

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1. Planteamiento del problema

Desde los años cincuenta, varios teóricos comenzaron a hablar sobre la “Sociedad de la Información”, definiéndola como una era de la humanidad en la que, el dominio lo tendrían las sociedades que manejaran las tecnologías para procesar y reproducir el principal recurso: “la información”.

Sin embargo, fue a partir de la década de los setenta, cuando los empresarios e industriales de la época, comenzaron a orientar su tiempo y recursos a los procesos de investigación para la creación de sistemas organizados que les permitiesen almacenar datos.

Estas investigaciones canalizadas a desarrollar sistemas de almacenamiento y procesamiento de información, originaron lo que se conoce hoy en día como la informática, así lo establece la enciclopedia AULA (2002), la cual utiliza este sustantivo para referirse a la ciencia que estudia el tratamiento automático y racional de la información, considerada como el soporte de los conocimientos y las comunicaciones, en otras

palabras, todo lo referente a la captación, tratamiento y transmisión de información.

Fue a partir de allí, cuando surge un nuevo modelo social, en el que los patrones de conducta, estilos de vida y modelos de producción cambiaron radicalmente, y es que el desarrollo de computadoras y software, hizo más eficientes todos los procesos de la humanidad.

Por consiguiente los cambios que introdujo el desarrollo informático en la sociedad se evidenciaron acentuadamente en la década de los noventa, ya que en este decenio es cuando se inicia un desarrollo real y rápido de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación, estableciendo definitivamente la metamorfosis social, que conllevó a la era denominada “sociedad de la información”.

Así lo expresa Garrido (2003), quien establece que el manejo de la información y la producción de la misma, está signado por los últimos adelantos tecnológicos, desde la cobertura, tratamiento, transmisión, captación, almacenamiento y documentación de la información, las nuevas tecnologías han mejorado de manera significativa tales procesos, masificando y haciendo más efectiva las comunicaciones entre los miembros de las sociedades y los medios de comunicación masivos.

De esta manera la popularización y propagación de las nuevas tecnologías (NT) en todo el mundo, creó cierto consenso al respecto de lo que representan éstas para el porvenir de la Humanidad, Pineda (1996), establece un compendio de corrientes favorables frente a las nuevas

tecnologías. “La instauración de estas tecnologías también permitiría establecer un equilibrio en la participación social de los ciudadanos, haciendo posible una mayor descentralización y democratización del consumo social de la información, convirtiéndola en un poder en manos de todos”.

Dado que el nuevo entorno global, en el cual la información se convirtió en el producto más significativo y rentable para explotar, causó una nueva competencia entre quienes manejan una importante empresa dentro de esta estructura social; los medios de comunicación.

Así mismo Montiel (1998), expresa que la información, como parte esencial del nuevo modelo social, ejercerá considerable influencia y diferencia entre aquellos que tienen acceso a ella y los que no la tienen.

También, expone que los medios de comunicación introducen en las diversas capas sociales pautas de comportamiento y de consumo. Señala que si la sociedad vive en constante cambio, los medios masivos participan también, en mayor o menor grado de dicho cambio.

Es por ello que se atreve a concluir que la adecuación de las formas sociales ya establecidas al nuevo entorno social, crea una dependencia directa con las nuevas tecnologías de la información, por la estrecha relación entre estas y los medios de comunicación social.

De estas evidencias queda acentuado que los rasgos más definitorios de esta sociedad de la información están determinados en la capacidad de producir y consumir información, lo cual se hace viable gracias a las capacidades de penetración que tienen los medios

Por esta razón, en todo el mundo, el proceso de globalización contribuyó a que los medios de comunicación se preocuparan por mantenerse dentro del entorno competitivo, al motivarse por conseguir una mayor captación de mercados, al ofrecer innovación y diferenciación total en sus productos o servicios, satisfaciendo a la vez, las necesidades manifestadas por dichos públicos y por supuesto a no perecer en la dura competencia comunicacional, siendo su principal herramienta la gestión adecuada de las tecnologías de información y comunicación. Cabe destacar, que quien tenga mayor tecnología y una mejor gerencia de esta, por consiguiente poseerá una mayor capacidad de acceder a la población.

Sin embargo, el dominio de las Tecnologías de Información y Comunicación dentro de los medios de comunicación, no es sencilla, y requiere un esfuerzo gerencial que aprecie a las tecnologías como un recurso corporativo vital, incorporándola a los procesos de planeación, adoptando estrategias agresivas para administrarla apropiadamente.

