

RAZÓN Y PALABRA

Primera Revista Electrónica en América Latina
Especializada en tópicos de Comunicación.

Comunicación en la Vida Cotidiana

Número 6, Año 2, febrero-marzo 1997

| Número del Mes | [Anteriores](#) | [Contribuciones](#) | [Sobre la Revista](#) | [Sitios de Interés](#) | [Directorio](#)

Internet en la Reingeniería de las Organizaciones

Por: **Fernando Gutiérrez Cortés** y **Octavio Islas Carmona.**
Proyecto Internet. ITESM-CEM

I.

En nuestros tiempos, el positivo desarrollo de la imagen institucional de cualquier empresa, demanda un riguroso conocimiento de las nuevas tecnologías en información y comunicaciones, entre las que, por supuesto, destaca Internet: "el medio de comunicación inteligente".(1)

La mayor parte de los principales corporativos que forman parte del exclusivo núcleo de compañías que ejemplifican la prosperidad empresarial, y que con cierta periodicidad consignan revistas especializadas como Fortune, ya incorporó a ese versátil medio a sus respectivas infraestructuras de información y comunicaciones. Muchas de las grandes empresas multinacionales entienden perfectamente las ventajas que se desprenden del adecuado uso de tan versátil medio de comunicación.

A pesar de que Internet se ha convertido en uno de los "tópicos de moda" de nuestros días, -en cualquier conversación en la que se aborda el tema, inmediatamente intervienen una docena de supuestos expertos en la materia-, todavía prevalece, entre amplios sectores empresariales como de la sociedad en general, un inconfesable desconocimiento sobre los usos que, más allá del simple desarrollo y difusión de las páginas WWW, admite la inversión en un medio de comunicación de características tan complejas como Internet. (2)

Nuestra primer tabla nos presenta un panorama general de los usos comunicativos que admiten otras herramientas de Internet (3), evidentemente menos conocidas que la popular WWW:

Herramientas.	Prácticas comunicativas.
E-mail	Correo electrónico de mensajes, los cuales pueden incluir archivos de multimedios.
Usenet News	Grupos de discusión sobre miles de temas de interés general.
Gopher	Sistema de navegación de documentos basado en menús jerárquicos.
FTP	Transferencia de archivos entre las computadoras enlazadas a la red.
Telnet	Emulación de terminal, sirve para utilizar los recursos de una computadora con el teclado y la pantalla de otra.
IRC	La "banda civil de Internet". Foros de discusión en tiempo real, entre varias personas simultáneamente, con miles de canales de comunicación disponibles.
Worlds Chat	Foros de discusión similares a IR, pero con una interfaz de usuario gráfica en las que la conversación se lleva a cabo entre personajes tridimensionales.
Archie	Sistema de localización de archivos accesibles a través de FTP.
WAIS	Sistema de localización de acceso, basado en una estructura de índices.

WHOIS	Servicio de identificación y búsqueda de personas, empresas y organizaciones conectadas a Internet.
TELEFONÍA EN LÍNEA	Servicios de comunicación electrónica que, por sus reducidos costos, empiezan a competir frente a los servicios convencionales de telefonía de larga distancia. La comunicación se realiza en viva voz como si se tratase de cualquier aparato telefónico convencional.
VIDEO-CONFERENCIAS	Sistema de información vía Internet que incorpora el video para la transmisión de imágenes en movimiento, de un lugar a otro, y que implica gastos mucho menores que la transmisión de señales por medio de alguna modalidad televisiva.

Nuestras escasas referencias sobre las prácticas comunicativas que actualmente pueden desarrollarse a través de las distintas herramientas de Internet, nos permiten afirmar que la llamada "gran red de redes" se encuentra plenamente facultada para erigirse como la perfecta síntesis de los medios de difusión masiva convencionales, e incluso, nos permite proponer la hipótesis de que paulatinamente Internet asumirá y desempeñará, de forma integral, un considerable número de las funciones comunicativas que en la actualidad realizan de manera fragmentaria muchos de los medios de difusión convencionales.

II

En términos de efectividad organizacional, la relevancia de las distintas herramientas de comunicaciones e información que se funden y sintetizan en Internet, radica en que éstas facilitan significativamente la conversión de las empresas convencionales hacia las organizaciones inteligentes.

De ninguna manera las empresas deben limitarse a proyectar su imagen corporativa y acceder al cibermercado mundial a través de la WWW. Internet admite múltiples aplicaciones metacomunicativas, las cuales lógicamente trascienden las capacidades de tan popular herramienta.

Internet no sólo amplía significativamente el obligado espectro de tecnologías que hoy en día deben considerar todas las organizaciones verdaderamente interesadas desarrollar adecuadamente su "imagen electrónica". Ante los umbrales del siglo XXI, Internet introduce profundas modificaciones en el proceso de producción, la organización social del trabajo así como en la forma de operación de las empresas.

En síntesis, en el inteligente uso de las herramientas de comunicaciones e información de Internet, es posible apuntalar un profundo proceso de reingeniería de las empresas, ya que este medio de comunicación permite:

