

Organizaciones Emergentes desde el Contexto del Uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación

Emerging Organizations since the Context of the Use of Information and Communication Technologies

Auresnelly Maribel Torres Triana¹

Resumen

El contexto organizacional actual le corresponde enfrentar cambios, transformaciones y realidades propias del devenir histórico y de los desafíos que implican la relación y conducta del ser humano en ese terreno. En consecuencia, las organizaciones emergentes no deben ignorar la importancia de la tecnología, la información y la comunicación que se produce como resultado de la realidad que las rodea, así como del comportamiento y actividades humanas. Por consiguiente, se presenta como propósito general comprender las organizaciones emergentes desde el contexto del uso de las Tecnologías de Información y Comunicación. A tal fin, se realiza un estudio con diseño de investigación documental y paradigma cualitativo, puesto que, con base en la fundamentación teórica desarrollada durante la investigación, se consideran aspectos que permiten realizar un proceso de comprensión a través de una matriz ilustrativa teórica de las organizaciones emergentes desde el contexto referido. Como principal reflexión investigativa se resalta la significancia de las organizaciones emergentes como objeto de comprensión humana y social que se integra e interrelaciona en función de ampliar la razón de ser de la organización vista en términos flexibles, humanos y sistémicos, y, además, se subraya el uso de las Tecnologías de Información y Comunicación como principal herramienta de interacción tecnológica que se lleva a cabo en la sociedad actual del conocimiento. Finalmente, se establece que las nuevas tecnologías representan un gran reto en la cultura de las empresas, dado que las organizaciones empresariales deben afrontar y establecer competencias y procedimientos que permitan a sus trabajadores interactuar, capacitarse y auto realizarse en función de esa herramienta.

Palabras clave: Cambios Organizacionales, Tecnologías de Información y Comunicación, Sociedad del Conocimiento, Organizaciones Emergentes.

¹Economista/Abogado. Magíster Ciencias Contables y Doctorando de la III cohorte en Ciencias Organizacionales de la Universidad de los Andes ULA. Docente Universitario de la Universidad Nacional Experimental de los Llanos Occidentales Ezequiel Zamora UNELLEZ. Correo electrónico: auresnelly@gmail.com

Abstract

The current organizational context corresponds to face changes, transformations and realities of the historical evolution and the challenges that the relationship and behavior of the human being imply in that field. Consequently, emerging organizations should not ignore the importance of technology, information and communication that occurs as a result of the reality that surrounds them, as well as human behavior and activities. Therefore, it is presented as a general purpose to understand emerging organizations from the context of the use of Information and Communication Technologies. To this end, a study with a documentary research design and qualitative paradigm is carried out, since, based on the theoretical foundation developed during the research, aspects that allow a process of understanding are considered through a theoretical illustrative matrix of the emerging organizations from the aforementioned context. The main research reflection highlights the significance of emerging organizations as an object of human and social understanding that is integrated and interrelated in order to broaden the *raison d'être* of the organization seen in flexible, human and systemic terms, and also underlines the use of Information and Communication Technologies as the main tool for technological interaction carried out in today's knowledge society. Finally, it is established that new technologies represent a great challenge in the culture of companies, since business organizations must face and establish competencies and procedures that allow their workers to interact, train and self-perform based on this tool.

Keywords: Organizational Changes, Information and Communication Technologies, Knowledge Society, Emerging Organizations.

1. Introducción

La organización como objeto de estudio ha ido evolucionando a lo largo del tiempo y de la historia, juntamente se ha ido generando nuevas perspectivas que desde la mirada ontológica y epistemológica requieren explicarla o comprenderla. Al respecto, la sociología es una de las disciplinas que permite entender a la organización desde el punto de vista de los cambios que se suscitan con el entorno social, en función del comportamiento y conducta humana. Ello entendiendo que “en el actual escenario mundial, los principales desafíos para las organizaciones provienen de los vertiginosos cambios del entorno. La globalización, la competencia, la tecnología, la responsabilidad social, el conocimiento, y los activos intangibles, demandan a las empresas serias modificaciones en sus estructuras y estrategias” (Viteri Moya, 2010, p.1). En este sentido, el contexto organizacional actual desde la mirada de las organizaciones emergentes le corresponde enfrentar cambios, transformaciones, realidades propias del devenir histórico

y de los desafíos que implica la relación y la conducta del ser humano en el terreno organizacional.

En principio, vale destacar que tal como expone Chiavenato (2002) “las organizaciones invaden nuestra sociedad [...] y una organización es una sociedad en miniatura” (p. 10); en consecuencia, “la organización, en tanto espacio social complejo, puede ser entendida como un punto de encuentro, donde se entrecruzan diversas lógicas de acción-política, cultural, afectiva, racional [...] múltiples actores que propugnan por diversos proyectos sociales y, por lo tanto distintas interpretaciones” (Montaño Hirose, 2004, p. 5).

Desde esta mirada, es necesario comprender a la organización actual dando pasos precipitados a la complementariedad e interconexión del surgimiento de una nueva forma general y amplia, manifestada en las denominadas organizaciones emergentes, las cuales comprenden el cambio como elemento natural para asumirlas rápidas, permanentes y complejas modificaciones del entorno de forma evolutiva. De esta manera, esta investigación se corresponde con una transición de la historia organizacional de la humanidad y, por consiguiente, de la sociedad, que se plantea estudiarlas organizaciones desde un enfoque del pensamiento sistémico.

En términos generales, la evolución de las organizaciones emergentes se dirige hacia el desarrollo de paradigmas que afronten la complejidad, en función de una nueva perspectiva mental sistémica que piensa y se desenvuelve en red para la generación de ideas en espirales colaborativas, de forma rápida, sencilla, ágil que maneja y gestiona la incertidumbre. Hay que mencionar además que las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) forman parte de la nueva era del conocimiento del siglo XXI, por lo que es ineludible implementarlas en cualquier área de la organización o espacio social

en el que el individuo se desenvuelve, a fin de poder mantenerse en un ambiente tanto competitivo como productivo, originado por el fenómeno de la globalización.

En este sentido, las organizaciones emergentes son mediadas a través de herramientas TIC, puesto que el marco contextual de estas es la época postindustrial², actualmente relacionada con la denominada sociedad de la información, cuya noción, según Leal y Atencio (2013) “se basa en los progresos tecnológicos” (p.21). Además, es importante señalar que actualmente al referirse a la conceptualización de sociedad informacional se consideran aspectos generalmente relacionados con una sociedad que ocasiona innovación, distribución, uso, aplicación, difusión e integración de la información significativamente, en los diferentes ámbitos económicos, culturales, científicos, políticos y sociales.

