

# I CONCEPTOS GENERALES

## I.1 Reuniones Convencionales

Se puede definir a las reuniones como las ocasiones en que existe la oportunidad de colaborar con otras personas. Es común que la gente trabaje en grupo. Las personas se reúnen bajo algún objetivo en común, por ejemplo, para intercambiar opiniones, conocimientos, discutir sobre algún aspecto, tomar alguna decisión, así como también para cursos, congresos, seminarios, retiros, etc.

En efecto, en muchos casos las reuniones resultan en un gasto innecesario de tiempo e históricamente resultan una práctica muy costosa, pues se gasta mucho tiempo en poner de acuerdo a las personas. Para que un grupo de personas puedan ponerse de acuerdo podrían requerir de varias reuniones.

A pesar de esto, no se puede negar que las reuniones cumplen con una profunda necesidad humana. El hombre es un ser social. En muchas organizaciones y en muchas culturas de las que tenemos registros, las personas formaban grupos pequeños y luego grandes tribus. Esta necesidad de reunirse es también una herencia de nuestros antepasados. Las reuniones desempeñan funciones que no podrían sustituirse por teléfono, impresoras, fotocopadoras, monitores de televisión o algún otro instrumento técnico propio de la revolución de la información.

La finalidad de una reunión puede ser variada. Entre otras cosas se podría convocar a una reunión para solucionar un conflicto, para obtener un consenso referente a una decisión, para resolver un problema, presentar un proyecto para ser aceptado, entre otros.

No obstante, las reuniones no son tan efectivas como deberían serlo, principalmente por la falta de un claro enfoque de los objetivos de la misma.

Para que una reunión sea exitosa se debe planear con anticipación, por lo que se debe proveer todo un conjunto de acciones tendientes a la realización exitosa de la misma. Primero se tiene que nombrar el presidente o coordinador. Las relaciones del grupo con el presidente son proclamadas como salpicadas de demandas por parte del grupo, si el presidente esta claro de los objetivos que se deben perseguir para lograr el éxito de la reunión, pudiese hacer más efectivos sus servicios al grupo. Este rol favorece a que los asistentes del grupo tengan las mejores conclusiones o decisiones de la mejor manera posible, así también, el tipo de reunión afecta al tipo de presidente o coordinador que se necesita. También se debe analizar las actividades a realizar antes de la reunión. Aquí se deben estudiar los problemas que son susceptibles a ser tratados en la misma, de forma tal que oriente a los participantes en posibles soluciones para así agilizar la reunión [Dubs, 92]

Se debe determinar la lista de los participantes (el éxito de una reunión puede estar seriamente amenazado si mucha gente se presenta, es entonces decisión del presidente considerar que las personas invitadas sean las más indicadas), la distribución del material (el documento más importante es la agenda, ésta debe incluir muy brevemente unos indicadores de lo que se discutirá en cada tópico, se debe dar un título útil para cada asunto, tal como: "Para información", "Para discusión," o "Para decisión" para que los miembros de la reunión sepan qué es lo que tratan de hacer.

## 1.2 Reuniones Electrónicas

Se puede definir a las reuniones electrónicas como aquellas herramientas (Hardware, Software) diseñadas para apoyar a las reuniones, así como hacer más efectivas las etapas de las reuniones y mejorar la productividad de las personas dentro de las mismas. Las reuniones electrónicas son sistemas que ofrecen ambientes especiales con gran soporte de hardware y software, para apoyar reuniones, generalmente envolviendo varias estaciones de trabajo en red, o uso de pantallas a manera de pizarras computarizadas y equipos de audio y video. Típicamente estos sistemas incluyen asistencia en la preparación de la reunión, como herramientas de generación de ideas, organización y priorización de ideas propuestas y sistemas de apoyo a las decisiones.

Las reuniones electrónicas permiten un trabajo simultáneo, ~~proveen iguales~~ oportunidades a los participantes, inhiben el comportamiento negativo y ~~permiten~~ reuniones con grupos de mayor tamaño, además de que la información se almacena de una forma externa y así ofrece un mejor acceso a la misma.

Las Reuniones Electrónicas tienen efectos ventajosos para la mejora de los procesos, tales como:

- Sinergia: Un miembro utiliza información que no es originada por él, porque los miembros tienen diferente información. Es el hecho de ~~tomar los aportes del grupo~~ para el trabajo individual aprovechando la riqueza intelectual de otras personas.
- Aprendizaje: Los miembros pueden aprender a partir de la imitación de habilidades de otros.

- Estimulación: El trabajo como parte de un grupo es más estimulante e incentivador que el individual.
- Mayor información: Un grupo genera más información que una sola persona.
- Evaluación más objetiva: Los grupos son mejores para detectar errores que una sola persona.

