

## 6.- MEDIOS ELECTRÓNICOS EN LA COMUNICACIÓN

Los gerentes han estudiado y adoptado gradualmente varios dispositivos electrónicos que mejoran la comunicación. El equipo electrónico incluye las macrocomputadoras, las minicomputadoras, las computadoras personales, los sistemas de correo electrónico y las máquinas de escribir electrónicas, así como teléfonos celulares para hacer llamadas telefónicas desde los automóviles y los radioreceptores para mantenerse en contacto con la oficina. Primero se observará la telecomunicación en general y en particular el creciente uso de las teleconferencias.

### 6.1.- Telecomunicaciones

Aunque la telecomunicación está comenzando a surgir, varias compañías ya han utilizado con efectividad la nueva tecnología en diversas formas, como se demuestra con los siguientes ejemplos:

- Un gran banco proporciona equipos y programas de computación a sus clientes para se puedan transferir fondos con facilidad a sus proveedores.
- Varios bancos ahora ofrecen servicios bancarios por teléfono, incluso a particulares.
- El servicio de correo facsímil asegura la entrega de un documento a través del país en unas horas
- El sistema computarizado de reservaciones de las aerolíneas facilita los preparativos para viajar.
- Una gran compañía de suministro médico obtuvo una ventaja competitiva al proporcionar a los gerentes de compras de los hospitales la oportunidad de hacer sus pedidos de suministro directamente en la terminal de computadora.
- Muchas empresas ahora tienen información detallada del personal -incluyendo las evaluaciones de desempeño y los planes de desarrollo de carreras- en un banco de datos.

Como se puede observar, existen muchas aplicaciones de telecomunicación. Sin embargo, para que el sistema de telecomunicación sea efectivo los expertos técnicos tienen que hacer todos los esfuerzos posibles para identificar las necesidades reales de los gerentes y los clientes y diseñar sistemas que sean útiles. Ahora se estudiará una aplicación específica de la nueva tecnología: la teleconferencia.

### 6.2.- Teleconferencias

Ya desde hace algún tiempo, compañías como IBM, Bank of America y Hughes han usado la teleconferencia. Sin embargo, debido a la amplia variedad de sistemas, incluyendo sistemas de audio, sistemas de audio con fotografías que se muestran en el monitor de vídeo y sistemas de vídeo en vivo, resulta difícil definir el término "teleconferencia". En general, la mayoría de las personas concibe

- una teleconferencia como un grupo de personas que interactúan entre sí mediante medios de audio y vídeo con imágenes móviles o fijas.

Con frecuencia se utiliza el vídeo con movimiento total para las reuniones entre los gerentes. No sólo se escuchan entre sí, sino que también pueden observar las expresiones de los demás o discutir alguna presentación que se hace en vídeo. Por supuesto, esa clase de comunicación es bastante cara y en su lugar quizá se utilice el audio en combinación con un vídeo fijo. Este método de comunicación puede ser útil para mostrar gráficas o ilustraciones durante una discusión técnica.

**Ventajas** Algunas de las posibles ventajas de la teleconferencia incluye el ahorro de gastos y tiempos en viajes. También se puede realizar las conferencias siempre que sean necesarias, puesto que no existe la necesidad de hacer planes de viajes con mucha anticipación. Debido a que se pueden sostener reuniones con más frecuencia, se mejora la comunicación entre, por ejemplo, las oficinas centrales y las divisiones geográficamente diseminadas.

**Desventajas** La teleconferencia también tiene inconvenientes. Debido a la facilidad de preparar reuniones en esta forma, quizá se lleven a cabo con más frecuencia de lo necesario. Además, puesto que este enfoque utiliza una tecnología bastante nueva, se producen fallas, en el equipo. Quizá lo más importante es que la teleconferencia sigue siendo un sustituto poco satisfactorio de las reuniones con otras personas, cara a cara. A pesar de estas limitaciones es posible un mayor uso de la teleconferencia en el futuro.

### 6.3.- El uso de las computadoras para el manejo de información

El procesamiento electrónico de datos hace posible ahora la manejar grandes cantidades de datos y poner la información a disposición de un gran número de personas. Por lo tanto, es posible obtener, analizar y organizar información oportuna de un modo bastante barato. Sin embargo, nunca se debe olvidar que los datos no son necesariamente información; la información tiene que informar a alguien. Las nuevas gráficas en computadoras pueden informar visualmente, mostrando información importante de la compañía.