Así, existen diversas teorías y enfoques que refieren a la sociedad de la información, dado que representa un fenómeno mundial y de especial interés para ser estudiado por diferentes autores. Por ello, atendiendo a la postura de pensamiento de Manuel Castells, su aportación, según Crespi Serrano y Cañabate Carmona (2010), presenta una visión de la sociedad de la información, desde una perspectiva de la sociedad en red, para el cual, las estructuras sociales y actividades del hombre hoy en día son organizadas y llevadas a cabo desde un contexto de redes digitales, es decir, que a través de la creación de una red se permite organizar e interrelacionar una comunicación interna, en gran volumen de procesos administrativos como de procesamiento de información,

² Cabe destacar que los primeros cambios en la sociedad industrial se denotan con el constructo sociedad postindustrial que para autores como Bell (1973), citado en Crespi Serrano y Cañabate Carmona (2010), se refiere a la sociedad de finales de los años sesenta del siglo XX que se fundamenta principalmente en los servicios, a través de la información y no en la energía y en la producción de bienes tangibles.

como lo son, las redes de telecomunicaciones, la informática y el internet. También señala que no solo el uso de la tecnología es lo que caracteriza a una sociedad moderna, sino además otros aspectos relacionados con la cultura, la economía y la política de las diferentes sociedades.

De modo que es indiscutible que el uso de la información y de la comunicación constituye el medio que permite la adquisición de conocimientos, los cuales se perfeccionan con la interacción e integración de la sociedad globalizada. A esta se le denomina Revolución Tecnológica, mostrando similitud con la Revolución Industrial del siglo XIX, por cuanto, según Castells (2006), la tecnología de la información es para la Revolución Tecnológica, lo que las nuevas fuentes de energía a través de los combustibles fósiles e inclusive la energía nuclear surgieron para la Revolución Industrial, puesto que, la generación y distribución de la energía se caracterizó como un aspecto crucial para la sociedad industrial.

Sin embargo, se plantea que el uso de la tecnología de la información se caracteriza en la Revolución Tecnológica como principalmente dependiente de nuevos conocimientos e información, dado que si la primera Revolución Industrial, iniciada en la segunda mitad del siglo XVIII, no se fundamentó científicamente, esta se apoyó indiscutiblemente en el uso de la información, aplicando grandes conocimientos ya existentes que desarrollaron grandes transformaciones económicas, tecnológicas y sociales de la humanidad. Posterior a ello, en la segunda Revolución Industrial, se constituyen grandes cambios en términos de innovación tecnológica, en la que se adquiere la representación de la modernidad en su máxima expresión, afianzando de este modo las bases tecnológicas del siglo XX, como papel fundamental de la ciencia, con el propósito de incentivar a gran magnitud la innovación e información.

Conviene entonces precisar el significado de información, la cual Chiavenato (2002) define como:

Un conjunto de datos con un significado, o sea, que reduce la incertidumbre o que aumenta el conocimiento de algo. En verdad, la información es un mensaje con significado de un determinado contexto, disponible para uso inmediato y que proporciona orientación a las acciones por el hecho de reducir el margen de incertidumbre con respecto a nuestras decisiones. (p. 110)

Así pues, se comienza a determinar una integración entre comunicación e información y conocimiento, apoyada en las tecnologías emergentes que, según investigadores del Instituto de Investigación y Transferencia de Tecnología (ITT) de la Universidad Nacional del Noroeste de Buenos Aires (Russo, et al.2017),“son innovaciones en desarrollo que como su nombre lo dice en un futuro cambiarán la forma de vivir del ser humano brindándole mayor facilidad a la hora de realizar sus actividades [...]” (p.819).

Por su parte, las organizaciones emergentes surgen del movimiento tecnológico de la información, en el cual las TIC son su herramienta más representativa. En estas organizaciones se desarrollan actividades empresariales y gerenciales con una alta calidad de respuesta, así como de variedad de alternativas al momento de establecer estrategias de negocios con los clientes y con la dinámica de su entorno, lo que les permiten ser competitivas, desde un punto de vista integral con las distintas disciplinas del conocimiento. Asimismo, “las tecnologías se presentan cada vez más como una necesidad en el contexto de la sociedad donde los rápidos cambios, el aumento de la demanda y actualización de la información y de nuevos conocimientos se convierten en una exigencia permanente” (Russo et al., 2017, p. 820).

Por lo antes expuesto, se amerita hacer énfasis en las siguientes inquietudes ¿cómo abordar a las organizaciones emergentes desde el contexto del uso de las TIC? ¿La esencia de las organizaciones emergentes se basa en una relación con su entorno? En principio debe señalarse que las organizaciones emergentes asumen la disrupción de la organización clásica tradicional, mecanicista y rígida para generar una nueva organización atenta a su entorno desde distintas aristas: el medio ambiente, la política, la economía, el mercado mundial, las expectativas de consumidores, los clientes, la cultura, lo social y lo humano, sobre las cuales es necesario reflexionar en la organización actual.

De allí que, se muestra un fenómeno organizacional que se produce entre las diversas relaciones con el entorno que estriba en el comportamiento de la organización, así como en la satisfacción de las necesidades humanas que se pretenden considerar. Con base en este andamiaje, se pretende en esta investigación contribuir a la comprensión y análisis de una organización emergente, dada las condiciones actuales del uso de TIC que permiten lograr **la adecuada integración para evolucionar de manera sostenible.**

Por consiguiente, desde la perspectiva de la organización emergente, inquiera consecutivamente que el nuevo orden organizacional se fundamenta en la atención de las sociedades emergentes al cambio, revolución y morfogénesis, en función de la práctica y la realidad de su entorno, con la perspectiva de la identificación de particularidades, condicionantes y procesos que permitan equilibrar su funcionamiento, así como la garantía de su continuidad y permanencia dentro de la organización, los cuales están orientados a una verdadera disrupción organizacional.

2. Diseño de la Investigación

El abordaje metodológico de la presente investigación se encuentra basado desde el diseño de investigación documental y del paradigma cualitativo, por lo que este estudio

responde a un determinado enfoque o visión del mundo organizacional o realidad; es decir, a un paradigma. Porque, de acuerdo al enfoque de la investigadora, se persigue visualizar a la organización emergente como producto del entorno de la sociedad de la información y comunicación a través del uso de las TIC, lo que implica comprender y explicar su comportamiento. Por lo tanto, de acuerdo con Rojas Escalona (2014) “el paradigma representa una manera de observar al mundo, de explicar y comprender la realidad” (p.19).

