

Tipo de Publicación: Artículo Científico

Recibido: 31/05/2021

Aceptado: 03/06/2021

Autor: Amanda de Jesús Mendoza Quijada

Ingeniero de Sistemas

Magister en Gerencia Empresarial

Doctorando en Gerencia Avanzada

Universidad Fermín Toro

Mérida – Venezuela

 <https://orcid.org/0000-0001-6775-7794>

E-mail: hamanda1@gmail.com

UNA MIRADA A LAS ORGANIZACIONES INTELIGENTES ANTE LA SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN Y DEL CONOCIMIENTO

Resumen

El presente artículo, muestra una investigación de carácter teórico con el propósito de generar la construcción de conocimiento por medio del análisis de los elementos que conforman la evolución de las organizaciones inteligentes dentro del contexto de la sociedad de la información y del conocimiento. Para alcanzar los objetivos de la investigación, fue necesario realizar una revisión documental fundamentada en los constructos de las organizaciones inteligentes y la sociedad de la información y del conocimiento. En cuanto a la metodología, se fundamentó en el enfoque cuantitativo bajo el diseño de campo, en un nivel descriptivo. Como técnica fue empleada la encuesta y como instrumento el cuestionario y la observación directa, validados por tres (3) expertos. La confiabilidad del instrumento se realizó mediante el análisis del coeficiente de Alfa de Cronbach. Se pudo concluir que la empresa se encuentra en miras de instaurar una transformación hacia organización inteligente pese a las dificultades que esto representa.

Palabras Clave: Organizaciones inteligentes, información, conocimiento, tecnología.

A LOOK AT SMART ORGANIZATIONS IN THE INFORMATION AND KNOWLEDGE SOCIETY

Abstract

This article shows a theoretical investigation with the purpose of generating the construction of knowledge through the analysis of the elements that make up the evolution of intelligent organizations within the context of the information and knowledge society. To achieve the objectives of the research, it was necessary to carry out a documentary review based on the constructs of intelligent organizations and the information and knowledge society. Regarding the methodology, it was based on the quantitative approach under the field design, at a descriptive level. The survey was used as a technique and the questionnaire and direct observation as an instrument, validated by three (3) experts. The reliability of the instrument was performed by analyzing the Cronbach's Alpha coefficient. It was concluded that the company is looking to establish a transformation towards an intelligent organization despite the difficulties that this represents.

Keywords: Intelligent organizations, information, knowledge, technology.

Introducción

Se comenzó a hablar de organización a partir de la finalización de la segunda guerra mundial, y su concepción radicaba en el surgimiento de un sistema social donde los miembros interactúan para desarrollar funciones esenciales que ayude a alcanzar metas u objetivos a través de la utilización de distintos recursos para así proveer bienes y servicios que satisfagan la necesidad de la comunidad.

Es por ello que, las organizaciones se orientan hacia la eficiencia, por cuanto se concentran en una tarea, donde cada uno de sus miembros tiene una misión que cumplir para lograr su propósito. Es por ello que Morín (2005), plantea que los integrantes de una organización deben producir desarrollo social que garantice el crecimiento personal, generando beneficios que deberían traducirse en mejores condiciones para todos los miembros de la organización, para así contribuir al aprendizaje organizacional.

En los últimos años, el término activos intangibles ha cobrado gran relevancia en el contexto económico y social, donde se destaca el capital intelectual como una fuente de valor para las organizaciones. Para ello García y Martín de Castro (2002), han realizado la clasificación de los componentes del capital intelectual basándose en la teoría de recursos y capacidades, supuestos que surgen de estudios del conocimiento en las

organizaciones. La clasificación viene dada en cuatro bloques principales: el que guarda relación con los recursos intangibles (capital humano), con las capacidades funcionales (capital tecnológico), con las capacidades integradoras (capital organizativo) y con las capacidades dinámicas (capital relacional).

La clasificación propuesta por los mencionados autores permite inferir que el conocimiento a nivel organizacionales un activo intangible que evidentemente genera valor, y es por esto que recientemente es considerado como una de las principales fuentes de ventajas competitivas, la cual puede ser utilizada para la resolución de problemas, la toma de decisiones, agregar valor a productos y servicios, empoderar el talento humano para enriquecer los puestos de trabajo asegurando la creación de capacidades que permitan aprovechar en forma efectiva todo el potencial del conocimiento y recurso de la organización.

