

La gerencia virtual en el marco de la sociedad del conocimiento en la construcción de un nuevo enfoque

Virtual management in the framework of the society of knowledge in building a new approach

María de Los Ángeles Ramírez Rivas 

Facultad de Ciencias Económicas y Sociales.
Universidad de Carabobo. Valencia, Venezuela
lcdamariaramirez27@gmail.com

Resumen

Este trabajo presenta un análisis de las características de lo que debe ser la gerencia virtual en el marco de una nueva sociedad trazado su perfil en un contexto donde ha de privar el conocimiento, la creatividad y la puesta en práctica la imaginación como una herramienta imprescindible para ocupar las mejores posiciones en la empresa virtual. Es la organización de nuevo cuño donde las redes internas, el internet, los sistemas de información, el Warehouse y el Groupware, entre otros jugarán un papel importante para promover los cambios que están exigiendo la sociedad del siglo XXI, a todos los niveles de la organización para contribuir a crear bienestar para toda la población global.

Palabras clave: ética, globalización, sociedad del conocimiento, sociedad de la información, nuevas tecnologías.

Abstract

This paper presents an analysis of the characteristics of what virtual management should be in the framework of a new society, drawing its profile in a context where knowledge, creativity and the implementation of imagination must prevail as an essential tool for occupy the best positions in the virtual company. It is the newly minted organization where internal networks, the Internet, information systems, Data Warehouse and Groupware, among others, will play an important role in promoting the changes that the 21st century society is demanding, at all levels of the organization to help create well-being for the entire global population.

Keywords: ethics, globalization, knowledge society, information society, new technologies.

Sociedad de la información

Con la aparición de las nuevas tecnologías, el primer fenómeno que aparece se relaciona con el surgimiento de la sociedad de la información, la cual suscita un conjunto de cambios importantes al reducir los tiempos por la velocidad de los procesos y por permitir el procesamiento de grandes volúmenes de información, lo que no había sido posible hasta ese momento.

Claro, anteriormente, se había superado una sociedad preindustrial rígida dogmática con escaso progreso tecnológico, con una población mayoritariamente analfabeta, y lo que estaba surgiendo era una digna de grandes transformaciones en todos los órdenes, lo que dejaba a cualquier observador sin aliento. La nueva era está representada por una época de grandes transformaciones, donde todo lucía como algo realmente espectacular.

En este último sentido, el desarrollo de las tecnologías, puede acarrear secuencias favorables al hombre, tales como una mayor productividad, a través de un mejor acceso y dominio, más generalizado de los procesos, para crear una superior permeabilidad social al extenderse el uso social de los medios de información o simplemente la posibilidad de ejecutar importantes tareas complejas que al hombre le es imposible realizar sin ellas.

En este marco, la revolución informática, aunque no es la única innovación tecnológica de los últimos años, constituyen sin embargo el factor común que ha permitido acelerar todas las demás. Sobre todo en la medida en que transformaría radicalmente las vías de información y tiene la posibilidad de incidir por ello en el sistema nervioso de las personas y de toda la sociedad. Como todos sabemos, las prioridades en la aplicación de los avances tecnológicos continúan centrándose sobre las “Necesidades” y problemas de las naciones más ricas, lo cual viene a reforzar la acumulación de conocimientos y aplicaciones científicas en su propio

provecho, lo que constituye a nuestro entender, la segunda fase de desarrollo de la sociedad contemporánea. Esta situación les ha favorecido a los países del centro (Industrializados) alejarse progresivamente de las posibilidades de acceso a la mayoría de los países en desarrollo.

No debemos olvidar, que una población todavía muy numerosa, sigue excluida de esta evaluación pues, hoy mismo, ya en el siglo XXI, más de la mitad de la población mundial no tiene acceso a los diferentes servicios que ofrece la red en redes y todavía en el mundo hay personas que desconocen las bondades de las nuevas tecnologías de la información y Comunicación, así llamadas en el marco de la sociedad de la información.

