

CAPÍTULO II

SISTEMAS DE INFORMACIÓN MULTIMEDIA, COMO MEDIO INTERNO DE LA COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL.

Como se ha venido mencionando la comunicación organizacional ha llegado a ser un complemento perfecto para el mantenimiento de una empresa, así como también para la obtención de sus logros de manera eficiente.

Fernández de Collado menciona que “mientras más estructurada esté una situación, es decir, mientras más predecibles sean algunos patrones, hay mayor información y se reduce la incertidumbre” (Fernández, 2002, pág. 17), por lo que se puede deducir que la manera más efectiva para contrarrestar la incertidumbre es la existencia de información, tomando en cuenta herramientas y recursos que sean aptos para la transmisión de los mensajes.

Así que con ayuda de los adelantos tecnológicos, las organizaciones implementan recursos que permiten el flujo de los procesos comunicativos para dar como resultado un mejor entendimiento dentro de ellas. Todo esto impactará de manera efectiva a cada una de las partes que integran a la empresa, y cobrará mayor fuerza dentro de sus miembros, abarcando los diversos niveles en los que se encuentren.

Por lo tanto se puede decir, que la comunicación es el sistema nervioso dentro de una organización, sin la existencia de ésta es imposible el desarrollo y

funcionamiento de la misma. La comunicación en las organizaciones y sus herramientas o recursos que ayudan a su gestión, hace posible una empresa más organizada, en cuanto a la definición de sus objetivos y/o metas, la ejecución de las labores de cada miembro, la toma de decisiones y la obtención de resultados fijados anteriormente, todo esto acompañado de una mejor eficacia y funcionalidad dentro de la organización.

La tecnología en la actualidad ha permitido que dentro de las organizaciones existan novedosas herramientas para la proliferación de la comunicación organizacional, es decir, los sistemas implementados como correos electrónicos, boletines electrónicos, revistas, hasta el llamado intranet, sean complementados con un recurso que para muchos estudiosos del concepto de la comunicación organizacional es relativamente nuevo; hecho que se confirma en la búsqueda intensiva realizada para la elaboración de esta tesis, sólo un autor contemporáneo mencionó al sistema de información multimedia como medio interno de comunicación, sin embargo no abundó más de este tema, pero cabe destacar que los estudios no se han estancado y varias organizaciones alrededor del mundo ya han puesto en práctica los sistemas de información multimedia.

Como surgimiento de una necesidad, en el texto titulado Sistema Inalámbrico de Información Multimedia, documento extraído del XX Concurso para el fomento de la investigación e innovación educativa, el cual se hizo acreedor al Premio 2007, Antonio Domínguez Ortiz en la Provincia de Jaén, Úbeda en España, muestra que:

“El sistema muestra información de manera rápida y fácilmente comprensible. Cada unidad está dotada de pantalla y altavoces para ofrecer contenidos multimedia.

Adicionalmente, una unidad especial con pantalla a la entrada del centro, facilita información constante.

La información multimedia se ofrece desde un servidor en el que se ha desarrollado una aplicación informática, empleando lenguajes como PHP, SQL, HTML, CSS y herramientas como Apache, MySQL e IceCast. Esta aplicación hace de lanzadera de un flujo multimedia de información que es retransmitido desde el servidor a todas las unidades del sistema.

Para el desarrollo de todo el conjunto, el alumnado ha empleado los conocimientos adquiridos en varios de los módulos profesionales de sus ciclos formativos.

La información multimedia que el sistema ofrece es de diversa índole: horarios, incidencias, noticias, avisos visuales y sonoros, hilo musical, videos divulgativos, etc. Esta información se encuentra en constante evolución, siendo sensible a cualquier circunstancia o evento que se produzca dentro o fuera del centro.”(García Martínez, José Luis, 2007, pág. 13)

De igual forma pero hace dos décadas, T. D. Weinshall es el autor que lo menciona en su tipología de los medios de comunicación en las organizaciones, en donde explica que es un medio visible y el receptor puede ver y escuchar la fuente (Fernández, 2002, pág. 249).

Por lo tanto un sistema de información multimedia, visto desde el punto de vista de la comunicación organizacional, es un medio que se vuelve un emisor de información de una empresa, el cual es colocado en puntos estratégicos para que

los miembros de una organización reciban los mensajes de manera breve, clara, concisa y directa.