Es por ello que autores como Altuve (2005), manifiestan que el proceso de gestión tecnológica y todas sus implicaciones, sólo pueden darse con el dominio de conocimientos, habilidades y destrezas asociadas a esos procesos, y aseguran que estas capacidades tecnológicas hacen efectivas y eficientes todas las actividades involucradas en el desarrollo tecnológico; así como, todo lo que una organización o empresa hace en su cadena de valor.

Queda resaltado que el manejo adecuado de los recursos tecnológicos de una empresa, es el proceso clave dentro de su gestión general, ya que este

factor afecta a gran escala las características de los productos y servicios, y por lo tanto, los procesos y métodos de producción, así como los métodos de organización, procesos gerenciales y administrativos con los cuales funciona la empresa en cuestión.

Es por ello que administrar inadecuadamente la tecnología se traduce en perjuicios para cualquier organización, y en el caso de los medios de comunicación, objetos de estudio en este trabajo, manejar ineficaz e ineficientemente la tecnología le desmejorará su posición competitiva, al obstaculizar las innovaciones en productos y procesos.

Bajo esta misma condición Daccach (1998) afirma que la omisión de la tecnología resulta devastadora y expresa este planteamiento: Las empresas que no administren la tecnología para asegurar su futuro, tendrán el futuro administrado por la tecnología, generalmente tecnología desarrollada por la competencia con actitudes más agresivas hacia la gerencia de la esta.

Partiendo de las anteriores premisas, los medios de comunicación como empresas lucrativas que deben procurarse su porvenir en el mercado, deben desarrollar una adecuada gestión tecnológica a fin de hacer frente a los violentos cambios tecnológicos, que afectarán sobre todo, las formas de producción y distribución.

Al respecto, Gaynor (1999) expresa que la gestión tecnológica comprende el conjunto de decisiones, sobre la creación, adquisición, explotación, perfeccionamiento, asimilación y comercialización de las tecnologías requeridas, en otras palabras, propone la inclusión de todas

aquellas actividades que capaciten a una organización para mejorar el uso de la tecnología.

En efecto, obviar estos aspectos reduciría la capacidad de sacarle provecho a los aportes que ofrecen las nuevas tecnologías de la información y la comunicación (TICS), siendo este un factor determinante para los medios de comunicación, y en el caso concreto de la población de este estudio, los canales de televisión.

En consecuencia los medios televisivos que no estén atentos a las innovaciones tecnológicas, no podrán ir más allá del mero entretenimiento que tipifica a los medios masivos. Así se puede decir que la gestión de las Tics dentro de los medios de comunicación social, se hace indispensable, por ser una empresa dedicada mayormente a ofrecer servicios de información y comunicación.

A este respecto, los canales venezolanos no escapan de este modelo de gestionar las Tics, así lo denota el informe sobre el Desarrollo Humano en Venezuela (2002), manifiesta que Venezuela transita por una etapa novedosa de la información, cultura y entretenimiento a partir del impacto que tienen en la calidad de sus ciudadanos, y la simbiosis surgida entre medios de comunicación social nacional, alta tecnología disponible y ciudadanía del conocimiento.

En tal sentido, en el contexto de los medios de comunicación audiovisuales regionales, es vital para su supervivencia que se dé un

desarrollo acertado de la gestión de las Tics, con el propósito de que se genere y desarrolle continuamente el conocimiento científico y tecnológico.

Es por esto que después de analizar la situación anteriormente descrita y considerando los planteamientos de los autores antes mencionados, se plantea analizar la Gestión Tecnológica de la Información y Comunicación (TIC) en los canales de televisión del Municipio Maracaibo, bajo el enfoque de Gestión Tecnológica planteado por Gaynor (1999), con el propósito de hacer un diagnóstico de la forma en que estas organizaciones de alta dependencia tecnológica, gerencian este recurso de gran importancia.

Además esta investigación les aporta a las empresas estudiadas una serie de datos acerca de los estándares de la gestión de Tics en la región, en comparación con los fundamentos teóricos manejados en el marco teórico de esta investigación, y a la vez les permitirá conocer las fallas existentes en la gestión de las Tics en dichos procesos, con respecto a la competencia local.

1.1 Formulación del problema

Con base en la situación anteriormente planteada, se plantea formular las siguientes interrogantes:

¿Cómo es la gestión tecnológica de la Información y la Comunicación en los canales en televisión del Municipio Maracaibo?

¿Cómo es el proceso de percepción tecnológica de la Información y la Comunicación en los canales de televisión del Municipio Maracaibo?

¿Cómo es el proceso de adquisición tecnológica de la Información y la Comunicación en los canales de televisión del Municipio Maracaibo?