Los más idealistas han hecho un llamado a favor de todos los países, a fin de evitar una agudización aún mayor de las diferencias entre países ricos y pobres. De algún modo, además las NTIC están haciendo que se resuelvan problemas tradicionales, pero a su vez están amplificando problemas que parecían mínimos o estaban ocultos y están haciendo aparecer otros nuevos. En la mayoría de los casos, es el resultado inmediato de la incorporación precipitada y nada crítica de estas tecnologías.

Sociedad del conocimiento

En resumidas cuentas, la Sociedad de la información aparece gracias a la primera etapa del surgimiento y progreso que han alcanzado las nuevas tecnologías de la información y la comunicación, y ha permitido a las sociedades más poderosas a continuar con el incremento de su poder en el mundo y a las sociedades pobres a mantenerse aisladas de los centros de poder y sin poder disfrutar plenamente de los bienes y servicios atribuidos a las NTIC. En cambio la sociedad del conocimiento ha surgido en aquellas sociedades más avanzadas donde las tecnologías de información y comunicación se utilizan para administrar

racionalmente las fuentes de conocimiento, en el cual la diversidad encuentra pleno consentimiento de la sociedad, en términos de ampliar la democracia del saber y particularmente donde la creatividad y las capacidades de todos los individuos encuentran cabida sin ninguna discriminación, a los fines de producir resultados positivos para ayudar al bienestar colectivo de la humanidad.

Mientras en la sociedad de la información había confusión por la exuberante cantidad de datos producidos y el poco y sabio manejo de tanta información, en la sociedad del conocimiento, la dinámica racional estará permitiendo ir eliminando esa suspicacia e incertidumbre ante tantos datos y los grupos sociales comienzan a tener la capacidad para discriminar con criterio los datos que son útiles para su beneficio y los que deben ser discriminados y desechados.

En la sociedad de la información, el material producido no sirvió para eliminar las diferencias entre clases y entre países ricos y países pobres, el conocimiento que vaya surgiendo en la nueva sociedad, puede ser utilizado por la clase dirigente para contribuir a solventar las grandes diferencias que aún prevalecen en el mundo. En la sociedad de la información, a los países pobres les cuesta en demasía acceder a los medios de la información por su apego a lo tradicional y por carecer de los medios tecnológicos para hacerlo.

En la sociedad del conocimiento la información es más precisa y más actual, se puede poner a disposición de cualquier persona en la superficie del mundo, a menudo en tiempo real, y llega a muchas regiones, desgraciadamente aún todavía la información no puede llegar a todas, las regiones más apartadas.

La “Interactividad”, tal vez la característica más potente de las nuevas tecnologías respecto de su capacidad “humanizadora”, permite ya no solo emitir y recibir información, si no también, dialogar, conversar y transmitir información y conocimiento sin límite de distancias ni de tiempo de operación.

Sistema productivo vigente en un mundo globalizado y cambiante

La revolución tecnológica ha puesto en manos del sistema de producción y economía capitalista herramientas poderosas para alcanzar gotas de riqueza material sin precedentes, excedentes de producción y capitales, que, bajo el nuevo orden de la globalización económica y financiera, hacen posible generar más bienes y productos, utilizar procesos y procedimientos capaces de maximizar los beneficios reduciendo al tiempo los costos de la producción. Los nuevos recursos y herramientas informáticas (Pc, redes telemáticas y robots), la puesta a punto de nuevos materiales y fuentes de energía, plásticos, fibras ópticas, semiconductores fusión y fisión hacen posibles formas casi inimaginables de racionalización y control científico y tecnológico de los procesos de producción que comienzan haciendo viable una sociedad del conocimiento, donde prevalecen los inventos en todas las áreas del saber.

Paralelamente, se han producido cambios notables en los sistemas de organización y gestión empresarial, las formas que adoptan (Teletrabajo, trabajo en red, autoempleo, outsourcing, subcontratación), así como la redefinición del “capital de reparto” de que han de disponer aquellos trabajadores que aspiren a ser integrados por núcleos de ese capitalismo que Castells (1997) denominaba informacional, en red.