- 1.- El desarrollo de amplias y productivas formas de asistencia electrónica a los clientes, detallistas y actores que intervienen en el proceso de producción.
- 2.- Efectiva simplificación de los procedimientos administrativos de la empresa.
- 3.- Desarrollo de bases de datos inteligentes.
- 4.- Gestación de sólidas formas de cooperación y trabajo intra e interorganizacional.
- 5.- Desarrollo de una productiva memoria intra e interinstitucional.
- 6.- Significativa reducción de los espacios "muertos" e inservibles en las empresas.
- 7.- Profunda reorganización de los procesos de trabajo dentro y fuera de la organización: acceso a la "empresa extendida".
- 8.- Desmantelamiento de algunas de las formas más comunes de corrupción, demoras y negligencia.
- 9.- Significativa reducción de costos en materia de comunicaciones.
- 10.- Inevitable desplazamiento de algunos trabajadores y la incorporación de nuevos cuadros técnicos y profesionales, los cuales responderían a las necesidades impuestas por la nueva plataforma de trabajo en la organización.
- 11.- Drástica disminución en los tiempos de operación.
- 12.- Mayor flexibilidad organizacional.
- 13.- Acceso a una retroalimentación inmediata de los públicos prioritarios de la organización.
- 14.- Reorganización de los proyectos de tiempo libre de los distintos cuadros laborales.
- 15.- Acceso a estructuras electrónicas que facilitan el proceso de toma de decisiones en la organización.
- 16.- Significativo ahorro en el consumo de papel.
- 17.- Reorganización y consecuente integración de los recursos de información de cada una de las áreas de la empresa.

18.- Indispensable reformulación de las estrategias, acciones y presupuestos destinados a la promoción institucional.

19.- Acceso a un entorno globalizado y de mayor competitividad.

20.- Positivas transformaciones en las prácticas culturales de atención al usuario.

21.- Incorporación de nuevos sistemas de evaluación de proyectos a partir de modelos de simulación, mismos que se nutren de la oportuna información que presenta oportunamente cada uno de los sectores del sistema.

23.- Pleno acceso a una perspectiva de organizaciones extendidas, de mayor productividad, y donde el trabajo adquiere el carácter de actividad lúdica, pues incluso se realiza fuera de la empresa y fuera de los horarios de trabajo.

24.- Positiva reducción de rumores en la organización.(24)

26.- Desarrollo de nuevos e imaginativos medios de información organizacional.

27.- Significativa reducción de los tiempos que toma el aprendizaje organizacional.

III

La capacidad de aprendizaje de las organizaciones en buena medida depende de la cultura y voluntad de dialogo que prevalece en cada una de las acciones expresivas de la organización.

Un inteligente uso de Internet -que por supuesto trasciende el simple desarrollo de las páginas WWW para la promoción electrónica de la organización-, contribuye a reducir los periodos de aprendizaje de las organizaciones, reportando, además, múltiples ventajas que hacen más competitiva a la empresa.

NOTAS:

1. En los primeros años de la década de 1960, Marshall McLuhan, un auténtico prospectivista, empleó en La comprensión de los medios como extensiones del hombre un acertado conjunto de metáforas para describir los usos sociales que entonces admitían los medios de difusión masiva. La radio, por ejemplo, mereció del célebre comunicólogo canadiense el justo calificativo de "tambor ritual". Tal denominación se desprendió de una aguda observación de McLuhan respecto a la capacidad que tiene tan fascinante medio de comunicación para despertar en su audiencia una singular sensación de pertenencia. En cuanto a la televisión, McLuhan la designó como "gigante tímido", adoptando un calificativo inicialmente propuesto por Edith Efron. Por supuesto que McLuhan no consideró a Internet en su brillante estudio sobre las pautas culturales que introducen en las distintas sociedades de los medios de difusión masiva. Esa situación lógicamente se debe a que el advenimiento de ese medio de comunicación fue relativamente posterior a la publicación de la primera edición de La comprensión de los medios como extensiones del hombre (1964). Sin embargo, considerando sus múltiples atributos McLuhan hubiese concedido en designar Internet como el "medio inteligente".

[Regreso](#)

2. Incluso en la prensa especializada suele limitarse la comprensión de Internet a la obsesiva reflexión sobre las bondades que representa la WWW, ignorándose por completo los usos comunicativos que admiten otras de las herramientas que acompañan a tan impresionante medio de comunicación.

[Regreso](#)

3. La calidad de usos comunicativos que admiten las herramientas de Internet consideradas en nuestra tabla, todavía presenta deficiencias en términos de fidelidad en la transmisión de la información como en su misma forma de operación, debido a las lógicas limitaciones que actualmente observa la infraestructura de la red. Sin embargo, en un futuro inmediato será posible mejorar substancialmente el tipo de usos comunicativos que permiten las herramientas referidas. Esto será posible mediante los avances que registre el desarrollo de las tecnologías de enlace durante los próximos años.

[Regreso](#)

4. La posibilidad de acceder a información autorizada, oportuna y confiable mermaría significativamente los efectos demoledores de la moral organizacional, al disponerse de un medio que permite la retroalimentación inmediata sobre todos los asuntos relevantes en la organización.

[Regreso](#)

BIBLIOGRAFIA

Gobierno Digital: "La Presidencia de la República en Internet", Fernando Gutiérrez y Octavio Islas, octubre de 1966, páginas 34 y 35.

Harmon, Roy: Reinventing the Business, The Free Press, USA, 1996.

Lull, James: Media, communication, culture. A global Approach, Columbia University Press, USA, 1995.

Marlow, Eugene: Electronic Public Relations, Wadsworth Publishing Company, USA, 1996.

Marold Kathryn, Larsen Gwynne: Beyond the Internet, Usisng Computers to Communicate, CTI, USA, 1996.

McLuhan, Marshall: La comprensión de los medios como extensiones del hombre, Ed. Diana, México, 1977.

Revista Mexicana de Comunicación: "El año de Internet", Fernando Gutiérrez y Octavio Islas, México, número 43, febrero-abril de 1996, p.44

Richeri, Giuseppe: El universo telemático. Trabajo y cultura en el futuro inmediato, Editorial Mitre, España, 1984.

Scott Morton, Michael: The Corporation of the 1990's Information Technology and Organizational Transformation, Oxford University Press, USA, 1991.

Tapscott & Caston: Paradigm Schift: The new promise of information technology, McGraw Hill, USA, 1993.



[Regreso al índice de este número](#)