En este sentido, la investigación cualitativa se ubica en el hecho de orientar la investigación hacia problemas relacionados con la experiencia humana, así como el fenómeno que se pretende estudiar: comprender a las organizaciones emergentes desde la mirada del uso de las TIC, sobre el que se aspira comprender en su contexto natural y con vista en las percepciones acerca de la realidad que lo rodea. Ello en consonancia a que el paradigma cualitativo, “se trata del estudio de un *todo integrado* que forma o constituye una unidad de análisis” (Martínez, 2016, p.160).

Además, la investigación responde a un diseño de investigación documental, el cual según el “Manual de trabajo de grado de especialización y maestría y tesis doctorales de la Universidad Pedagógica Experimental Libertador” (2011), refiere al: “Estudio de problemas con el propósito de ampliar y profundizar el conocimiento de su naturaleza [...] La originalidad del estudio se refleja en el enfoque, criterios, conceptualizaciones, reflexiones, conclusiones, recomendaciones y, en general, en el pensamiento del autor” (p.20).

Por lo tanto, el presente estudio desde la investigación documental, se desarrolla de acuerdo con la fundamentación teórica surgida de fuentes secundarias, documentos electrónicos, textos y trabajos de investigación, los cuales aportaron la contextualización

teórica que permite comprender aspectos teóricos sobre el objeto de estudio a través de un transcurso reflexivo que aborda la realidad organizacional vista en términos prácticos, flexibles, complejos, humanos e integral.

3. Construcción del Objeto de Estudio

Las organizaciones de hoy generan incertidumbre y desafíos humanos y administrativos que hacen que la organización se muestre y se comporte como fenómeno organizacional; es por tanto en este nivel donde se ubica la primera labor de reflexión, comprensión y análisis de la transformación organizacional, puesto que los avances de la ciencia y la dinámica global cada vez son más exigentes y cambiantes, los cuales, demandan transformaciones organizativas profundas.

En tal sentido, el cambio organizacional hacia la construcción de una nueva forma o cultura organizacional apunta hacia la reflexión y comprensión de su comportamiento y sus procesos de existencia en un marco práctico, interpretativo, dinámico, flexible y lógico, generado por la actividad administrativa y gerencial. Ello, conduce a aspectos relacionados a las organizaciones de la sociedad actual y del futuro que se introducen en la dinámica global a pasos acelerados, con sus redes de información y comunicación, que busca y necesita aumentar sus niveles de productividad y competitividad en función de proporcionar el potencial creativo e innovador de sus trabajadores.

En virtud de lo planteado, la situación problemática se centra en el desafío de transitarla brecha cultural y paradigmática que se suscita en el ámbito de la cultura organizacional existente y predominante, que corresponde a las empresas tradicionales, y la cultura organizacional deseada, propia de la sociedad del conocimiento y de la información. Implica la comprensión, análisis, estudio y reflexión mínima que envuelve la realidad organizativa que lo caracteriza, así como la integración e interconexión de los

elementos que se encuentran en su entorno, los cuales influyen y afectan a la organización. Por otra parte, el problema implica reconocer la complejidad existente de un tipo de organización horizontal y flexible que permita alcanzar estrategias de gestión que posibiliten lograr mayores grados de calidad de vida laboral entre el ser humano, la organización y la sociedad, a fin de evitar estructuras organizativas cada vez más inciertas e incomprensibles.

Ante tal situación, desde el contexto de las TIC en las organizaciones emergentes se involucran aspectos trascendentes que en las últimas décadas han producido una aceleración inédita en la vinculación existente entre las personas y las tecnologías, donde sin lugar a dudas la sociedad actual está inmersa en un mundo de productos tecnológicos, tal como lo afirman Russo et al.(2017) al señalar que el uso de “las tecnologías se presentan cada vez más como una necesidad en el contexto de la sociedad donde los rápidos cambios, el aumento de la demanda y actualización de la información y de nuevos conocimientos se convierten en una exigencia permanente” (p.820).

Es decir, hoy en día persisten transformaciones y cambios en las organizaciones y, por ende, en la sociedad, los cuales han tenido lugar incluso en la vida cotidiana gracias a la incorporación y uso de nuevas y sofisticadas TIC, por lo que posiblemente en la actualidad mantenerse al margen de estas puede significar desaprovechar todas las oportunidades que ofrecen.

En este sentido, la problemática de las organizaciones emergentes desde el contexto de las TIC implica profundizar en aspectos que afectan al entorno, así como asumir sus rápidas y permanentes modificaciones, como son: la estabilidad del mercado, la virtualidad, la apertura comercial, la comunicación, la competitividad, la innovación, el conocimiento, el valor humano, entre otros. Estos amenazan continuamente el

desenvolvimiento, la innovación y el desarrollo de la organización en general, puesto que generalmente su naturaleza sistémica es estática, lineal, monótona y dependiente, conservadora y tradicional. No obstante, se requiere de una nueva cultura organizacional y de un cambio de paradigma organizacional, por lo que la investigadora se fundamentará en las conceptualizaciones y posturas de diferentes autores relacionado con la temática planteada.

Por consiguiente, el criterio de la investigación se orienta a la reflexión del cómo y el porqué de las organizaciones emergentes, considerando el contexto del uso de las TIC, puesto que se revisa el cambio y la transformación del paradigma organizacional, a través de la interpretación, comprensión y análisis del fenómeno, con base en la realidad organizacional actual. De este modo se está pensando en lograr una ventaja competitiva y con ello, en la persistencia de la organización. En definitiva, se propone en estas notas comprender a las organizaciones emergentes desde la mirada del uso de las TIC.

4. De la Organización Tradicional a la Organización Emergente

Sin lugar a dudas, las organizaciones surgen como resultado de atender las necesidades de las personas, dado que a través de estas se constituyen la base fundamental para crear, desarrollar, producir y distribuir todos los bienes y servicios de consumo de los seres humanos. Por ello, es fundamental considerar que forman parte y todo de la sociedad, puesto que, generalmente se deben ajustar y se adaptan a un entorno cambiante. Por lo tanto, Rodríguez (2004), citado por Chávez Hernández y Torres Sanabria (2012), señala que “el término organización hace referencia al conjunto de elementos sociales y técnicos que se encuentran en permanente interacción con el entorno” (p. 104) asimismo, Leal y Atencio (2013) dicen que “en los tiempos actuales, el eje central de las

organizaciones es el humano, de ahí radica la capacidad de cambio, adaptación, aprendizaje gradual e innovación [...] pequeñas acciones individuales pueden generar grandes cambios” (p.26).

