

La Sociedad de la Información y la Humanización de las Organizaciones

Rómulo Domínguez Mónaco (1)
Universidad Fermín Toro (UFT) , Venezuela

Resumen: El presente artículo pretende discutir sobre los esfuerzos que se han venido realizando a objeto de aprovechar las características de la Sociedad de la Información para la humanización de las Organizaciones. Para ello, se realizó una revisión teórica documental, la cual permitió concluir que es poco lo que se ha hecho al respecto y que es necesario profundizar aún más en el tema a objeto de rescatar la “esencia humana” en las empresas.

Palabras Claves: Sociedad de la Información, Personas, Trabajo, Tecnología de Información, Calidad de Vida.

Abstract

This article pretends to discuss about the efforts for taking advantage of Information Society characteristics for the humanization of the organizations. For it, theoretical references have been consulted that allowed to conclude that is a little that has been realized and it is necessary to going deeper to rescue the “human essence” on the companies.

Key Words: Information Society, Persons, Work, Information Technology, Life Quality.

(1) Cursante del Doctorado en Gerencia Avanzada – UFT
Profesor de la Universidad Centro Occidental Lisandro Alvarado UCLA. Decanato de Ciencias y Tecnología
Barquisimeto, Venezuela. E-mail: rdominguez@ucla.edu.ve

Introducción

Vivimos en un mundo de cambios constantes, que han influido en el desarrollo de numerosas técnicas, principios y conceptos que intentan ayudar a las empresas a adaptarse a los mismos. Hemos pasado por: Calidad Total, Reingeniería de Procesos, Benchmarking, Outsourcing, entre otras. Del mismo modo, buscan que las empresas sean más productivas y rentables. En este sentido, se preocupaban más por el análisis de costo/beneficios y dejaban de un lado el capital humano.

Es por ello que se desarrollan entonces estrategias que consideran al Recurso Humano como algo invaluable dentro del contexto empresarial, se habla entonces de Gestión de Recursos Humanos, la cual se basa en aplicación de estrategias para lograr el aprovechamiento máximo del personal en la consecución de las metas trazadas.

Se podría considerar que existen, por llamarlo de alguna manera, dos vertientes. Una de ellas orientada a los Procesos Empresariales y la otra, al Recurso Humano. Sin embargo, el fin último es el mismo, el cual no es otro que buscar el éxito empresarial.

Desafortunadamente, nos seguimos olvidando de lo más importante: las personas; ya que si bien es cierto que son consideradas como un activo fundamental dentro de las organizaciones, seguimos dejando a un lado el fin último de ellas: vivir en sociedad. Hoy en día los gerentes “viven a merced de las empresas”, es cada vez mayor el tiempo que le dedican “a los negocios” que a ellos mismos o a su familia, en caso de tenerla. El poseer celular, beeper o cualquier dispositivo que permita mantenerse en contacto permanente con la firma es un requisito sine qua non para ellos. En este sentido, deben estar alertar ante

DEP. LEGAL: PPX 200502ZU1950 / ISSN: 1856-1810 / Directorio LATINDEX: 14.593

cualquier aviso de la empresa para dejar a un lado lo que se este haciendo, bien sea cenas familiares, cumpleaños de amigos, hijos, entre otros, porque “ocurrió un problema urgente el cual no puede esperar”; el término vacaciones se ha convertido en algo prohibitivo o soñado para mucho de ellos.

En este orden ideas surgen las siguientes interrogantes: ¿cómo puede la Sociedad de la Información influir en la Humanización de las empresas?, ¿cómo se puede aprovechar la Tecnología de Información?, ¿qué se ha venido haciendo al respecto?. Las respuestas a las mismas se pretenderán responder en las líneas subsiguientes.

La Sociedad de la Información

O'Brien (2001) señala que la Sociedad de la Información considera a la información como recurso básico en la sociedad, con una economía que depende de la creación, la administración y la distribución de recursos de información mediante redes globales interconectadas como Internet.

Por su parte, Trejo Delarbe (2001) manifiesta que la Sociedad de la Información es una expresión de la capacidad que tiene la Tecnología de Información y Comunicación avanzada en proporcionar información de cualquier índole, aprovechable para la generación de conocimientos tanto en el ámbito global, organizacional y personal.

