

Santiago Fernández Valbuena, o como un alto ejecutivo rentabiliza el social media

Posted on 28 enero, 2014 por benito



Un alto directivo como Santiago Fernández Valbuena es un testigo muy destacado de cómo las empresas, como el caso de Telefónica, van adaptando de forma clara a su estructura de gestión las nuevas herramientas de comunicación y participación que aporta internet.

[Santiago Fernández Valbuena](#) es el actual presidente de Telefónica para Latinoamérica, [aquí lo podéis seguir en su Twitter](#). Ayer lunes 27 de enero fui invitado a mantener una charla con él sobre el uso de las herramientas que internet nos pone a nuestra disposición para comunicarnos, las que habitualmente llamamos social media o las que entran dentro de la definición general de 'web social'. El encuentro fue verdaderamente interesante...

Particularmente me atrae la perspectiva que destacados ejecutivos tienen sobre estas plataformas, básicamente por una razón: para comprobar el grado de uso y la orientación de las mismas en sus empresas, visto desde **la perspectiva de la alta dirección**, lo cual no es ninguna tontería.

En el caso de Santiago Fernández Valbuena me llamó positivamente la atención su adaptación, **a través de su blog interno**, al tono de la comunicación propio del

social media y la capacidad, en este ámbito diferente, de fijar mensajes para su organización, formada por unos 60.000 empleados. Y me refiero al blog que tiene incluido en la intranet de la compañía, por lo que no lo puedo enlazar y tú lector no puedes verlo si no perteneces a ella, lo cual es una lástima.

El ejemplo de los grandes directivos en la internet de la participación es muy interesante porque marcan pautas en el presente y para la evolución futura, y es que [algo está cambiando en la gestión de las empresas](#). La conclusión básica que el propio presidente de Telefónica Latinoamérica alcanza es que, gracias a su blog, **tiene la capacidad de estar en contacto con su enorme plantilla**, algo que sin este medio era básicamente imposible anteriormente.



La atención, la observación y la acción son vectores que se tienen que poner en marcha al mismo tiempo. La velocidad de los cambios hace que la inmersión en el social media y su aclimatación a la esfera de la empresa, interna y externamente, exige una maduración de ciclo corto.

Su visión en este sentido es compartir y fijar ideas para avanzar en una cuestión clave: la de **incorporar cuanto más inteligencia mejor para ir hacia una dirección común y conseguir los objetivos marcados**. En esta dinámica Santiago, según lo que pude descubrir ayer, no pretende postular mensajes irrefutables sino más bien plantear propuestas que animan a sumar y a motivar. En este enfoque **no es ajena una determinada capacidad crítica**, un camino que

quizás no el más fácil pero sí el más recomendable para alcanzar metas más ambiciosas. De esta manera se generan nodos de **inteligencia colectiva** que son más ricos y tienen más posibilidades, especialmente en negocios en los que las innovaciones tecnológicas son determinantes.

En la evolución que el señor Fernández Valbuena está viviendo con respecto a **su involucración en el social media**, surgen algunas dudas. Ayer le animé a que las disipara. La primera fue con respecto a su blog interno. Le propuse que diera el paso para que fuera público, más allá del universo interno de Telefónica, puesto que de esta manera sumaría otros públicos que estarán muy interesados en conocer sus puntos de vista.

Cuando se llega a niveles de responsabilidad tan elevados como el suyo hay mucha gente que está dispuesta a escuchar, y ello supone una forma añadida de buscar otras vías para alcanzar **los objetivos de negocio** siempre poniendo por delante **la racionalidad de la empresa**, como no puede ser de otra manera. Y en esa línea, además, resulta fundamental conectar la actividad de generación de conocimiento del blog con la penetración y **crecimiento viral** de Twitter.

Espero que el encuentro de ayer no sea el último. Me gustará conocer de primera mano cómo marchan los acontecimientos para comprobar que los pasos que el presidente de Telefónica para Latinoamérica ha dado van a seguir aportándole sus frutos. **Le recomiendo constancia y que active su capacidad de observación** para detectar los hitos positivos que progresivamente irán sucediéndose en su travesía por este apasionante mundo de la web social.