En tal sentido, la denominación de organización ha ido evolucionando a lo largo del tiempo y de la historia, conjuntamente se han ido generando nuevas perspectivas que desde las distintas posturas de pensamiento requieren explicarla o comprenderla. Por ello, se atribuye la posibilidad de entender y transformar a la organización desde el punto de vista de los cambios que se suscitan con el entorno social en función del comportamiento y conducta humana en la organización, por lo que, para su abordaje es de indicar los efectos de reflexionar desde tres enfoques, como lo son, de acuerdo a su significado, función administrativa y entidad. Para lo cual, según Franklin Fincowsky (2009), señala que:

Desde un punto de vista literal, **organización** es la acción o efecto de organizar u organizarse, esto es, disposición, arreglo, orden; como parte del **proceso administrativo** es la etapa en la que se define la estructura organizacional, la forma de delegar facultades, el enfoque para manejar los recursos humanos, la cultura y el cambio organizacional; como **unidad productiva** una organización es una entidad social orientada hacia la consecución de metas con base en un sistema coordinado y estructurado vinculado con el entorno. (p.4).

Con base en lo antes expuesto, una organización puede realizar diferentes actividades en relación con todo lo que lo rodea y debe actuar conforme a las nuevas exigencias y a las transformaciones rápidas y de gran profundidad de la sociedad, bajo un entorno de importantes cambios que intensifican la competencia y modifican sus

estructuras. Esto implica que desde el terreno de la organización emergente se desenvuelve en función del desarrollo del ser humano, en constante interrelación con su entorno, con el propósito de que la organización logre ser altamente competitiva, flexible, abierta y práctica, para alcanzar con éxito las exigencias de calidad y eficiencia que imponen los nuevos retos y desafíos del mundo organizacional. A tal fin, la organización debe estar insertada en las redes globales de comunicación, que se caracterizan por una acelerada expansión del conocimiento, a través de la incorporación de herramientas tecnológicas, las cuales marcan el horizonte hacia nuevas formas de trabajo y productividad que ponen en entredicho el modelo tradicional organizacional.

En virtud de lo antes planteado, el modelo de organización tradicional, se formula sobre la base de un paradigma clásico y lineal, puesto que se estructura en función de reglas, jerarquías, control de la productividad, división del trabajo, impersonalidad, comunicaciones formales, reglamentaciones, rigidez; esto quiere decir que la organización se realiza en función de objetivos organizacionales netamente orientados a la maximización económica y financiera de la empresa.

Sin embargo, en el campo de las organizaciones actuales se proyecta un nuevo paradigma organizacional, caracterizado por organizaciones que adoptan un pensamiento sistémico de manera flexible, práctica y dinámica. Las mismas sufren transformaciones de forma continua, que, sin duda, están orientadas a los nuevos tiempos de la información y de la comunicación, así como de los valores humanos, sus conductas, sus comportamientos y formas de relación e interacción laboral, profesional y personal en función de la búsqueda del conocimiento.

Desde el contexto de organización emergente, es importante señalar el nacimiento de su conceptualización, puesto que, en los últimos años se ha ido considerando una serie

de ideas desarrolladas en torno a la organización y a la gerencia emergente. Por ello, es necesario, comprender las implicancias que tienen los nuevos paradigmas de la ciencia humana, en cuanto a los cambios paradigmáticos que surgen en la organización actual.

En este sentido, García Casanova (2009) menciona que el inicio de la organización emergente, se debe fundamentalmente al cambio paradigmático y estilo gerencial de abordar hoy día la organización, puesto que se parte principalmente hacia una transformación en el enfoque, método y contenido de su objeto de estudio, así como de la vinculación de estos tres aspectos teóricos que explican, precisamente, la emergencia de un nuevo paradigma no de manera cuantitativa sino cualitativa, al comprender y explicar la realidad desde otras perspectivas.

Con respecto al enfoque de la organización emergente se caracteriza por cambios significativos en la forma de percibir y entender la realidad en el que se ha desarrollado la ciencia, en función de los cambios con el entorno, en un mundo globalizado, cambiante, incierto y competitivo, que sin lugar a dudas ha propiciado una transformación en la visión de las organizaciones. Por su parte, en relación al método está determinado por el enfoque o la forma de comprender la organización, así como el entorno en el que se desenvuelve. Por lo tanto, a una nueva organización, le corresponde una metodología basada en considerar la complejidad, la globalización, la incertidumbre, la diversidad, y las redes.

En referencia al contenido, se desarrolla de acuerdo al enfoque que se determine, para lo cual se consideran aspectos relacionados con la implementación de estrategias, calidad, talento humano, cultura organizacional, cooperación, liderazgo, actitudes, mejora continua, competencias y aprendizajes.

De este modo, una organización emergente está conformada por un conjunto de elementos de forma integrada, cuya estructura interactúa y se intercomunica como un todo con el entorno que se desarrolla continuamente producto de las vivencias y experiencias que transforman la esencia de su forma; fundamentada en valores y estructuras que apoyan y aceleran el desarrollo organizacional, en función de los nuevos retos y desafíos del mundo organizacional, el cual es cada día cambiante, por lo que la interacción con su entorno es un factor determinante.

Ahora bien, de acuerdo con Day et al.(2001), citado en Leal y Atencio (2013), existen diversas formas de organización emergente, las cuales son: (a) la organización virtual, basada en el conjunto organizado de relaciones entre empleados, proveedores y clientes tanto en el interior como en el exterior de la empresa, unidos principalmente por el uso de la tecnologías, (b) la organización en red, fundamentada sobre las relaciones entre unidades de trabajo autónomas o semiautónomas que producen un producto, (c) las prolongaciones, basadas en las nuevas relaciones que se establecen entre los objetivos propuestos por la empresa y sus estructuras de autoridad, (d) la organización ambidiestra, constituida cuando en una firma se relaciona el uso de nuevas tecnologías y el mercado, (e) la organización estímulo-respuesta, vinculada a empresas que se enfrentan a cambios en función de ciertas áreas de la organización y (f) la organización invertida, correspondiente a organizaciones donde la gerencia, los sistemas y los procesos se concentran en la satisfacción del cliente.

Las nuevas formas organizacionales, según los diferentes modelos de organización emergente en las que se desenvuelven, se han desarrollado en consonancia con las exigencias y transformaciones del entorno, lo cual implica la emergencia de entender y tratar la realidad de estas de otra manera, para garantizar la autorregulación de

las organizaciones, así como una mayor eficiencia en el alcance de sus objetivos organizacionales. Estas transformaciones se caracterizan por el aumento de la competencia, el avance tecnológico, las condiciones del mercado, la evolución constante de las necesidades del individuo en cuanto a la valoración, actitudes, aptitudes, y conocimientos, además de otros elementos que han llevado a las organizaciones actuales a replantear sus objetivos y metas.