Los efectos de todo ellos son múltiples y al mismo tiempo heterogéneos. En sus caras más positivas, sería difícil negar que las cotas de riqueza y bienestar material alcanzada en el último siglo, no tienen parangón con ninguna época conocida del desarrollo de la humanidad (de acuerdo a datos disponibles), y quizás por el papel tan decisivo que la información y el conocimiento está adquiriendo en los procesos de producción y la redefinición del trabajo, éste empezaría a ser pensado como una actividad basada en creación genuinamente humana, producto de su inteligencia. Legos estaría quedando; así mismo, el trabajo rutinario,

empobrecedor y aislado propio de los sistemas industriales tradicionales en los que imperó el modelo descrito por Taylor y Fayol. Será el momento cuando se imponga sobre la sociedad de la información una buena sociedad, que no es otra que la sociedad del conocimiento.

Será una sociedad donde prevalezca razón, la imaginación y el saber. Poco a poco, y desde luego el futuro feliz prometido, cada vez sería remplazado por otro muchacho más humano, donde se respeten los derechos humanos y donde exista realmente mayor democratización del conocimiento, del capital y del trabajo.

Las organizaciones empresariales se fundamentarán sobre actividades más flexibles, creativas, realizadas por seres humanos interactuando en equipo y disponiendo, para llevarlo a cabo, de márgenes de discrecionalidad e inteligencia horizontal redistribuida por todos los niveles de la producción y organización de las empresas. En el contexto de los nuevos modelos de producción y organización empresarial, el trabajo, según se aventura, cada vez se apoyará más sobre una fuerza laboral que ha de mostrar niveles más altos de formación, entendida como: “La capacidad de redefinir constantemente la cualificación necesaria para una tarea determinada, y de acceder a las fuentes y métodos para adquirir dicha cualificación” (Castells, 1997:375).

De modo que, así la información profesional, adquiere un valor también sin parangón, hasta el punto de ser considerada como uno de los subsectores estratégicos más decisivos en el concierto de la nueva economía. Una cosa, no obstante son las previsiones más realizables respecto al papel de la formación, el requerimiento de habilidades y destrezas de más alto nivel intelectual y personal, y hasta la personalización del trabajo, y otra bien diferente, es qué va a suceder con aquellos empleados que no hayan logrado desarrollarlas, e incluso de muchos de los potenciales “nuevos trabajadores” que no siempre encontraran puestos laborales acordes con sus niveles de cualificación.

Claro no hay que olvidar que desde los años 90, por una parte el avance de la gestión del conocimiento, en las empresas, no ha sido siempre satisfactorio porque dicha gestión no ha madurado aun, es que ella está dando sus primeros pasos, (a pesar de las potentes herramientas disponibles), y por otra, la información ha seguido multiplicándose sensiblemente y no siempre las empresas han diseñado las estrategias más adecuadas para darle un uso más racional, a pesar de que hoy en día los expertos están más claros en su utilización racional. Sin embargo hay que destacar que aquellos conceptos, gestión del conocimiento y destreza informacional – se han aproximado muy visiblemente entre sí, en el mundo empresarial, para entrar en sinergia con las emergentes figuras del nuevo directivo y el nuevo trabajador, también muy especialmente con la idea del aprendizaje permanente y del mejoramiento continuo.

Para conducir este aspecto, se puede destacar el hecho de que en la actualidad, las organizaciones no siempre están en capacidad todavía de poseer del todo la destreza en el uso y aprovechamiento de la información interna y externa accesible y darle el uso y el aprovechamiento necesario por varias razones, una de ellas es que tanto las autoridades o directivas de las organizaciones como sus cuadros gerenciales y los niveles técnicos no están muy conscientes y preparados para asumir los riesgos que implican las innovaciones y la creación del conocimiento y pareciera más que necesaria aunque no siempre la poseen en el grado preciso.