En concordancia con lo antes mencionado, la producción del conocimiento como activo intangible en las organizaciones se genera de forma dinámica a través de la interacción de individuos o grupos. Nonaka y Takeuchi (1999), establecen que la organización no existe por si misma: son las personas que concurren y aprenden, por lo que son ellas las que crean conocimiento. Esto permite determinar que no se trata de un recurso más dentro de la organización, sino que es un medio de gran

potencialidad por cuanto el conocimiento del talento humano resulta ser el activo más importante.

Desde esta perspectiva, podemos inferir que la información y el conocimiento son los componentes claves para el crecimiento de cualquier organización, debido a que permiten identificar fortalezas y debilidades con el propósito de diseñar acciones estratégicas para cumplir con los objetivos o metas planteadas, logrando que ésta alcance un alto nivel de competitividad dentro del mercado. Por esto es imprescindible desarrollar estrategias gerenciales basadas en tecnologías modernas que permitan realizar de forma rápida y efectiva los procesos relevantes de las empresas para su buen funcionamiento.

Sin embargo, actualmente existen organizaciones que carecen de estrategias bien definidas que les permita que les permita gestionar la información y el conocimiento de forma adecuada, lo que hace compleja la utilización de estos recursos, generando dificultad al momento de ser integrados con los planes y estrategias. Debido a esto, han irrumpido nuevos modelos de estructuras organizacionales basados en pensamiento sistémico para potenciar el capital intelectual, dentro de ellas se encuentran las organizaciones inteligentes.

Desde un concepto amplio, las organizaciones inteligentes son aquellas capaces de aprender para ampliar sus posibilidades de crecimiento. En este punto donde la información y el conocimiento en el

ámbito organizacional cobra un papel muy importante, por cuanto todo el personal debe estar completamente informado para alcanzar las expectativas de un aprendizaje continuo. Según León y otros (2003), las organizaciones inteligentes son aquellas capaces de aprender permitiendo así expandir sus posibilidades de crecimiento. No basta con adaptarse y sobrevivir sino sobre todo desarrollar la capacidad de crear.

Este nuevo enfoque organizacional surge como consecuencia de los avances tecnológicos, los cuales siguen avanzando a pasos agigantados, y donde han emergido este nuevo modelo organizacional. Para Garvin (2000), las organizaciones inteligentes surgen para generar la posibilidad de crear, adquirir y transmitir procesos que hasta ese momento se estaban desarrollando en la organización, pero como consecuencia de una buena gestión de la información pueden ser mejorados. Estos avances en el mundo digital obligan a las organizaciones tradicionales a trascender en este nuevo mundo cada vez más virtualizado, dando paso a un nuevo esquema de interrelación donde se abre a los nuevos conocimientos.

Dentro de los aportes que nos brinda el surgimiento de las nuevas tecnologías se encuentra la manera en que es obtenida la información, trascendiendo fronteras de forma inmediata, sin límites de espacio, lo que proporciona beneficios a las organizaciones al momento de requerir y

compartir información con su talento humano. Este enfoque es lo que hoy en día es nombrado como sociedad de la información, también denominado era digital, el cual es considerado como uno de los cambios más relevantes desde la revolución industrial.

En este contexto, los autores Islas y Gutiérrez (2004), analizan las características más relevantes de la Sociedad de la Información. Para ellos, un aspecto de singular relevancia en el desarrollo de estas sociedades de la información y el conocimiento, es la velocidad con la cual la información se genera, transmite y procesa. De esta forma, este nuevo modelo evolutivo se erige sobre los cimientos de las nuevas tecnologías de información y comunicación (TIC).

Las nuevas tecnologías brindan a las organizaciones nuevos canales de comunicación, permitiendo que la información y con ello el conocimiento, sea gestionado de forma oportuna para brindar ventajas competitivas en un escenario cada día más digital. Es por ello que Senge (1990), expresa que las organizaciones inteligentes engranan a la perfección con la implementación de las tecnologías de información y comunicación, dando un vuelco a los modelos tradicionales, generando un nuevo enfoque organizacional y gerencial más innovador.

En vista de lo planteado anteriormente, surge una interrogante que sería abordada en el desarrollo

del presente artículo y se plantea a continuación. ¿Cómo analizar los elementos claves y ventajas que conforma la implementación de una organización inteligente en el ámbito de la sociedad de la información y del conocimiento para el desarrollo empresarial?

