el Consejo, se debe incluir el tema de la tecnología de la información y con éste el manejo de los distintos canales de comunicación que puedan beneficiar y/o perjudicar de alguna manera a la organización.

### La tecnología en el Consejo de Administración

Las herramientas tecnológicas en los canales de comunicación últimamente han cobrado gran auge facilitando el flujo de información, brindando seguridad y oportunidad para simplificar de este modo la toma de decisiones. Por ello, es fundamental que las organizaciones consideren a las herramientas tecnológicas como una ventaja competitiva, ya que éstas son lo suficientemente flexibles para hacer llegar la información de forma oportuna a los tomadores de decisiones, y lo suficiente robustas como para proteger el conocimiento y la información que fluye de la compañía.



## “El social media es un ingrediente, no un platillo” - Jay Baer

Es importante que el Consejo de Administración ponga atención a los medios utilizados por la empresa para la difusión de la información impresa y digital que se utiliza para la toma de decisiones en el Consejo. Un estudio de la Universidad de Stanford encontró que el 93% de las empresas no utilizan la información digital para la toma de mejores decisiones, la cual puede disminuir riesgos<sup>2</sup>. Esto indica que si las empresas toman en cuenta la información digital en decisiones importantes podrán mitigar riesgos y mejorar su eficacia para el análisis de la misma dentro del propio Consejo de Administración.

El Consejo de Administración podría considerar para las asambleas no solo la información impresa que se le presenta, sino también la información digital para agilizar el análisis de la misma. Lo anterior es relevante, por lo que considerar el diseño de una estrategia

<sup>2</sup> Gobierno 2.0: El futuro del Consejo de Administración en la era de la Información.

enfocada en la parte digital para la generación de valor a largo plazo seguramente representaría un beneficio adicional para la empresa.

### Conclusiones

En los tiempos actuales caracterizados por el cambio e innovación, la tecnología se apodera cada vez más de la cotidianidad de las empresas y demás instituciones productivas y operativas de cualquier sociedad. Dentro de las organizaciones, el papel de la comunicación desempeña un elemento fundamental para que éstas logren alcanzar sus objetivos de negocio. Por ello, es necesario que desde los más altos niveles se reconozca y atienda el tema de la comunicación efectiva.

Para los órganos de gobierno, la administración y los ejecutivos clave, es relevante determinar las políticas de comunicación que les permitirán allegarse de la información que necesitan y coordinar las acciones y estrategias que coadyuven al logro de los objetivos corporativos, pues en su papel de guías para los objetivos de negocio, deberán asegurarse de practicar una comunicación efectiva que garantice que la información sea adecuadamente transmitida y recibida por todos los interesados. En este sentido, las redes sociales actúan de la misma forma cuando se quiere comunicar cierta información hacia el exterior permitiendo a las empresas posicionar sus productos y servicios a través de las respectivas plataformas existentes de una manera ágil, rápida y masiva que no está exenta de beneficios pero también de riesgos por evaluar y mitigar.

**Aguascalientes**

Universidad 1001, piso 12-1, Bosques del Prado  
20127 Aguascalientes, Ags.  
Tel: +52 (449) 910 8600, Fax: +52 (449) 910 8601

**Cancún**

Avenida Bonampak SM 6, M 1, lote 1, piso 10  
77500 Cancún, Q. Roo  
Tel: +52 (998) 872 9230, Fax: +52 (998) 892 3677

**Celaya**

Edificio Deloitte, pisos 1 y 2, Blvd. A. López Mateos 1206 Ote.,  
Colonia Las Insurgentes  
38080 Celaya, Gto.  
Tel: +52 (461) 159 5300, Fax: +52 (461) 159 5333

**Chihuahua**

Centro Ejecutivo Punto Alto II  
Av. Valle Escondido 5500, Fracc. Des. El Saucito E-2, piso 1,  
31125 Chihuahua, Chih.  
Tel: +52 (614) 180 1100, Fax: +52 (614) 180 1110

**Ciudad Juárez**

Baudelio Pelayo No. 8450  
Parque Industrial Antonio J. Bermúdez  
32400 Ciudad Juárez, Chih.  
Tel: +52 (656) 688 6500, Fax: +52 (656) 688 6536

**Culiacán**

Calz. Insurgentes 847 Sur, Local 3, Colonia Centro Sinaloa  
80128 Culiacán, Sin.  
Tel: +52 (667) 761 4339, Fax: +52 (667) 761 4338

**Guadalajara**

Avenida Américas 1685, piso 10, Colonia Jardines Providencia  
44638 Guadalajara, Jal.  
Tel: +52 (33) 3669 0404, Fax: +52 (33) 3669 0469

**Hermosillo**

Francisco Eusebio Kino 309-9, Colonia Country Club  
83010 Hermosillo, Son.  
Tel: +52 (662) 109 1400, Fax: +52 (662) 109 1414