De esto se desprende el hecho de que se toma como recurso invaluable la información, la cual como expresa Castells (2001) es aprovechable para la generación de conocimiento útil, creando nuevas industrias, nuevos y mejores puestos de trabajo y mejorando la forma de vida de la sociedad. Siguiendo esta línea, Valenti López (2002) cita al Libro Verde Sobre la Sociedad de la Información

DEP. LEGAL: PPX 200502ZU1950 / ISSN: 1856-1810 / Directorio LATINDEX: 14.593

cuando señala que la Sociedad de la Información juega un papel central en la actividad económica, en la creación de riqueza y en la definición de la calidad de vida y en las prácticas culturales de los ciudadanos.

Estas afirmaciones no sólo expresan el impacto que tiene la Sociedad de la Información dentro del ámbito empresarial, sino que señalan que la misma impulsa a una mejor calidad de vida de los individuos. Sin embargo, para ello es necesario reunir una serie de condiciones tanto en el ámbito empresarial, como el ámbito personal. Profundicemos un poco más en este último por ser el tema central de interés.

Valenti López (op. cit) señala que se requiere de la participación de las personas ya que el conocimiento no está concentrado y es muy difícil de gestionar. Se encuentra en los trabajadores, en las universidades e incluso en los niños. En este orden de ideas, vale la pena preguntarse ¿qué condiciones deben reunir los individuos para tener su cuota de participación en la Sociedad de la Información?; lo primero es la capacidad para transformar la información en conocimiento, ya que como expresa Rodríguez Ponce (2003) el nivel de conocimiento de los profesionales será cada vez más exigente que les permitirá tener mayor nivel de competencia dentro del marco de esta sociedad, la cual se obtiene con la preparación integral de las personas. Sin embargo, para el logro de un buen aprendizaje es necesario crear las condiciones adecuadas desde el punto de vista de infraestructura como de clima, tanto a nivel empresarial como en la sociedad.

De lo anterior se evidencia que existen exigencias tanto para los individuos como para la sociedad. Para el individuo se le requerirá mayor capacidad de generar conocimiento y para la sociedad, la creación de las condiciones adecuadas para que dichos individuos puedan aprender. En este orden de ideas,

DEP. LEGAL: PPX 200502ZU1950 / ISSN: 1856-1810 / Directorio LATINDEX: 14.593

el desarrollo de dichas condiciones hace mejorar invariablemente la calidad de vida de las personas.

Sin embargo, la Sociedad de la Información puede ofrecer mucho más. Es menester indagar sobre la forma de aprovechar la misma para la generación de estrategias que permitan la coexistencia de la vida personal de los individuos con su vida empresarial.

Las Personas

Desde hace unos años se ha venido considerando a las personas como un activo valioso de las Organizaciones. En este sentido, se dice entonces que *“Las personas componen el Sistema Social Interno de la compañía”*. (Davis y Newstrom. 2003:6). Dentro del contexto de la Sociedad de la Información esta percepción va mucho más allá, es decir, ya dejan de ser un activo y pasan a un plano más elevado. Al respecto, Davenport (1999) señala que las personas que aportan ingenio, creatividad e iniciativa a sus empresas, merecen más respeto que una perforadora media. De la metáfora anterior se evidencia entonces que las personas no pueden estar al mismo nivel que los demás activos. En este sentido, se considera a las personas como inversores de capital humano. En concordancia con lo anterior, Davis y Newstrom (op.cit) manifiestan que las personas deben ser tratadas de un modo diferente al que se le da a los demás factores productivos, tales como capital, tecnología, entre otros, porque ocupan un lugar superior.

Dichas aseveraciones cobran más importancia dentro del ámbito que nos compete, es decir, dentro del contexto de la Sociedad de la Información, debido a las características que deben tener las personas para poder “habitar” esta sociedad. Recíprocamente, la sociedad y las empresas inmersas dentro de ellas

DEP. LEGAL: PPX 200502ZU1950 / ISSN: 1856-1810 / Directorio LATINDEX: 14.593

tienen que darle un trato muy diferente y del mismo modo, proporcionarle las condiciones adecuadas para que puedan “vivir” dentro de ella.

