



---

Sistema Económico  
Latinoamericano y del Caribe  
Latin American and Caribbean  
Economic System

---

Sistema Económico  
Latino-Americano e do Caribe  
Système Economique  
Latinoaméricain et Caribéen

---

## Palabras del Ing. Pedro Pablo Ojanguren, Presidente de la Cámara Venezolana de Empresas de Tecnología de la Información (CAVEDATOS)

---

Copyright © SELA, octubre 2010. Todos los derechos reservados.  
Impreso en la Secretaría Permanente del SELA, Caracas,  
Venezuela.

La autorización para reproducir total o parcialmente este documento debe solicitarse a la oficina de Prensa y Difusión de la Secretaría Permanente del SELA ([sela@sela.org](mailto:sela@sela.org)). Los Estados Miembros y sus instituciones gubernamentales pueden reproducir este documento sin autorización previa. Sólo se les solicita que mencionen la fuente e informen a esta Secretaría de tal reproducción.

Estimado Embajador José Rivera Banuet, Secretario Permanente del Sistema Económico Latinoamericano y del Caribe (SELA);

Estimado Lic. Carlos Sanoja, Presidente de la Cámara Venezolana de Empresas de Servicios de Telecomunicaciones (CASETTEL);

Señoras y señores,

Quiero agradecer a todos por estar con nosotros en este espacio de DebaTIC y, muy especialmente, por su presencia y apoyo, al Secretario Permanente del Sistema Económico Latinoamericano y del Caribe (SELA), Embajador José Rivera Banuet y al Presidente de la Cámara de Empresas de Servicios de Telecomunicaciones (CASETTEL), Lic. Carlos Sanoja.

Antes que nada, me permito enunciar tres axiomas altamente relevantes para este Foro:

1. Sin comunicaciones no hay desarrollo
2. Sin telecomunicaciones no hay progreso
3. Sin Internet, y sin redes sociales no hay desarrollo ni progreso y, por ende, no hay justicia Social.

Ahora, quiero resaltar este formato tan innovador que hoy está presentando CAVEDATOS con el SELA a través de DebaTIC, en el que un panel de expertos y un no menos experto moderador, exponen, discuten, conversan, extrapolan y comparten con la audiencia experiencias sobre un tópico, como una oportunidad única para ampliar el conocimiento de lo que está sucediendo en el mundo, en Latinoamérica y, en especial, en Venezuela. Queremos que de una forma crítica cada uno de nosotros intervenga, exponga y pregunte sobre el tema en discusión con la apertura suficiente como para aprender y como para enseñar.

Hoy veremos temas de actualidad, como la banda ancha como herramienta para el desarrollo, incluyendo la tendencia del mundo de banda ancha móvil; la convergencia en Internet para contenidos cada vez mas ricos en su formato de presentación, así como también veremos convergencia en las empresas para su modelo de telecomunicaciones abaratando costos y simplificando su modelo de infraestructura, sin olvidar el "microbloging" y la importancia de las redes sociales.

Como parte de mi introducción, quiero referirme a un artículo reciente en el que varias Escuelas de Negocios hablan sobre 10 razones para estar en una red social y sobre los errores que no debemos cometer al participar en estas redes.

Lo primero que no debemos olvidar es que las redes sociales constituyen un nuevo medio de comunicación, cada vez más masivo aunque es constante y, aún cuando principalmente se ubica entre las personas de menor rango de edad, cada vez más está cubriendo toda la escala de edades. No considerar a las redes sociales como un sistema de comunicación más, es un error para cualquier organización. Sólo para citar un ejemplo, cuando yo veo a mi Mamá que tiene 74 años y que revisa Twitter para ver, en tiempo real, el tráfico en Caracas me asusto, realmente me asusto.

Lo segundo, es la velocidad con que, a través de las redes sociales, se propagan la información, las ideas, los eventos, los nuevos programas. Existen pocos sistemas de comunicación con esta velocidad y fuerza.

## 2

No olvidemos las discusiones enriquecedoras que se pueden dar durante el desarrollo de este evento, así como la generación de nuevas ideas. Al final quien no participa, poco podrá generar, aportar y ganar.

Uno de los temas más interesantes asociados a la utilización de las redes sociales en la empresa, es que ellas pueden ser un termómetro para medir el servicio al cliente. Así, la empresa logra que el cliente converse sobre los productos y servicios que recibe, estableciendo, de ese modo, un modelo de comunicación de dudas y de reclamos directo en el que se ahorra en infraestructura y en personal, porque las fuentes más valiosas disponibles y creíbles son tus amigos o tus compañeros de la red social. Lo único que no se ahorra y lo que hay que invertir mucho, es tiempo. Hay que dedicarle mucho tiempo. Este es un punto complejo para las organizaciones.

Las redes sociales son un perfecto medio para unir grupos específicos y mantener un estrecho contacto con esos grupos. Cabe destacar que las redes sociales son un modelo que fortalece el desarrollo, un complemento académico, institucional y empresarial a todo nivel.

Recordemos que cada herramienta está preparada para llevar un mensaje distinto a cada ámbito, así, por ejemplo LinkedIn es totalmente profesional y de relaciones, Twitter resulta muy adecuado para la búsqueda de información, así como Facebook lo es para el contacto social y el entretenimiento.

Como comentario final, me permito resaltar cuatro cosas que, al manejar las redes sociales debemos tener muy en cuenta: i) no dejar que nuestro perfil se desactualice; ii) podemos manejar información, pero si vamos a opinar hay que asegurarse de que esa información sea veraz, porque, de lo contrario, perdemos credibilidad, que es lo único real que tenemos en una red social; iii) saber para que se utiliza cada cosa: LinkedIn, Twitter y Facebook y iv) como organización, no poner a la persona inadecuada a manejar la red social. Tiene que ser un vocero autorizado con las destrezas y el conocimiento adecuado.

Disfrutemos el día de hoy y tengamos presente que bajo este formato de debates con expertos, se pueden sacar conclusiones de la mayor relevancia.

Buenos días y estoy a la orden.