A través de ediciones simples o con efectos, música y videos (entrevistas o documentales), se envía a los integrantes de una comunidad, mensajes informativos que pueden ser de tipo corporativo, recordatorios de alguna fecha en especial o evento, venta de productos, incentivos como pueden ser descuentos de servicios para los que laboran en la organización, o felicitaciones y reconocimientos por el desempeño de los miembros de una comunidad o empresa.

2.1 VENTAJAS Y DESVENTAJAS DEL USO DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN MULTIMEDIA EN LAS ORGANIZACIONES.

Al hablar de las ventajas y desventajas que trae el utilizar medios internos de comunicación como en el caso de sistemas de información multimedia en las organizaciones, es necesario mencionar que por sí sola esta herramienta no generará resultados positivos. Es necesario que dicho medio trabaje en conjunto con diversos factores que rodean a la organización, como por ejemplo los miembros que la integran, principalmente.

Dentro de las ventajas que se tienen al utilizar un sistema de información multimedia, al ser un medio innovador y relativamente nuevo para las organizaciones, los miembros que integran a la empresa o comunidad podrán obtener de manera más directa información que puede ser dada desde el director general, hasta los gerentes de diversos departamentos.

Con el uso de la tecnología y la creatividad que permitan adecuar los mensajes que se deseen difundir, ayudan a que el sistema de información multimedia sea atractivo para las organizaciones y complementen otros medios ya existentes.

Sin embargo existen los riesgos para la implementación de este tipo de medios de comunicación para las organizaciones, ya que una de las desventajas que se presentan son las grandes cantidades de dinero que se invierten para su instalación, por ello es necesario planificarlo, para no correr riesgos.

Cuadro comparativo sobre las ventajas y desventajas de tener un medio interno organizacional como lo es el sistema de información multimedia.

Tabla 2. Ventajas y desventajas del uso del sistema de información multimedia.

Ventajas	Desventajas
<ul style="list-style-type: none"> • Puede difundir cualquier cantidad de información. • Es complemento de los medios de información interna existentes dentro de la organización. • Es un medio atractivo e innovador para los miembros de una organización. 	<ul style="list-style-type: none"> • Inversiones de fuertes sumas de dinero para su implementación. • Disminución de la comunicación interpersonal. • La información debe ser concisa, es decir, en un tiempo no mayor a treinta segundos se tiene que dar a conocer los avisos de la empresa.

<ul style="list-style-type: none"> • Información clara y oportuna. • Pueden participar todos los miembros de la organización para su realización. • Es un medio visible y el receptor puede ver y escuchar la fuente. • Se repiten o retransmiten los mensajes, lo que da seguridad de que se vean. 	<ul style="list-style-type: none"> • Los miembros de la comunidad empresarial no poseen mucho tiempo para estar observando detenidamente un monitor.
---	---

Fuent : Elaboración propia, 2008.

Una vez establecidas las ventajas y desventajas más importantes sobre la implementación del sistema de información multimedia como medio interno organizacional, es necesario que éstas se puedan desarrollar y crear un campo competitivo, la empresa debe identificar claramente qué es lo quiere dar a conocer a sus miembros.

Como ya se ha venido mencionando la organización desde una previa planeación estratégica interna debe tomar en cuenta elementos como la comunicación, las cualidades del personal que labora, los objetivos que están dispuestos a obtener, entre otros factores, todo con el fin de que la interacción de los mismos provoque un efecto positivo, tanto en el ambiente de trabajo y en la consolidación exitosa de la organización.

2.2 FUNCIONES DE UN SISTEMA DE INFORMACIÓN MULTIMEDIA COMO MEDIO INTERNO ORGANIZACIONAL.

Se entrevistó al Ingeniero José Delgado Luna, encargado técnico en el Centro de Tecnología Educativa (CETEC) de la Universidad Popular Autónoma del Estado de Puebla (UPAEP), quién hace ya diez años puso en marcha un sistema de información multimedia como medio interno organizacional en la UPAEP, para conocer sus funciones, entre las cuales se encuentran principalmente el informar a los miembros de su comunidad sobre actividades, derechos u obligaciones que tienen por ser parte de la organización. Dicha función es la característica primordial que tiene cualquier medio de comunicación organizacional.

Otra de las funciones que se encuentran en este medio es hacer del proceso de comunicación algo más impersonal, es decir, al dejar que los miembros de dicha organización participen, ya sea proponiendo ideas, apareciendo en pequeñas cápsulas, o hasta en la realización de programas puede resultar muy atractivo para la organización, creando un ambiente de integración y convivencia, en donde realmente se sientan tomados en cuenta por la institución, dando como resultado la optimización de la comunicación.