Propósito de la Investigación

Analizar los elementos y ventajas que conforma la implementación de una organización inteligente en el ámbito de la sociedad de la información y del conocimiento para el desarrollo empresarial.

Antecedentes de la Investigación

Los antecedentes o investigaciones previas aportan información, datos y evidencias sobre el objeto de estudio visto en diferentes escenarios, suministrando elementos que explican y facilitan la comprensión y desarrollo del mismo. Estos elementos proporcionan al investigador ideas acerca de cómo abordar el tema, los posibles enfoques y orientación de los instrumentos a emplear.

Es por ello menester mencionar la investigación desarrollada por Seminario (2020), en su artículo científico titulado La Organización Inteligente: Una Mirada Hacia La Estabilidad Empresarial, quien plantea como objetivo analizar las ventajas de la implementación de una organización inteligente en el desarrollo empresarial de tal manera que se tomen en cuenta las bases fundamentales para su construcción, valorando el

papel que puede desempeñar el aprendizaje en el desarrollo de la efectividad organizacional y lo demuestra al tener una visión inspiradora para el aprendizaje, así como una estrategia de ingresos que ayudará a la organización a lograr su visión.

Se considera que los aportes arrojados por esta investigación son relevantes para el estudio desarrollado por cuanto demuestra que en las organizaciones inteligentes buscan asegurar, mediante la creación de un adecuado y favorable ambiente de trabajo, donde la totalidad de sus miembros estén en firme aprendizaje y en práctica constante de su potencial. Para ellos, es importante que se apoyen en el desarrollo de las nuevas tecnologías tanto por parte de las telecomunicaciones como de la información, estas han permitido procesar, generar, intercambiar y gestionar la indagación.

Por otra parte, en el artículo científico titulado Las TIC en las empresas: evolución de la tecnología y cambio estructural en las organizaciones de Cano-Pita (2018), plantea como propósito el analizar la importancia del cambio estructural de las organizaciones empresariales, de cara a la evolución de la tecnología, especialmente la implementación y uso de las TIC en las empresas y los cambios en la estructura de las mismas, como medio para una mayor competitividad a largo plazo y mejor rendimiento general.

En correspondencia, la investigación constituye un valioso aporte debido a que permitió esclarecer la relación que existe entre la evolución de la tecnología y el cambio de la estructura organizacional, motivado a la adopción de las tecnologías de información y comunicación como herramienta para afrontar nuevas realidades del entorno, lo cual produce cambios profundos en el diseño estructural, cultura y clima organizacional. Por otra parte, se estableció la importancia de los sistemas de información, en cuanto a que permiten la difusión, no sólo de información para la toma de decisiones, sino de los conocimientos, las capacidades intelectuales de los seres humanos, los valores culturales, las habilidades, la experiencia, inclusive los modelos mentales.

Desarrollo Secuencial Teórico

Con el fin de alcanzar una mayor comprensión de los aspectos que atañen a la presente investigación, se procedió a realizar una indagación profunda que integran conceptos y conocimientos previos, los cuales fueron necesarios para obtener una precepción más clara conforme al propósito trazado. Estos conceptos se describen detalladamente a continuación.

Organizaciones Inteligentes

Para que exista una organización no basta con el conjunto de personas; ni siquiera es suficiente que todas ellas posean un propósito en común. Lo realmente decisivo es que dichas personas se

organicen o coordinen sus actividades, ordenando la acción conjunta hacia el logro de unos resultados que, aunque sea por razones diversas, se estimen todas las que les interesa conseguir.

Es por ello que Hellriegel y otros (2007), expresa que el propósito de la organización es simplificar el trabajo, coordinar y optimizar sus funciones y recursos. En otras palabras, lograr que el funcionamiento de la empresa resulte sencillo y que los procesos sean fluidos para quienes trabajan en ella, así como para la atención y satisfacción de los clientes. En esta etapa se definen las áreas funcionales, las estructuras, los procesos, sistemas y jerarquías para lograr los objetivos, así como los procedimientos para efectuar el trabajo.

Hoy en día, los adelantos tecnológicos y la hiperglobalización han generado un ambiente propicio para el surgimiento de nuevos modelos y estructuras organizacionales basados en pensamiento sistémico para potenciar el capital intelectual y alcanzar ventajas competitivas ante las organizaciones tradicionales. Para Senge (1990), el pensamiento sistémico suele demostrar que las soluciones obvias no suelen funcionar. Pero inversamente, como el principio de la palanca, sugiere cómo pequeños cambios bien localizados puede producir mejoras significativas y duraderas si se realizan en el sitio adecuado. Desde este precepto es que se propone el pensamiento sistémico como la

disciplina fundamental para construir las Organizaciones Inteligentes.