5. Los Retos de las TIC desde la Perspectiva de la Complejidad y su Relación con las Organizaciones como Sistemas de Aprendizaje

La creciente complejidad en el mundo de las organizaciones hizo necesaria la obtención de nuevas teorías capaces de enfrentar los múltiples problemas relacionados entre sí, en virtud de lo cual la teoría de sistemas se presenta como una teoría capaz de manejar y resolver aspectos relacionados a la complejidad. En este sentido, se establece como necesario aludir al concepto de sistemas, puesto que, sin lugar a dudas, está abocado a la existencia y necesidad de la organización actual y porque se hace ineludible reflexionar acerca del comportamiento del hombre en la organización, dada la influencia que tiene para determinar en gran parte su actividad organizacional. Por lo que se considera que:

Es imposible comprender el comportamiento individual o las actividades de las organizaciones [...] fuera del sistema social en el cual interactúan. Una organización humana es un sistema social; sus diferentes segmentos y funciones [...] no se comportan como elementos aislados. Cada parte influye sobre todas las restantes. Cada acción tiene repercusiones en toda la organización, porque todas las unidades humanas y no humanas están conectadas. (Lucas Marín et al., 2013, pp. 180-181).

De acuerdo a lo antes planteado, la intervención del ser humano desde el contexto de análisis del sistema se hace en una realidad organizacional más compleja, puesto que las personas intervienen y participan con la capacidad de toma de decisiones de manera impredecible en función de la gran cantidad de variables que participan en su entorno, conformándose así complejas representaciones de las organizaciones. Por ello, según Lucas Marín et al. (2013) al considerar los diferentes tipos de variables interrelacionadas que forman parte de la estructura básica del sistema, generalmente es aplicada en gran parte a la empresa o entidad, pues la organización está compuesta de partes interdependientes asociada a una estructura propia sin perder de vista el medio exterior que lo rodea. Asimismo, dichos autores indican que:

La teoría de sistemas aporta al estudio de las organizaciones una perspectiva global que trata de tener en cuenta todas las variables o aspectos de la realidad, que pueden ser importantes para su funcionamiento, tanto si pertenecen a la organización como si forma parte de su entorno (p.190).

En virtud de lo antes planteado, existen elementos del sistema centrados en el aprendizaje, dado que se deben a la emergencia de organizaciones que aprenden, las cuales hacen que hoy en día se generen alternativas teóricas y prácticas, suficientemente aplicables al dinamismo del mercado, que subrayan el uso intensivo de las TIC, por cuanto, indiscutiblemente, la conectividad a la red, ha transformado la manera de trabajar y aprender, lo que es atribuido al funcionamiento esencial de un entorno globalizado. Por consiguiente, “el aprendizaje permite incorporar nuevos conocimientos y mejorar procesos, [...] partiendo del aumento de la capacidad de aprendizaje a nivel individual, se posibilita la acumulación de conocimientos útiles a la organización, en tanto su

aplicación y utilidad fortalecen el desarrollo [...] de ventajas competitivas” (Nevis et. al., 1995, citado en Vargas Jimenez et al. 2017, p.101).

Este último planteamiento conduce a reflexionar sobre el enfoque de sistema de información, que Olave Cáceres (2006), citado en Galvis et al. (2006), define “como un enfoque centrado en la tecnología de la información software aplicada a las necesidades empresariales” (p. 3), lo que implica que, dentro de las generalidades en torno a las TIC y su relación con la sociedad de la información, la comunicación representa un elemento determinante en la construcción del nuevo tipo de sociedad actual, es decir, de un proceso que se determina en función de un cambio de paradigma social y cultural.

Por su parte, Crovi Druetta (2005) establece que la sociedad de la información se fundamenta sobre la base de un proceso de construcción que se cruza e interconecta de diversas formas, de acuerdo a la situación particular de cada país. El advenimiento de esta sociedad trae consigo la incorporación de las TIC a la vida humana y, por ende, a la organización, es decir, se incorporan a las prácticas y actividades cotidianas y sociales de las personas el uso de la red, los ordenadores y la telefonía digital, por lo que puede ser caracterizado como un proceso complejo y dinámico.

Cabe entonces mencionar que existen diversas razones de índole cultural, política y económica que impulsan al cambio de las estructuras sociales, convirtiéndose de esta manera en un nuevo paradigma, es decir, la sociedad actual se enfrenta ante transformaciones en el modelo general de pensamiento e ideas para toda la sociedad. En este contexto, se visualiza la construcción de una sociedad de la información en un nuevo modelo, donde, al mismo tiempo, se transforman los procesos productivos de los medios ya existentes, realizado sobre las nuevas formas de producir a partir de las TIC. Por ello, Castells (2000), citado en Crovi Druetta (2005, p.28) dice que “tecnología es sociedad, y

esta no puede ser comprendida o representada sin sus herramientas técnicas”, lo que implica que la transformación de las sociedades se deben a si estas deciden dedicar o no su potencial a la innovación de la tecnología y al uso de herramientas técnicas, conformadas principalmente, por el manejo de la interactividad, el lenguaje multimedia, el desarrollo del software y el del hardware, así como a la flexibilidad de los procesos.

En este mismo orden de ideas, para García-Álvarez (2013) “el uso de las TICs permite a las organizaciones ser más competitivas mediante el desarrollo de una mayor flexibilidad y dinamismo, características esenciales para competir en el actual entorno empresarial” (p.324). Dicho autor considera que desde el contexto de las organizaciones emergentes, “actualmente, el entorno empresarial se caracteriza por ser más dinámico y complejo” (p.323), por lo que en este nuevo entorno la eficiente competitividad de las empresas vendrá determinada indiscutiblemente por el uso de las TIC, ya que a través de estas herramientas se permiten la creación y valor del conocimiento dentro del ámbito organizacional, los cuales permiten a las empresas adaptarse a los cambios externos y a todo aquellos que factores que le afecten y le rodean .(Pérez y Dressler, 2017, citado en García-Álvarez (2013).