### **1.3 Groupware**

Groupware es la tecnología de computación para tratar los problemas del trabajo en grupo. El término Groupware es una contracción de las palabras Group y Software. Este término fue utilizado inicialmente para referirse a un sistema basado en computador más los procesos sociales de grupos, sin embargo, fue restringido luego a sistemas basados en computador.

El propósito de groupware se puede resumir en asistir la colaboración, comunicación y coordinación de las actividades de las personas que trabajan en grupo. De aquí nace una de las definiciones más usadas de groupware, que lo define como: Sistema basado en computador que apoya a un grupo de personas dedicadas a una tarea o meta común y que provee los servicios para apoyar la labor de los usuarios a través de una interfaz de un ambiente compartido. Las nociones de tarea común y ambiente compartido son cruciales, ya que determinan la exclusión de sistemas que no tienen tareas ni objetivos comunes, por ejemplo excluye a los sistemas multiusuarios de tiempo compartido.

Los sistemas de groupware difieren de los tradicionales sistemas de información, al permitir que los usuarios interactúen directamente entre ellos, ya sea preparando un

documento, consultando una base de datos o, incluso jugando, utilizando al computador como herramienta de interacción, en vez de ser sistemas en los que el usuario interactúa independientemente con el computador.

La comunicación que pueden obtener los grupos al utilizar aplicaciones Groupware, se puede dividir en tres:

**Coordinación:** Es una actividad en sí misma, que ayuda a la organización de las actividades de los miembros del grupo, por ejemplo coordinar una tarea.

**Colaboración:** Corresponde a la realización de actividades individuales, en forma coordinada, que permiten la realización de una tarea en común (por ejemplo en los procesos de manufactura, donde distintas personas o maquinarias realizan ciertas tareas, y al final, se juntan las partes para obtener el producto final.

**Cooperación:** Es la realización de una actividad en forma coordinada y conjunta. (Por ejemplo, en la edición de un documento, cada miembro puede hacer visible su trabajo al resto, si lo desea y viceversa.

Las aplicaciones groupware, a menudo fracasan porque requieren que parte del personal realice su trabajo adicional, y esas personas no perciben un beneficio directo del uso de aplicaciones. En este punto, es importante destacar que el nuevo objetivo de las aplicaciones groupware, es modelar las actividades organizacionales, por tanto, se debe establecer el margen adecuado para que todos los participantes se vean involucrados en el proceso y puedan ser partícipes activos de él. Para esto se debe incorporar, en los casos que sea necesario, equipos, instrucción y coordinación, para evitar quiebres que dificulten el término de alguna tarea o proceso:

Las aplicaciones groupware fallarán si no permiten manejar el amplio rango de excepciones que caracterizan gran parte de la actividad grupal. Esta observación parece ser muy ambiciosa, ya que trata de abarcar todos los casos posibles de excepciones. Sin embargo, en la actividad diaria, nuestro quehacer está sometido a un constante cambio que no se puede prever del todo. Fallamos al aprender de la experiencia, porque estas complejas aplicaciones introducen obstáculos casi insuperables para el análisis y diseño significativo y generalizado. El proceso de desarrollo de aplicaciones groupware falla porque nuestras intuiciones son especialmente pobres respecto de aplicaciones multiusuario.

Grudin nos señala: "En una aplicación groupware, existe una gran disparidad entre quién hace el trabajo, y aquel que obtiene el beneficio" [Grudin, 90]. En otras palabras, el beneficio lo obtiene quien lidera el trabajo, en cambio quien lo realiza está obteniendo trabajo adicional.

#### **I.4 Reuniones Virtuales**

Para quienes habrán usado Internet seguramente les resulte familiar el término de Reuniones Virtuales, aunque quizás pocas veces hayan participado en alguna de ellas. Sin embargo, para muchos este término se nos hace tan desconocido, como muchos de los conceptos que se han acuñado en este decenio de la tecnología.

De los múltiples servicios que existen dentro de Internet: Páginas WEB, Comercio Electrónico, Grupos de Noticias, entre otros, la reunión virtual es quizás una de los más poderosos y que involucra mayor tecnología.

---

Básicamente, se define una reunión virtual como "el enlace en tiempo real entre dos o más personas, físicamente distantes, a través de la red de Internet para compartir información en múltiples formatos".

De hecho, en una reunión virtual, la persona que posee una conexión a Internet puede aprovechar toda la infraestructura instalada de la red para entrar en contacto con otra u otras personas que, en ese mismo instante, se encuentran enlazadas a Internet en algún lugar del mundo y, una vez hecho el contacto, intercambiar información por diferentes canales.