Quizá las nuevas generaciones salgan de las universidades con solida preparación para el aprendizaje permanente, pero las empresas ya necesitan hoy mayor dosis de conocimiento para mejor encarar sus retos de competitividad y prosperidad en la nueva economía. El concepto de excelencia empresarial ha evolucionado con las nuevas realidades, y no parece cuestionarse que debamos ser asimismo excelentes en la traducción de información a conocimiento, y en el flujo de éste en las empresas.

El reto de la gerencia virtual

Para comenzar a tratar este tema que es esencial en el presente, trabajo, se va a citar un párrafo de The Delphi Report (1990), de la American Philosophical Association:

El pensador crítico ideal es habitualmente inquisitivo, bien informado, de raciocinio confiable, de mente abierta, flexible, justo en sus evaluaciones, honesto en reconocer sus prejuicios, prudente para emitir juicios, dispuesto a reconsiderar las cosas, claro con respecto a los problemas, ordenados en materias complejas, dirigentes en la búsqueda de la información relevante, razonable en la selección de criterios, enfocado en investigar y persistente en la búsqueda de resultados que sean tan precisos como el tema/materia y las circunstancias de la investigación lo permitan (p. 3, traducción del inglés propia).

Es posible que no se le preste suficiente atención a los movimientos críticos que han venido apareciendo desde la década de los años 90 y que cabe asociar ya con la inquietud por la excelencia informacional en las empresas. Pero esto implica una concepción distinta a lo que es la empresa del siglo XXI, que debe ser una organización totalmente diferente a lo que hemos conocido hasta ahora. Esta debe sufrir todo un proceso de transformación desde lo cultural, lo organizativo, la concepción del factor humano y sobre todo el uso de la tecnología como instrumento de cambio y de toma de conciencia de la nueva era.

Sobre todo conciencia en la tracción de información a conocimiento para asegurar la efectividad de cada decisión y acción, lo que exige diferentes fortalezas y facultades, y entre ella buena dosis de pensamiento crítico: una competencia clave que nos evita falsos aprendizajes en un entorno cambiante.

Se va a insistir nuevamente en que es necesario entender que en la visión de la sociedad del conocimiento el trabajador ha comenzado a entender su capacidad para comprender mejor los fenómenos que ocurren a su alrededor y de entender que por más importante que sea la información en su trabajo y en el desenvolvimiento de su organización existen parámetros que le van a permitir dar mejor uso de ese insumo, porque ahora ha adquirido la capacidad para transformar la información en conocimiento.

Se diría que él va a disfrutar de la abundancia de información, pero ahora sabe que no siempre ésta responde a nuestras expectativas o necesidades. No podemos creer todo lo que se nos dice o lo que leemos, ni ignorar los propósitos subyacentes en cada hecho o cada información. Cuando va a documentarse, cuando se dispone a aprender, se ha de dotar, entre otras facultades personales, de tenacidad, perspicacia, sagacidad, intuición y, desde luego, pensamiento crítico. La información puede ser rigurosa y clara, pertinente y valiosa, amplia y oportuna; pero también puede contener errores o imprecisiones, servir a intereses espurios, resultar confusa o incoherente.

No estamos hablando de la prensa del corazón, ni de los medios cotidianos de información; estamos ahora centrados en la que, directivos y trabajadores, manejamos para nuestro desempeño profesional en el mundo de la empresa virtual.

La empresa virtual

En el enfoque que se le da a este trabajo, la empresa virtual es una organización distinta a lo que se conoce como empresa tradicional, es decir se debe adaptar física, tecnológica, organizacional y culturalmente a las nuevas realidades promovidas por el uso racional de las nuevas tecnologías a la luz del marco

referencial de la sociedad del conocimiento, superando etapas de confusión, incertidumbre, y mal uso de la información. Por ello es conveniente definirla en los términos siguientes:

La empresa virtual es una organización de trabajo asociado que utiliza la red de Internet como una base de comunicación entre los socios que conforman esta empresa. Entendiendo que la estructura organizativa está definida en funciones y procesos, se apoyan en Internet para ampliar sus transacciones y operaciones en el mercado del ciberespacio. También representa una mejor coordinación y relaciones con el recurso humano que la integra, facilita el control de activos y pasivos de la empresa, desarrolla una mayor interacción con otras empresas que están en la red e incursiona en mercados internacionales a menores costos, mayor calidad y eficiencia (Inostroza y Sotres, 2005).

