

## **INTRODUCCIÓN**

En la actualidad, el hablar de comunicación dentro de las organizaciones es de vital importancia, puesto que es “uno de los ingredientes más importantes en la fórmula para conducir a la excelencia” (Martínez y Nosnik, 2006: 7).

El desarrollar formas de comunicación adecuadas debe ser responsabilidad de todos los miembros de una organización, tanto para dar a conocer los mensajes como para poder recibirlos, por ello es fundamental implementar sistemas de comunicación precisos y fluidos que permitan mejorar el entendimiento entre los individuos de cualquier empresa. Como ejemplo de estos medios internos de comunicación están los sistemas de información multimedia, revistas, blogs, gacetas, boletines electrónicos, entre otros, con el único fin de tratar de mejorar las relaciones laborales y sociales entre la comunidad corporativa.

“Tomar decisiones y solucionar problemas, planear correctamente, motivar a la gente, todas ellas son actividades que se verán impactadas de manera relevante por el adecuado manejo de la comunicación” (Martínez y Nosnik, 2006: 8), ya que desde tiempo atrás se ha visto la importancia de no menospreciar el factor humano dentro de las organizaciones, es decir, conocer sus necesidades, escuchar sus opiniones, saber realmente qué es lo que les aqueja, entre otros, todo con el fin de mejorar el ambiente de trabajo y hacer sentir a la comunidad de una organización, que es parte fundamental de ésta, y no simplemente un número más.

Por lo tanto el desarrollo e implementación de medios internos de comunicación en cualquier institución puede reforzar o mejorar la productividad, el entendimiento y las relaciones entre los miembros de la comunidad corporativa.

Por lo anterior se realizó un estudio de caso practicado en la Universidad de las Américas, Puebla, el cual consiste en analizar el sistema de información multimedia como medio interno de comunicación organizacional, y cómo este recurso puede mejorarse con el objetivo de reforzar la comunicación que existe entre los miembros de la institución.

### **OBJETIVO GENERAL**

Analizar el caso del sistema de información multimedia instalado en la Universidad de las Américas, Puebla, como medio interno de comunicación organizacional.

### **OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- Investigación de las características y funcionamiento de medios internos de comunicación organizacional.
- Investigación de la operación actual del sistema de información multimedia de la Universidad de las Américas, Puebla (UDLA-P).
- Investigación de la operación del sistema de información multimedia de la UDLAP a través de un estudio de caso.

## **HIPÓTESIS**

- Los medios de comunicación interna en la UDLA-P , constituyen una fuente importante para el flujo de la información
- El sistema de información multimedia instalado en la Universidad de las Américas Puebla, como medio interno de comunicación organizacional es un gasto necesario. Sin embargo, necesita mejorar su operación para transmitir información actualizada y de interés para la comunidad universitaria.

## **JUSTIFICACIÓN**

Si bien el factor de la comunicación organizacional se ha vuelto indispensable para el desarrollo de una empresa, con la ayuda de la tecnología se ha reforzado dicho aspecto, haciendo a las organizaciones más competitivas, por lo que estudiar un medio de comunicación interna en una organización, en este caso el sistema de información multimedia en la Universidad de las Américas, Puebla, permite ampliar la investigación de esta rama de la comunicación que es relativamente nueva, contribuyendo al análisis de el cómo y con qué comunicar por medio de la tecnología.

## **ALCANCES**

Se realizó un análisis del sistema de información multimedia instalado en la Universidad de las Américas, Puebla, durante los periodos de otoño de 2007 al de primavera de 2008, como medio interno de comunicación organizacional, a través de encuestas e investigación sobre el sistema que se está utilizando actualmente en la institución. Además se investigó sobre lo que un medio interno de comunicación debe

tener y hacer, y así poder brindar sugerencias de la mejora del sistema actual, en cuanto a la ubicación, duración de los mensajes y su temática.

## **LIMITACIONES**

En la realización de este proyecto de tesis no está contemplada la propuesta técnica para el mejoramiento del sistema de información en video y audio implementado en la Universidad de las Américas, Puebla.

### **Nota sobre el tema:**

Es necesario señalar que debido a que el tema principal de la tesis es nuevo, existe poca información actualizada por lo que fue indispensable modificar algunos conceptos de autores ya contemporáneos por el de términos más vigentes, como por ejemplo: circuito cerrado de televisión se ha adaptado para sistema de información multimedia, el concepto télex se cambió por el de fax, y así como estos términos existen otros que tuvieron que ser modificados para una mejor comprensión.