Desde este contexto, se canaliza la flexibilidad y dinamismo del uso de las TIC en la organización desde la perspectiva de sus trabajadores y desde la visión de la organización. Por ello, en cuanto a los trabajadores se trata principalmente de explorar el verdadero potencial y capacidad de aprender que tienen los miembros que forman parte de la organización, conformado por la integración de tecnologías de información, al utilizarlas para la toma de decisiones en sus diferentes niveles y funciones. En suma, el dinamismo se debe a la capacidad transformadora que tiene el trabajador, a través de los grupos sociales, para manejar los procesos y el conocimiento de la información y

comunicación. De igual manera, la flexibilidad se manifiesta por medio de la virtualización de las relaciones sociales de trabajo, la educación y la participación, en las que se incorporan el uso de las tecnologías en la organización.

6. Brecha Cultural y Paradigmática de la Organización Emergente

La organización emergente, propia de la sociedad del conocimiento, se caracteriza por la flexibilidad en sus estructuras, diseños de trabajo y competencias, la cual se manifiesta en la manera de superar la forma clásica, mecanicista, lineal y rígida de la organización tradicional que trasciende hacia el cambio cultural y paradigmático, en función de la capacidad para asumir riesgos, iniciativas, entre otros aspectos que implica mayores desafíos para la organización actual.

Un aspecto relevante, según Rojas Ramírez (2004), de este nuevo escenario postindustrial, denominado también como sociedad de la información y del conocimiento, es que las organizaciones que se necesitan hoy en día requieren de cambios y transformaciones en sus estructuras centrados principalmente en el ser humano, capaces de construir efectivas relaciones de confianza que permitan hacer sentir a los trabajadores seguros y protegidos en las actividades de la organización, para superar el temor y el miedo como rasgo emocional típico de las organizaciones tradicionales, puesto que solo desde la confianza se puede obtener innovación y creatividad, lo que propicia que estos se comprometan e involucren en las perspectiva de futuro que tenga la organización.

De igual manera, para Rojas Ramírez (2004) la organización emergente se asume como parte de la llamada sociedad del conocimiento, la cual corresponde a una nueva cultura organizacional que presenta rasgos o características como son: la conformación de estructuras de tipo horizontal, la comunicación directa, la asertividad, la solidaridad, el interés hacia el saber, el aporte a otros. Esta se presenta, con base en los cambios de los

valores y las actitudes de las personas como miembros de una organización, de forma sistémica entre los objetivos y metas de las personas y la organización. Frente a lo señalado, el autor citado indica que:

Cabe plantearse entonces la posibilidad que en numerosas organizaciones y empresas exista una “brecha cultural” entre el perfil de la (cultura) existente correspondiente a las empresas tradicionales y la “cultura deseada” propia de la llamada sociedad del conocimiento, es decir, con los valores, estilos, costumbres, formas de dirigir y de relacionarse relativas a la pertenencia e interacción en red (p. 64).

En este orden de ideas, los procesos de cambio cultural requieren de la comprensión y reflexión de la cultura actual organizacional, para redefinir e introducir nuevas concepciones, paradigmas y significados que faciliten, mejoren o modifiquen la dinámica y estrategia de la organización. Por lo tanto, indiscutiblemente, la preocupación por los aspectos culturales en el ámbito empresarial se ha convertido en uno de los elementos fundamentales de estudio y gestión en la vida de las organizaciones.

Asimismo, dada la creciente incertidumbre de la competencia del entorno en la actividad empresarial, se impulsa a las organizaciones a adaptarse al ritmo de cambio e innovación progresivo en función de las nuevas exigencias de la sociedad, conformándose, así, un nuevo estilo diferenciador que permite a las empresas desenvolverse como “comunidades de desarrollo personal y social para aquellos con quienes se relaciona: empleados, proveedores, clientes y vecinos” (Lucas Marín et al., 2013, p. 302). Desde esta perspectiva, las organizaciones deben procurar una nueva sensibilidad basada en la solidaridad, que se caracteriza por la necesidad de aportar un entorno de valores, en función de las expectativas de los miembros de la organización,

así como la tendencia al éxito de desarrollo personal, en cuanto a la calidad de vida y no visto solo en términos materiales o económicos, sino de autodesarrollo personal, semejante a las propias capacidades y aptitudes del individuo, por lo que la organización debe tomar en cuenta los nuevos criterios de realización de sus trabajadores.

En rigor, las características sociales, económicas y humanas del entorno de la organización propicia el interés de la importancia de la cultura en el seno de las organizaciones actuales. Al respecto, Lucas Marín et al. (2013) señalan tres características intrínsecas de la cultura: “a) si se comparte socialmente; b) si se transmite entre generaciones; c) si requiere aprendizaje; pues la cultura no es innata sino que se adquiere mediante procesos de socialización” (p. 303). Por consiguiente, la brecha cultural y paradigmática en el que emerge la organización actual se debe, fundamentalmente, a la existencia de características básicas del comportamiento humano como miembro de la organización, en su capacidad propia de aprender, socializar y decidir, en virtud de que los individuos definen su entorno en relación a las funciones propias de la vida y de la comprensión de la realidad.

Por su parte, Sojo (2015), señala que la cultura digital a través del uso de la red y del internet se ha posicionado contundentemente como instrumento de cambio de las nuevas manifestaciones de las organizaciones y las relaciones sociales alrededor de los individuos. En tal sentido, la influencia del internet a la sociedad se ha generado las nuevas formas de realizar actividades como lo es la comunicación a través del uso del correo electrónico, mensajería de texto, el multimedia, los cuales, han modificado sin lugar a dudas, el comportamiento y la forma de pensar del individuo en la sociedad actual.

7. Consideraciones Finales

En virtud de lo expuesto en el presente estudio en relación a las organizaciones emergentes desde el contexto del uso de las TIC, es menester considerar aspectos significativos que resultaron como producto de comprensión y reflexión de los hallazgos.