Es un nuevo enfoque que interpreta de un modo más racional y más humano diferentes aspectos de la empresa desde la aplicación de nuevas técnicas e instrumentos apropiados para mejorar la productividad, hasta el análisis de los procesos medulares y de apoyo de la institución pasando por las operaciones, actividades y tareas, sin ir en menoscabo de la comprensión del factor humano, la naturaleza del trabajo, su importancia y su nueva relación con la tecnología.

Sotres (2002), define a la empresa virtual como un sistema de software que opera sobre la red Internet, donde es posible tomar decisiones mediante algoritmos previamente diseñados para el fin, y que con esta asociación tecnológica, se ve intrínseco el concepto de una empresa, lo cual modifica los paradigmas de organización, trabajo, producción, comercialización y marco jurídico.

En éste sentido, la empresa virtual es una estructura que promueve alianzas temporales, entre personas, instituciones y empresas con el propósito de realizar tareas específicas, enlazadas mediante el empleo de las nuevas tecnologías de la

información y la comunicación, gracias a los sistemas creados en el marco de la sociedad actual, que les permite reducir costos, al tiempo que le es permitido la facilidad, por medio del E-learning (aula virtual), para capacitar a su personal en las competencias que el proyecto o propósito les exige.

Por otra parte, la filosofía de la empresa virtual se basa en su capacidad para manejar con éxito las nuevas tecnologías en el desarrollo de sus actividades, combinando de manera hábil todos sus recursos creativos y la imaginación (por ésta razón se piensa que se habla más de la sociedad del conocimiento que de la sociedad de la información), el cual va desde el diseño y operatividad de sus páginas web hasta la operatividad y desarrollo de acciones marcadas con un riguroso programa de calidad.

Conclusiones

Adoptar esta nueva percepción de la realidad contemporánea, originada por la evolución dinámica de las nuevas tecnologías de la información, que ha provocado un proceso de transición de empresa tradicional a empresa virtual, cabe señalar, que quienes mejor han aprovechado esta transformación han sido las grandes empresas transnacionales y, como consecuencia, esto ha propiciado que las micro, pequeñas y medianas empresas de los países en vías de desarrollo, busquen también utilizar este instrumento para reducir costos y mejorar la coordinación interna de las mismas.

El nuevo paradigma que representan las empresas virtuales, permite desde la óptica financiera, desarrollar un nuevo eje para el impulso de la economía mundial, regional y sub-regional, además ofrece los elementos bastantes y suficientes para combatir el desempleo mundial, generando así, nuevas fuentes de empleo formal, entendiendo que cada empresa virtual, por lo menos crea cinco empleos directos y

quince indirectos, en promedio. Proporciona las bases para una nueva cultura empresarial que responda a las necesidades contemporáneas de cara al futuro. Permite el desarrollo local, sub-regional y regional en el mundo, Así mismo propicia el desarrollo científico y tecnológico en todas las áreas del conocimiento experto de la humanidad.

Referencias

Castells, Manuel. La Sociedad Informaciona. Madrid: Alianza Editorial, 1997

Facione, Peter (1990). Critical thinking: A Statement of Expert Consensus for Purposes of Educational Assessment and Instruction. USA. The California Academic Press.

Lester Thurow. La guerra del siglo XXI. Editorial Vergara: México, 1992. pp- 79 - 130.

Sotres Arévalo, Salvador G. La Empresa Virtual. Nuevo paradigma de la administración contemporánea -Teoría Virtual de la Administración. Ed. Sotres, 2003. Tatevari Ediciones en 2007.