En concordancia con lo anterior, los constantes cambios a los que se encuentran expuestas las organizaciones, ha hecho renacer nuevos modelos con el propósito de desarrollar la productividad y competitividad en el talento humano. De esta perspectiva, surgen las organizaciones inteligentes, cuya principal característica es el aprendizaje continuo, donde todos los miembros de la organización ponen en práctica todo el potencial de sus capacidades.

Por consiguiente, uno de los autores principales en la literatura de la gerencia, Senge (2006), propone el pensamiento sistémico como la disciplina para construir las organizaciones inteligentes, definiéndolas como aquellas donde los individuos expanden sus capacidades para obtener los resultados deseados. De esta forma se genera un nuevo enfoque de hacer y pensar a través del aprendizaje continuo, interviniendo las organizaciones como un todo.

De esta perspectiva, es posible inferir que las organizaciones inteligentes tienen por objetivo sostener un aprendizaje continuo en todos los miembros de su organización para que sea puesto en práctica todo su potencial. Para lograrlo, se requiere de compromiso y responsabilidad que dirijan las acciones a un objetivo común a través del trabajo en equipo. El autor Llano (1998), plantea que las

organizaciones inteligentes, son capaces de llegar a saber más, de aprender cosas nuevas y enseñarlas a otros que, a su vez, lleguen a saber más, es decir, a aprender de nuevo y a enseñar de nuevo.

En vista de lo anterior, se plantea que, para construir una organización inteligente eficaz, con auténtica capacidad de aprendizaje y creatividad, debe estar fundamentada en las cinco disciplinas que Senge (Ob. Cit.), señala como: dominio personal, trabajo en equipo, visión compartida, modelos mentales y pensamiento sistémico. A continuación, se detallan las características de estas disciplinas.

1. Dominio personal: Conocer quiénes somos, qué queremos, qué somos capaces de hacer.
2. Modelos mentales: Identificar y desarrollar los paradigmas que restringen nuestra visión sobre el entorno circundante, para efectivizar el trabajo y la comunicación.
3. Visión compartida: Las visiones personales han de ajustarse a la corporativa, para ser fuente de inspiración y productividad.
4. Trabajo en equipo: El diálogo abierto, la confianza, el respeto y la cooperación deben ser pilares fundamentales.
5. Pensamiento sistémico: Lograr interrelaciones en lugar de comprender las labores como fenómenos lineales de causa y efecto.

Las organizaciones inteligentes, suelen traer consigo nuevos planteamientos, visiones y propósitos por su alta capacidad creativa, ocasionando un impacto en el entorno organizacional, transformando su cultura, estrategias y sistemas de gestión. Motivado a su proactividad al cambio Choo (1998), expresa que la organización inteligente es capaz de integrar eficazmente la percepción, la creación de conocimiento y la toma de decisiones. En un entorno de constantes cambios que a diario plantea nuevos retos, las organizaciones inteligentes se enfocan en elevar los niveles de competitividad, siendo el conocimiento el recurso más importante con el que se debe contar para alcanzar dicho propósito.

Para que una organización tradicional trascienda y se convierta en inteligente, la gerencia debe comprender que su capital primordial no son los activos fijos, sino el conocimiento de su talento humano. Senge (Ob. Cit.), la era del conocimiento requiere la necesidad de ampliar y mejorar el capital intelectual para potenciar las ventajas competitivas de las organizaciones de nuestro tiempo.

Por otra parte, Drucker (1992) expresa que el conocimiento no es uno más de los factores de producción, sino que se ha convertido en el principal factor, es por ello que resulta imprescindible que las organizaciones inteligentes incorporen la capacitación continua dentro de sus actividades productivas en vista de que solo los conocimientos,

son el capital primordial para generar ganancias a mediano o largo plazo.

Información y Conocimiento Organizacional

La información es la realimentación que se obtiene entorno a una realidad, procesada por la mente humana y compartida en espacios sociales. El conocimiento, en cambio, es un conjunto de representaciones entrelazadas basadas en información, con análisis, síntesis, interpretación y argumentación, de un determinado contexto, con significación y consciencia de sus interrelaciones. Tobón (2005), plantea que el saber, es tener un conjunto amplio de conocimientos y aplicarlos en actividades y problemas teniendo en cuenta sus implicaciones desde el compromiso ético.