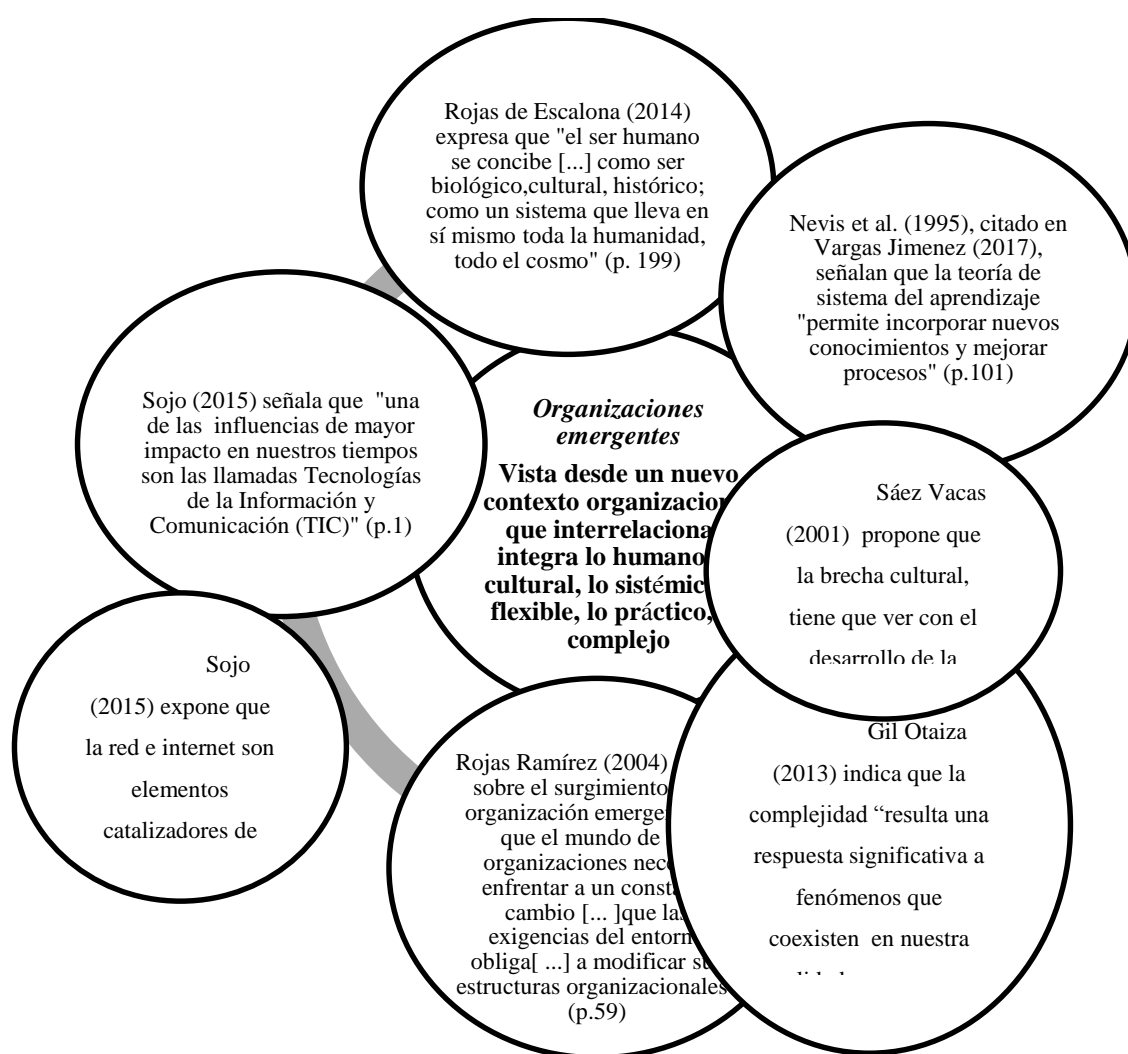
En este sentido, surge que la relación de organizaciones emergentes desde la perspectiva de la complejidad y de los sistemas de aprendizaje orienta a la organización actual hacia la flexibilidad de los procesos organizacionales, en cuanto a la toma de decisión bajo escenarios inciertos, de incertidumbre, cambiante e inestables, que indiscutiblemente caracterizan a las organizaciones hoy en día, donde, de igual forma, es necesario irrumpir al paradigma de la organización clásica, rígida y lineal para ser transformado y sustituido por la información, el conocimiento y el aprendizaje.

Del mismo modo, se visualiza la organización actual, es decir, organizaciones sumergidas en el uso de las TIC, como integrante de una sociedad emergente, lo cual implica que las organizaciones deban reaccionar más rápidamente a los cambios del entorno, la competencia, la globalización, el mercado y el cambio tecnológico. Por su parte, las organizaciones emergentes se corresponden a nuevas formas de organización de acuerdo con la dinámica del entorno, en el que el uso de las nuevas tecnologías son altamente predominante, constituyéndose así la configuración de las sociedades emergentes en función de la información y la comunicación, donde indiscutiblemente el eje central de las organizaciones es el ser humano.

Asimismo, desde el terreno de la cultura organizacional como brecha paradigmática de la organización emergente, se halla que las nuevas tecnologías representan un gran reto en la cultura de las empresas, dado que las organizaciones empresariales deben afrontar y establecer competencias y procedimientos que permitan a

sus trabajadores interactuar, capacitarse y auto realizarse en función del conocimiento frente a las TIC. Igualmente, se presenta de forma ilustrativa la comprensión de las organizaciones emergentes desde el contexto de las TIC, lo cual corresponde a los hallazgos obtenidos por medio de la revisión documental e interpretación teórica llevada a cabo durante la investigación.

Figura 1: Matriz ilustrativa y teórica de las organizaciones emergentes desde la mirada del uso de las TIC



Finalmente, se reflexiona que actualmente la sociedad organizada vive constantes transformaciones en sus estructuras dada la introducción de las nuevas TIC en todos los ámbitos del diario vivir, puesto que se está cambiando la forma de hacer, pensar y actuar

de las personas y, por ende, de la organización. Surgen así las organizaciones emergentes cuyo verdadero desafío es comprender y reflexionar que las organizaciones están conformadas por seres humanos que actúan de manera autónoma e independiente, en función de su naturaleza, y por tal razón no deberían ser controlados y tratados como simples máquinas.

Por consiguiente, deberían quedar atrás las formas de organización tradicional que no permiten enfrentar las exigencias y expectativas de la sociedad, por cuanto sus estructuras organizacionales se representan desde un esquema piramidal y jerarquizado, donde su prioridad va dirigida a la optimización de los resultados y no a la optimización de las competencias de las personas que lo conforman. Por el contrario, el propósito fundamental de la organización emergente radica en mejorar los niveles de desarrollo personal, de productividad, de eficiencia, de desempeño, de calidad y de mejoramiento continuo, desde una perspectiva de pasar de estructuras tradicionales rígidas, clásicas, mecanicistas a estructuras horizontales o planas que corresponden a descentralizar el poder de decisión, pero al mismo tiempo resolver problemas que aparecen en la toma de decisiones, el cual es repartida a lo largo de la estructura de la organización.

Las organizaciones emergentes fomentan variaciones profundas en cuanto a la forma de interrelacionarse con todo lo que lo rodea, puesto que basa su operatividad en estructuras organizacionales altamente flexibles y complejas con una creciente conciencia de sí mismas, que permiten la interacción y la comunicación entre sus miembros con su entorno.