El medio permite que los integrantes intercambien información, es decir, deja abierta la posibilidad de que cualquier persona la utilice en caso de urgencia para localizar o dar a conocer algún dato de última hora.

Por ser un sistema de información multimedia, permite dar a conocer información justa en el momento indicado sobre sucesos que puedan ocurrir y que se necesite que todo el personal esté enterado de la manera más rápida.

Por último es importante mencionar que la línea entre gerentes y el personal que labora en la empresa se va reduciendo de modo que la comunicación horizontal va en incremento, sin perder el control por parte de la gerencia.

2.2.1 EJEMPLO DE CASO: SISTEMA INTERNO AUDIOVISUAL DE LA UNIVERSIDAD POPULAR AUTÓNOMA DEL ESTADO DE PUEBLA. (UPAEP)

Gracias a la entrevista que se obtuvo con el Ingeniero José Delgado Luna, encargado técnico en el Centro de Tecnología Educativa (CETEC) y al Lic. Marco Antonio Hernández encargado del área de Post-producción de la Universidad Popular Autónoma del Estado de Puebla (UPAEP), se pudo conocer la historia y el funcionamiento actual del sistema interno audiovisual de la institución, con el fin de ejemplificar lo que es un sistema de este tipo dentro de una universidad.

La idea de la instalación del sistema interno audiovisual de la UPAEP se debió a la necesidad de transmitir cátedras de los mejores profesores de la universidad, no sólo a un cierto número de estudiantes sino a cientos de alumnos, para que estos lo pudieran ver al mismo tiempo, ya que con el simple hecho de prender la televisión ubicada dentro del salón de clases, ellos podrían hacer uso de esta herramienta proporcionada por su universidad.

Debido a que la universidad demandaba la creación de cuatro canales para su funcionamiento, el Ing. José Delgado se dio a la tarea de investigar lo que es un circuito de cable interno y fue así que dio inicio esta herramienta que en la actualidad consta de ocho canales, sin embargo, pueden llegar a tener de 100 a 150 canales según las necesidades. Dicho circuito está compuesto por un CRC (Control de Redundancia Cíclica) y manejan una señal RF (Radio Frecuencia), la cual es una señal de televisión.

Además de las clases que se podían impartir a través de este sistema, surgió la idea de poder informar a la comunidad universitaria de ciertos avisos, por lo que dicho medio fue un apoyo y refuerzo de los ya existentes, por lo que por medio de información enviada por internet, los encargados del CETEC podían subirla al sistema y así transmitirla a todo el campus en un canal en específico. De este modo nace la necesidad de instalar más televisores alrededor del campus con el fin de que la información llegara a más miembros de la institución.

Actualmente, dicha información que es transmitida a través de las televisiones es renovada cada semana y abarca información cultural, deportiva, académica y de interés común.

La señal se genera desde el CETEC, el cual está afuera del campus central, y se envía por medio de tres conductos diferentes, que son, por aire, tierra y fibra óptica, los cuales se complementan entre sí, con la finalidad de enviar mensajes hacia toda la comunidad universitaria.

La programación que conforma el sistema de información multimedia de la UPAEP va desde programas realizados por la misma institución, que actualmente son pocos y no son continuos, así como canales de televisión como Arts. En la actualidad manejan 8 canales en donde uno de ellos transmite la guía de la UPAEP, en la que se muestran los avisos importantes de la universidad, los cuales son regulados por el Departamento de prensa y comunicación.

En la parte técnica se requiere el CRC (Control de Redundancia Cíclica), equipos moduladores, equipos demoduladores, combinadores de canal, y el equipo de la línea, que son los acopladores y fuentes de poder, entre otros.

Cabe resaltar que no se hizo ningún estudio previo para la instalación de las pantallas, pero gracias a que la universidad está cubierta al 100% con la señal de transmisión, es factible poder observar desde cualquier punto de la institución los canales que el circuito ofrece. Se tiene como proyecto a futuro cubrir en su totalidad la programación de uno de los ocho canales con programación propia, es decir, con programas producidos por los mismos miembros de la universidad.

En el siguiente capítulo se planteará el caso práctico que pertenece a la Universidad de la Américas Puebla, la cual cuenta con infraestructura que puede ser tomada como un sistema de información multimedia, aún faltando detalles para que pueda ser llamado de esta forma, puesto que su funcionamiento se basa en la reproducción de Dvd's y no posee información apta para ser asimilada por sus miembros, según las características de dicho medio.