**León**

Paseo de los Insurgentes 303, piso 1, Colonia Los Paraísos  
37320 León, Gto.  
Tel: +52 (477) 214 1400, Fax: +52 (477) 214 1405

**Mazatlán**

Avenida Camarón Sábalo 133, Fraccionamiento Lomas  
de Mazatlán  
82110 Mazatlán, Sin.  
Tel: +52 (669) 989 2100, Fax: +52 (669) 989 2120

**Mérida**

Calle 56 B 485 Prol. Montejo Piso 2  
Colonia Itzimna 97100 Mérida, Yuc.  
Tel: +52 (999) 920 7916, Fax: +52 (999) 927 2895

**Mexicali**

Calzada Justo Sierra 1101-A, Fraccionamiento Los Pinos  
21230 Mexicali, B.C.  
Tel: +52 (686) 905 5200, Fax: +52 (686) 905 5231

**México, D.F.**

Paseo de la Reforma 489, piso 6, Colonia Cuauhtémoc  
06500 México, D.F.  
Tel: +52 (55) 5080 6000, Fax: +52 (55) 5080 6001

**Monclova**

Ejército Nacional 505, Colonia Los Pinos  
25720 Monclova, Coah.  
Tel: +52 (866) 635 0075, Fax: +52 (866) 635 1761

**Monterrey**

Lázaro Cárdenas 2321 Poniente, PB, Residencial San Agustín  
66260 Garza García, N.L.  
Tel: +52 (81) 8133 7300, Fax: +52 (81) 8133 7383

**Nogales**

Apartado Postal 384-2  
Sucursal de Correos "A"  
84081 Nogales, Son.  
Tel: +52 (631) 320 1673, Fax: +52 (631) 320 1673

**Puebla**

Edificio Deloitte, vía Atlixcayotl 5506, piso 5, Zona Angelópolis  
72190 Puebla, Pue.  
Tel: +52 (222) 303 1000, Fax: +52 (222) 303 1001

**Querétaro**

Avenida Tecnológico 100-901, Colonia San Ángel  
76030 Querétaro, Qro.  
Tel: +52 (442) 238 2900, Fax: +52 (442) 238 2975, 238 2968

**Reynosa**

Carr. Monterrey-Reynosa 210-B, PA  
Fracc. Portal San Miguel  
88730 Reynosa, Tamps.  
Tel: +52 (899) 921 2460, Fax: +52 (899) 921 2462

**San Luis Potosí**

Carranza 2076-22, piso 2, Colonia Polanco  
78220 San Luis Potosí, S.L.P.  
Tel: +52 (444) 1025300, Fax: +52 (444) 1025301

**Tijuana**

Misión de San Javier 10643, Piso 8,  
Zona Urbana Rio Tijuana, Tijuana B.C., 22010  
Tel: +52 (664) 622 7878, Fax: +52 (664) 681 7813

**Torreón**

Independencia 1819-B Oriente, Colonia San Isidro  
27100 Torreón, Coah.  
Tel: +52 (871) 747 4400, Fax: +52 (871) 747 4409

# deloitte.com/mx

Esta publicación es para uso exclusivo de clientes y personal de la firma.  
Se prohíbe su distribución, copia y/o reproducción total o parcial sin previa autorización por escrito.

Deloitte se refiere a Deloitte Touche Tohmatsu Limited, sociedad privada de responsabilidad limitada en el Reino Unido, y a su red de firmas miembro, cada una de ellas como una entidad legal única e independiente. Conozca en [www.deloitte.com/mx/conozcanos](http://www.deloitte.com/mx/conozcanos) la descripción detallada de la estructura legal de Deloitte Touche Tohmatsu Limited y sus firmas miembro.

Deloitte presta servicios profesionales de auditoría, impuestos, consultoría y asesoría financiera, a clientes públicos y privados de diversas industrias. Con una red global de firmas miembro en más de 150 países, Deloitte brinda capacidades de clase mundial y servicio de alta calidad a sus clientes, aportando la experiencia necesaria para hacer frente a los retos más complejos de los negocios. Los aproximadamente 195,000 profesionales de la firma están comprometidos con la visión de ser el modelo de excelencia.

Tal y como se usa en este documento, "Deloitte" significa Galaz, Yamazaki, Ruiz Urquiza, S.C., la cual tiene el derecho legal exclusivo de involucrarse en, y limita sus negocios a, la prestación de servicios de auditoría, consultoría fiscal, asesoría financiera y otros servicios profesionales en México, bajo el nombre de "Deloitte".

Esta publicación sólo contiene información general y ni Deloitte Touche Tohmatsu Limited, ni sus firmas miembro, ni ninguna de sus respectivas afiliadas (en conjunto la "Red Deloitte"), presta asesoría o servicios por medio de esta publicación. Antes de tomar cualquier decisión o medida que pueda afectar sus finanzas o negocio, debe consultar a un asesor profesional calificado. Ninguna entidad de la Red Deloitte, será responsable de pérdidas que pudiera sufrir cualquier persona o entidad que consulte esta publicación.