Entonces, el fundamento de la organización emergente es que frente a los retos, los desafíos y la incertidumbre de los nuevos paradigmas de la organización actual deben buscarse soluciones a los problemas humanos, gerenciales y administrativos. En este

sentido, los procesos de cambio en la cultura organizacional son una respuesta que producen las organizaciones de manera espontánea y práctica a las transformaciones que sufren del entorno, pues comprenden que el carácter sistémico del aprendizaje de las mismas condiciona su existencia y permanencia.

En función de lo antes expuesto, la creación e innovación de organizaciones emergentes permiten ampliar la razón de ser de la organización, lo cual conduce a la mirada de la organización como el todo que interrelaciona e integra los procesos y operaciones que llevan a cabo las personas para conseguir sus fines. En consecuencia, se precisa el uso de las TIC como herramienta de interacción tecnológica para la obtención de mayores ventajas competitivas.

Referencias

- Chiavenato, I. (2002). *Administración en los nuevos tiempos*. Mc Graw Hill.
- Chávez Hernández, N. y Torres Sanabria, G. (2012). La organización inteligente en un ambiente de aprendizaje: una exploración de sus aspectos generales. *AD-minister*, (21), 101-115. <https://www.redalyc.org/pdf/3223/322327351007.pdf>
- Castells, M. (2006). *La Sociedad Red*. Alianza Editorial. http://200.3.145.35/rid=1RB3JLR4J-PQQRVZ696/LaSociedadRed_Manuel_CastellsI.pdf
- Crovi Druetta, D. (2005). La sociedad de la información: una mirada desde la comunicación. *Ciencia - Academia Mexicana de Ciencias*, 56(4), 23-37. https://www.revistaciencia.amc.edu.mx/images/revista/56_4/la_sociedad.pdf
- Crespi Serrano, A. y Cañabate Carmona, A. (2010). *¿Qué es la Sociedad de la Información?* Universidad Politécnica de Cataluña. <https://core.ac.uk/download/pdf/41758981.pdf>

Franklin Fincowsky, E. B. (2009). *Organización de empresas*. Mc Graw Hill.

<https://naghelsy.files.wordpress.com/2016/01/enrique-franklin-organizacion-de-empresas.pdf>

García-Álvarez, M. T. (2013). El rol de las tecnologías de la información y la comunicación en la gestión del conocimiento: un desafío estratégico en el nuevo contexto empresarial. *Revista de Ciencias Sociales*, XIX(2), 322-333.

<https://www.redalyc.org/pdf/280/28026992011.pdf>

García Casanova, R. (2009). La organización emergente. *Cuadernos Unimetanos*, (18), 25-28.

[file:///C:/Users/Mi%20PC/Downloads/Dialnet-LaOrganizacionEmergente-3998887%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/Mi%20PC/Downloads/Dialnet-LaOrganizacionEmergente-3998887%20(1).pdf)

Galvis Lista, E. A. Gómez Flórez, L.C. y González Zabala, M. P.(2006). Aprendizaje organizacional y sistemas de información -un reconocimiento de las concepciones predominantes. *Revista de la Facultad de Ingenierías Fisicomecánicas UIS*, 5(2), 163-176.

<https://revistas.uis.edu.co/index.php/revistauisingenierias/article/view/1728/2112>

Gil Otaiza, R. (2013). *Tiempos complejos ¿fin del método científico?* Universidad de los Andes.

Leal, A. y Atencio, S. (2013). Hacia las sociedades emergentes. *Revista Venezolana de Ciencia y Tecnología URBE*, 4(1).

<http://ojs.urbe.edu/index.php/revecitec/article/view/1470/1432>.

Lucas Marín, A., García Ruiz, P. y Llano Aristizábal, S. (2013). *Sociología de las organizaciones. Influencia de las tecnologías de la información y la comunicación*.

Editorial

Fragua.

<http://eduteka.icesi.edu.co/gp/upload/libro%20sociologia%20de%20las%20organizaciones.pdf>

Martínez, M. (2016). *El conocimiento y la ciencia en el siglo XXI y sus Dificultades Estereotípicas*. Editorial Trillas.

Montaño Hirose, L. (2004). *Los estudios organizacionales en México. Cambio, poder, conocimiento e identidad*. Universidad Autónoma Metropolitana, Universidad de Occidente, Miguel Ángel Porrúa y H. Cámara de Diputados.

Rojas Ramírez, G. H. (2004). La organización emergente en la sociedad del conocimiento. Consideraciones sobre “el peso de la noche” cultural en la dirección de las organizaciones. *Revista Enfoques: ciencia política y administración pública*, (2), 57-65. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=96015055004>

Rojas de Escalona, B. (2014). *Investigación cualitativa. Fundamentos y Praxis*. FEDUPEL.

Russo, C., Sarobe, M., Ado, M., Ahmad, H., Alonso, N., Alvarez, E., Bendati, N., Charne, J., Cicerchia, B., De Vito, M., Di Cicco, A., Esnaola, L., Fernandez, D., Guasch, M., Jaszczyszyn, A., Jatip, N., Lencina, P., Llanos, E., Luengo, P., Yamel, L. (2007). *Informática y Tecnologías Emergentes* [Documento de Conferencia]. XIX Workshop de Investigadores en Ciencias de la Computación, Buenos Aires, Argentina, pp. 819-823. <http://sedici.unlp.edu.ar/handle/10915/62436>

Sojo, W. (2015, [septiembre 22](#)). *Influencia e importancia de las TIC en las organizaciones*. Gestipolis. <https://www.gestipolis.com/influencia-e-importancia-de-las-tic-en-las-organizaciones/>

Sáez Vacas, F. (2001). Infotecnología: la brecha cultural. *El Mundo*. <http://dit.upm.es/~fsaez/OtrosArticulos/infotecnologiaBrechacultural.html>

Universidad Pedagógica Experimental Libertador (2011). *Manual de Trabajos de Grado de Especialización y Maestría y Tesis Doctorales*. Fondo Editorial de la Universidad Pedagógica Experimental Libertador, FEDUPEL.

Vargas Jimenez, M. D. C., Farez Arias, M. R. y González Illescas, M. (2017). El aprendizaje organizacional a partir de sistemas de control interno. Un enfoque en las asociaciones rurales. *INNOVA Research Journal*, 2(9), 98-110.
<https://doi.org/10.33890/innova.v2.n9.2017.283>

Viteri Moya, J. (2010). Responsabilidad Social. *Revista Enfoque UTE*, 1(1), 90-100.
<http://oaji.net/articles/2015/1783-1426291813.pdf>