¿Cómo es el proceso de adaptación tecnológica de la Información y la Comunicación en los canales de televisión del Municipio Maracaibo?

¿Cómo es el proceso de avance tecnológica de la Información y la Comunicación en los canales de televisión del Municipio Maracaibo?

¿Cómo es el proceso de abandono tecnológico en los canales de televisión del Municipio Maracaibo?

2. Objetivos de la investigación

2.1 Objetivo General

Analizar la Gestión Tecnológica en los canales de televisión del Municipio Maracaibo.

2.2 Objetivos Específicos

(a) Describir la fase de percepción en los canales de televisión del municipio Maracaibo.

(b) Identificar la fase de adquisición en los canales de televisión del municipio Maracaibo.

(c) Describir la fase de adaptación en los canales de televisión del municipio Maracaibo.

(d) Describir la fase de avance en los canales de televisión del municipio Maracaibo.

(e) Caracterizar la fase de abandono en los canales de televisión del municipio Maracaibo.

(f) Formular lineamientos para la Gestión Tecnológica en los canales de televisión del Municipio Maracaibo.

3. Justificación de la investigación

Teóricamente, la presente investigación se justifica ya que se analiza la Gestión Tecnológica de la información y la comunicación en los canales de televisión del municipio Maracaibo, dando a conocer la manera en que estas organizaciones dependientes de la variable tecnológica, explotan tal recurso.

Este diagnóstico es de gran importancia para los medios de comunicación involucrados, ya que les aporta una serie de datos acerca de los estándares de la Gestión Tecnológica, y a la vez les da a conocer sus fallas en dichos procesos, con respecto a la competencia.

Además la presente investigación se justifica científicamente por cuanto permite la aplicación de varios enfoques teóricos de expertos en gestión tecnológica, lo que conllevará a la ampliación del conocimiento científico existente. También servirá de apoyo para quienes deseen evaluar las mismas dimensiones en otras organizaciones, por lo que se convertiría en un importante documento de consulta para futuros investigadores de esta área.

Desde el punto de vista práctico, la presente investigación, maneja un tema novedoso y de mucha trascendencia, al existir una tendencia generalizada dentro de muchas organizaciones de incorporar a su gestión,

Tecnologías de Información y Comunicación (TIC), con el propósito de mejorar sus procesos. Esta tendencia mundial reclama de las organizaciones dependientes de la tecnología una redefinición de su gestión, en la que destaca, maximizar el uso y manejo de las TIC a fin de hacerse más competitivas.

Esta investigación otorga a los medios de comunicación estudiados la oportunidad de conocer la importancia de la gestión tecnológica en sus procesos organizacionales, con el propósito de alcanzar altos niveles de audiencia y ventas publicitarias.

Igualmente dar a conocer los resultados de este trabajo permite a los canales de televisión del Municipio Maracaibo hacer más eficientes y eficaces sus procesos relacionados con las TIC, lo que se traduce en mejora de productos y servicios, satisfacción de usuario y expansión de una corriente teórica sobre lo que debe ser una buena gestión de las tecnologías de la información y la comunicación, es decir, el desarrollo científico y tecnológico proporciona los medios para lograr una mayor productividad, y otorga un nuevo conjunto de criterios de eficiencia que configurarían un nuevo modelo de organización y de gerencia.

La investigación genera lineamientos para mejorar la gestión de las TIC y contribuir con la expansión de las mismas no sólo a nivel local, sino también a todo el territorio nacional, al propagar el uso y gestión de este recurso recordando lo que afirma Montiel (1998), quien expresa que el manejo de

estas tecnologías es parte esencial del nuevo modelo de aplicación del conocimiento.

Así mismo el estudio se justifica metodológicamente, al aportar un instrumento que mide el proceso de gestión de las TIC en los canales de televisión del Municipio Maracaibo, pudiendo ser aplicado en otras empresas del ramo, incluso en otras organizaciones que dependan en gran medida de las Tecnologías de Información y Comunicación, por supuesto realizando los ajustes pertinentes.

Los resultados, recomendaciones y conclusiones que se obtuvieron de esta investigación brindan a los canales de televisión estudiados, varios aspectos, que de ser aplicados fortalecerían sus procesos de gestión de TIC .

4. Delimitación de la investigación

La presente investigación se enfoca en las cinco fases de la gestión tecnológica de Gaynor (1999).

El estudio se realizó en el Municipio Maracaibo, específicamente en los canales de televisión: URBE Televisión, Niños Cantores Televisión, Global TV, Globovisión Zulia, Telenoticias y Televisa.

La investigación se realizó en el período comprendido entre mayo de 2005 y julio de 2006.