Las Personas y el Trabajo

Una característica que distingue a las personas es su identidad, es decir, ninguna es igual a la otra, por lo que tienen formas diferentes de reaccionar. Al respecto, Nelso (2002:1) plantea *“así como no hay dos granos de arena iguales sobre la faz de la tierra, tampoco hay dos personas. El hombre es único e irreplicable, así como lo manifiesta el misterio de la creación”*. En este sentido, es prudente pensar que tendrán un comportamiento propio en su lugar de trabajo. Estamos en presencia entonces de lo que se denomina Comportamiento Organizacional, el cual se define como *“la manera como las personas –individual o grupalmente – actúan en las organizaciones”*. (Davis y Newstrom. Op.cit:4).

Cuando una persona no cubre sus necesidades se ve afectada en su trabajo y por ende en su comportamiento organizacional. En este sentido, analicemos en cuestión la vida de los individuos fuera de su trabajo, ya que *“la vida en el hogar no puede separarse por completo de la vida laboral, del mismo modo que no es posible separar los problemas emocionales de los padecimientos físicos”*. (Davis y Newstrom. Op.cit:11). Con lo anterior no se intenta decir que las empresas deberían asumir los problemas personales de todos los individuos que laboran en ella, sino en ver la manera que el trabajo no afecte la vida privada de las personas.

Davis y Newstrom (op.cit) plantean que los individuos tienen derecho a la vida privada y éste se relaciona básicamente con la intromisión de la empresa en

DEP. LEGAL: PPX 200502ZU1950 / ISSN: 1856-1810 / Directorio LATINDEX: 14.593

la vida de las personas. Lo anterior va en clara concordancia con lo que se ha venido desarrollando hasta este punto, es decir, la intromisión de la vida laboral con la personal de los individuos. En este aspecto no nos referimos a la privacidad que tienen que tener las personas en su trabajo, que de hecho tienen que tenerla, si no más bien el derecho a una vida fuera de la oficina.

Tecnología de Información y Comunicación (TIC)

Definir el término tecnología no es tan sencillo como aparenta ser. Villamizar y Mondragón concuerdan con ello, cuando afirman “que es más complejo de lo que se supone, puesto que se le asocia simplemente con maquinaria” (1995:5). Del mismo modo, ofrecen una definición señalando que la tecnología no es más que conocimiento, entendido como recurso que se utiliza para la producción o el mercadeo de bienes y servicios. Sin embargo, la tecnología no se basa únicamente en el aspecto productivo, por el contrario, ha sido más ambiciosa, introduciéndose en la producción de un nuevo recurso: la información, a ésta se le conoce como Tecnología de Información. En este orden de ideas, Castells (2001), señala que la Tecnología de Información es el conjunto convergente de tecnologías, en microelectrónica, computación, telecomunicaciones y transmisiones y optoelectrónica.

Las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) han tenido un impacto considerable dentro del contexto empresarial, siendo no sólo generadoras de ventajas competitivas (Villamizar y Mondragón. Opt. Cit), sino que además reestructuran la base del negocio (O’Brien. Opt. Cit) y generaron una revolución cultural (Castells. 2001).

De igual forma, juegan un rol importante en el marco de la Sociedad de la Información, ya que una característica de esta última es el elevado volumen de

DEP. LEGAL: PPX 200502ZU1950 / ISSN: 1856-1810 / Directorio LATINDEX: 14.593

información que se maneja, por ello es prudente contar con los mecanismos adecuados para seleccionar y procesar la “avalancha de la información” a fin de que sea útil para lo que se necesita. Asimismo, la Sociedad de la Información se caracteriza por la velocidad con que se genera dicha información. En este orden de ideas Trejo Delarbe (opt. Cit) manifiesta que la misma se obtiene de forma instantánea si se cuentan con los mecanismos de comunicación adecuados.

Sin embargo, la TIC va mucho más allá del aspecto empresarial, ya que tiene la capacidad de penetración en el ámbito de la actividad humana (Castells 2001). En este sentido Bustamante (2001), hace una reflexión al respecto al indicar que las TIC se pueden emplear para la esencia del ser humano cuando afirma que se puede introducir la tecnología como elementos que profundizan y desarrollan los derechos humanos. Del mismo modo, Castells (1998) afirma que es una tendencia histórica, que data de más de cien años, que la Tecnología nos hace trabajar menos, producir más y vivir mejor. Asimismo, Bustamante (opt. Cit) señala que el aspecto humano no se ha dejado de lado al momento de desarrollar nueva tecnología. De hecho, la misma constituye una posibilidad para el cambio social, la aparición de nuevos valores, paradigmas éticos y cambios sociales. Razón por la cual se hace necesaria la reflexión en cuanto a los desarrollos tecnológicos y el entorno humano.