De esta forma, la gestión de información consiste en buscar y administrar datos de la realidad, mientras que la gestión del conocimiento se refiere a buscar y administrar conocimiento con sentido crítico, contextualización en la sociedad y sentido de servicio a la comunidad. Además, desde la gestión del conocimiento se debe llegar al saber, es decir a la aplicación del mismo para buscar el bienestar personal y social.

La generación de nuevo conocimiento permite que las organizaciones establezcan su estructura para determinar su comportamiento y procesos internos, asegurando así su viabilidad y sostenibilidad. Sin embargo, se requiere que este conocimiento sea organizado y distribuido,

mediante un proceso que permita transformar el explícito en conocimiento tácito para su posterior aplicación en la creación de procesos de valor. Al respecto Castells, (2006), plantea que los procesos de innovación se multiplican cuando las organizaciones son capaces de establecer puentes para transferir el conocimiento tácito al explícito, el explícito al tácito, el tácito al tácito, y el explícito al explícito.

Según el mencionado autor, estas acciones permiten no sólo la comunicación y ampliación de la experiencia del talento humano, sino que también hace que dicho conocimiento sea incorporado al mundo exterior para determinar su uso y optimizar procesos. Es en este punto donde la diversidad de conocimiento requiere ser gestionada de forma adecuada para organizar y estructurar la gran variedad que se genera, utilizando las acciones ejecutadas dentro de una organización.

Además de la variedad de conocimientos, es necesario enfrentar su dispersión ya que este se encuentra separado y diseminado a través de la organización. Para hacerlo útil es necesario clasificarlo y organizarlo y así hacerlo accesible para todas las personas de manera que contribuya al proceso de agregar valor a los productos y servicios que la empresa ofrece a los clientes y consumidores.

Esta situación ha dado lugar al surgimiento del término gestión del conocimiento, el cual suele ser relacionado con tecnología, personas, procesos y

cultura, siendo esto los pilares fundamentales según Davenport y Prusak (2000). Estos autores definen la gestión del conocimiento como el proceso de administrar continuamente conocimiento de todo tipo, satisfaciendo las necesidades presentes y futuras, para identificar y explotar recursos tanto existentes como adquirido para desarrollar nuevas oportunidades.

En tal sentido, la gestión del conocimiento es una disciplina que identifica, captura, recupera, comparte y evalúa el conocimiento organizacional. Bueno (1999), indica que la gestión del conocimiento es la función que planifica, coordina y controla los flujos de conocimientos que se producen en la empresa en relación con las actividades y su entorno con el fin de crear unas competencias esenciales.

Para ello, es necesario incorporar cinco acciones que resultan ser fundamentales en este proceso: comprender las necesidades y oportunidades del conocimiento, construirlo, ordenarlo y distribuirlo, creando condiciones para la aplicación y explotación del conocimiento.

Sociedad de la Información

Los constantes cambios que atraviesa la sociedad actual involucran procesos de transformación económica y tecnológica, lo que invita a analizar lo complejo de los nuevos esquemas económicos, sociales y culturales en el cual nos encontramos inmersos. Estos cambios han

influido directamente en los canales de comunicación, puesto que los nuevos avances tecnológicos han generado comunicaciones virtuales.

Hoy día, en las organizaciones, la información es considerada como uno de los recursos de mayor estima, por ende, es importante que se gestione como tal, para que sea adquirido, producido y distribuido con altos niveles de calidad exactitud y actualidad. Castells (Ob. Cit.), establece la primicia del valor de la información sobre el valor de las materias primas, el trabajo y el esfuerzo físico. Este nuevo enfoque hace emerger nuevos productos y servicios, al mismo tiempo, a medida que se abren los mercados a la competencia, a la inversión extranjera y a la participación, proliferan las oportunidades comerciales, sociales y profesionales.

A esta nueva era se le ha asignado el término de sociedad de la información, al que Ríos (1996), la describe como el momento donde los sistemas de comunicaciones, ágiles y baratos, combinados con las tecnologías avanzadas de la información, provocan una renovación en nuestras vidas. Un nuevo renacimiento que va a alterar el modo en el que trabajamos, nos relacionamos, nos educamos y convivimos.