Por su parte, Trejo Delarbe (op.cit) expresa que las TIC forman parte integrante de nuestra vida cotidiana, proporcionan instrumentos y servicios útiles tanto para el hogar como para el trabajo. Así como también modifican sustancialmente la manera de interrelacionar de las personas (Nelso. Op.cit)

De todo lo anterior, se podría pensar entonces que el simple hecho de manejar tecnología de información hará mejorar invariablemente la calidad de vida. Desafortunadamente no es así, al respecto Rondón León (2004) menciona

DEP. LEGAL: PPX 200502ZU1950 / ISSN: 1856-1810 / Directorio LATINDEX: 14.593

que en Venezuela a pesar de las inversiones realizadas y los avances que han brindado los científicos y tecnólogos, enriqueciendo el conocimiento y produciendo avances tecnológicos varios, no ha significado un efecto importante sobre la calidad de vida y el desarrollo social de la población.

Dicha afirmación no debería desanimarnos, por el contrario, debe hacernos entender que la tecnología por sí sola no genera cambios, en el caso específico que nos compete, en la calidad de vida de las personas. Por el contrario, nos debe llamar a la reflexión en el sentido de que la introducción de las TIC debe ir acompañada de estrategias y planes que fomenten el mejoramiento de la calidad de vida del individuo.

De esto se desprende la posibilidad de explotar aún más las capacidades de la TIC como herramienta de solución a la problemática planteada.

El empleo de las TIC ante la problemática planteada. El Teletrabajo

En una concepción muy sencilla, se podría decir que el Teletrabajo es la actividad laboral fuera de la oficina, realizada por lo general e el hogar, mediante el uso de las Tecnologías de Información y Comunicación.

Hacer un análisis exhaustivo de cómo hacer el teletrabajo está fuera del alcance de lo que se pretende analizar. En este orden de ideas, lo que realmente nos compete es señalar que ofrece una serie de ventajas.

Para el trabajador:

- Mayor tiempo libre

DEP. LEGAL: PPX 200502ZU1950 / ISSN: 1856-1810 / Directorio LATINDEX: 14.593

- Flexibilidad en el horario. El mismo es diseñado de acuerdo a las necesidades del empleado y puede ser modificado en cualquier momento.
- Ahorro en gastos de transporte. Ya no es necesario trasladarse a la oficina.
- Disminución del stress laboral.

Del mismo modo, trae beneficios para las empresas mediante una mayor productividad de los empleados y ahorro en cuanto a la dotación de las oficinas para los mismos.

El tener el “hogar como oficina” trae consigo una serie de consideraciones. Primero, el individuo tiene la posibilidad de mantener un mayor contacto con su familia, compartiendo más con su pareja e hijos; segundo, disponibilidad de tiempo para sus asuntos personales.

Sin embargo, también requiere un mayor grado de compromiso por parte del individuo; debido a que carece de supervisión directa, siendo responsable de su trabajo y del tiempo a que le dedicará a sus labores. De igual forma, exige que el empleado posea la tecnología adecuada para conectarse a la empresa (por lo general Internet y un computador), la cual no necesariamente está al alcance de todos.

Conclusiones

Del análisis anterior, se puede emitir las siguientes conclusiones: en primer lugar, que la Sociedad de la Información ofrece un recurso invaluable: información, la cual puede ser útil para el diseño de mecanismos que permitan la coexistencia de la vida del individuo con el de la empresa, de igual forma, requiere la creación de condiciones adecuadas tanto de la empresa como del medio ambiente para

DEP. LEGAL: PPX 200502ZU1950 / ISSN: 1856-1810 / Directorio LATINDEX: 14.593

que las personas puedan participar en ella; el desarrollo de dichas condiciones hace mejorar la calidad de vida de los individuos.

En segundo término, las TIC proporcionan no sólo mecanismos aprovechables para generar ventajas competitivas empresariales, sino también posibilidades en el quehacer humano. Sin embargo, la introducción de nuevas tecnologías no genera cambios por si solo, sino que tiene que venir acompañada de otras estrategias que permitan lograr ello.

Por último, se evidencia que existe una estrategia a lo planteado: el teletrabajo, la cual intenta mantener un equilibrio entre la productividad empresarial y la vida social de las personas. Sin embargo, esto es la punta del iceberg, aún queda mucho más por hacer, las TIC y la Sociedad de la Información nos ofrece mucho más que eso.

Referencias

- BUSTAMANTE, J. (2001). **Hacia la Cuarta Generación de Derechos Humanos: Repensando la Condición Humana en la Sociedad Tecnológica**. CTS+I. Revista Iberoamericana de Ciencia, Tecnología, Sociedad e Innovación. [online] Diciembre 2001. Nro. 1. [Citado 12 Noviembre 2005]. Disponible en la World Wide Web: <http://www.campus-oei.org/revistactsi/numero1/bustamante.htm>
- CASTELLS, M. (1998). **Globalización, Tecnología, Trabajo, Empleo y Empresa**. [Citado 10 noviembre 2005], Disponible en la World Wide Web: <http://inicia.es/de/cgarciam/Castells02.htm>
- CASTELLS, M. (2001). **La Revolución de la Tecnología de la Información**. [Citado 10 noviembre 2005], Disponible en la World Wide Web: <http://www.publimatic.com/hacecuerpo.php?d=nuevosrumbos&numart=382&numedi=2002-07-01&seccion=especial%20manuel%20castells>
- CASTELLS, M. (1999). **Prólogo La Red y el Yo**. [Citado 10 Noviembre 2005], Disponible en la World Wide Web: <http://www.hipersociologia.org.ar/catedra/material/Castellsprol.html>
- DAVENPORT, T. (1999). **Capital Humano. Creando Ventajas Competitivas a Través de las Personas**. Gestión 2000. Aedipe. España.
- DAVIS, K y NEWSTRON, J. (2003). **Comportamiento Humano en el Trabajo. Onceava Edición**. Editorial McGraw-Hill. México.
- O'BRIEN, J. (2001). **Sistemas de Información Gerencial**. Cuarta Edición. **Editorial McGraw-Hill**. Caracas. Venezuela.
- NELSO, A. (2002). **Identidad y Responsabilidad en la Sociedad de la Información**. [Citado 15 Noviembre 2005], Disponible en la World Wide Web: <http://www.ceu.es/fnd/adrian%20nelso%20iomello.pdf>
- RODRIGUEZ PONCE, Emilio. **La Sociedad del Conocimiento**. . *Rev. Fac. Ing. - Univ. Tarapacá*. [online]. dic. 2003, vol.11, no.2 [citado 24 Noviembre 2005], p.1-1. Disponible en la World Wide Web: http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-3372003000200001&lng=es&nrm=iso. ISSN 0718-1337.
- RONDON LEON, Leonor. **Indicadores del impacto de la ciencia y la tecnología (CT) en la sociedad: reflexiones y avances**. *Espacios*. [online]. mayo 2004, vol.25, no.2 [citado 24 Noviembre 2005], p.27-48. Disponible en la World Wide Web: http://www.scielo.org.ve/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S079810152004000200004&lng=es&nrm=iso. ISSN 0798-1015.
- TREJO DELARBE, R. (2001). **Vivir en la Sociedad de la Información. Orden Global y Dimensiones Locales en el Universo Digital**. CTS+I. Revista Iberoamericana de Ciencia, Tecnología, Sociedad e Innovación. [online] Diciembre 2001. Nro. 1. [Citado 12 Noviembre 2005]. Disponible en la World Wide Web: <http://www.campus-oei.org/revistactsi/numero1/trejo.htm>

DEP. LEGAL: PPX 200502ZU1950 / ISSN: 1856-1810 / Directorio LATINDEX: 14.593

VILLAMIZAR, R. y MONDRAGON, J. (1995). **Lecciones de los Países del Asia-Pacífico en Tecnología, Productividad y Competitividad**. Editorial Norma. Bogotá. Colombia.

VALENTI LOPEZ, P. (2002). **La Sociedad de la Información en América Latina y el Caribe: TICs y un Nuevo Marco Institucional**. CTS+i. Revista Iberoamericana de Ciencia, Tecnología, Sociedad e Innovación. [online] Enero 2002. Nro. 2. [Citado 20 Noviembre 2005]. Disponible en la World Wide Web: <http://www.campus-oei.org/revistactsi/numero2/valenti.htm>