Los primeros pasos de las sociedades informacionales se han generado por medio de la implementación de nuevos enfoques o

pensamientos, uno de ellos es el pensamiento sistémico, el cual se enfoca en la resolución de problemas con un conjunto de herramientas, métodos y técnicas. El camino de la solución de problemas del pensamiento sistémico es precisamente reconocer que los sistemas son complejos debido a la conexión entre sus componentes individuales, y que para entenderlos deben ser examinados en su conjunto. El principio de este se basa en que el comportamiento de un sistema es una consecuencia de su estructura, y a su vez esta determina su desarrollo, éxito y su fracaso.

Por otra parte, Burch y Grudnitski (1992), plantea que la era de la información se utiliza sobre todo cuando se trata aspectos tecnológicos y sus efectos sobre el crecimiento económico y el empleo, teniendo como punto de partida la consideración de que la producción, la reproducción y la distribución de la información es el principio constitutivo de las sociedades actuales. Esto nos conduce a inferir que al plantear el termino era de la información tiene una estrecha relación con las nuevas tecnologías, las cuales cada día son más determinantes puesto que muchos de los servicios, trabajos e intercambios son y serán cada vez más accesibles solamente a través de la red. Por todo ello, aparece con mayor claridad y urgencia la necesidad de formación de los nuevos ciudadanos para vivir en un nuevo entorno digital de posibilidades y riesgos desconocidos.

En concordancia con lo planteado anteriormente, es menester mencionar que la comunicación y los flujos de información se están digitalizando en muchos sectores de la sociedad, lo que da origen a nuevas formas de organización social y productiva. Es por ello que Cepal (2003), hace referencia a una sociedad de la información como un paradigma que está produciendo profundos cambios en nuestro planeta. Esta transformación está impulsada principalmente por los nuevos medios disponibles para crear y divulgar información mediante tecnologías digitales.

Desde esta perspectiva, la sociedad de la información incorpora todos los elementos de gestión, abarcando el registro, la manipulación, el almacenamiento y distribución. Por consiguiente, la gerencia tiende a adaptarse a nuevas realidades, donde la información apoyada en la tecnología constituye un elemento fundamental para la difusión del conocimiento en las organizaciones sin quebrantar los procesos bioéticos y la moral.

Por consiguiente, la Sociedad de la Información ha adquirido un protagonismo destacado a nivel global, por cuanto favorece a los mercados la economía y la información. Es por ello que Yezers'ka (2003), plantea que la sociedad de la información es el estado en el que se encuentran las sociedades en las que se implanta y se generaliza el uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación en los distintos ámbitos de la vida de

los ciudadanos, de las empresas y las instituciones, y que les permite acceder a la información y productos que se encuentran en formato electrónico sin limitaciones de tiempo y espacio.

Tecnología de Información y Comunicación

El Enfoque de Sistemas o también llamado Teoría General de Sistemas, otorga una nueva forma de pensamiento a las organizaciones y se considera como un proceso de toma de decisiones que se utiliza para el diseño de sistemas y consiste en ver a la administración desde un punto de vista de sistémico, basado en la interrelación de las fases.

Un sistema como se conoce, es un conjunto de elementos relacionados entre sí para alcanzar un objetivo común, igual en las fases de la administración se debe enfocar para relacionar y sustraer subsistemas para una mejor comprensión. Al respecto Tato Jiménez y otros (2011), refiere que la empresa es un sistema, por cuanto supone un conjunto de relaciones que en algunas ocasiones están regladas y otras en las cuales la determinación de un cierto orden es una tarea difícil y compleja de analizar.

La Gestión de Información ha evolucionado en gran manera gracias a la influencia que ha tenido la revolución de la Tecnología de la Información y la Comunicación (TIC). Estos cambios han incentivado a la nueva generación de talento humano y en especial la gerencia a conocer más acerca de los usos y beneficios de los avances

tecnológicos. Las TIC se desarrollan a partir de los avances científicos producidos en los ámbitos de la informática y las telecomunicaciones. Es el conjunto de tecnologías que permiten el acceso, producción, tratamiento y comunicación de información presentada en diferentes códigos (texto, imagen, sonido y video).

Las TIC han llegado para darle un nuevo enfoque a la gestión de información, y la expectativa es que, al relacionarse entre sí, aporten beneficios considerables al tratamiento de la información a través del desarrollo de herramientas informáticas, que alineadas con los objetivos de la organización ofrezcan mayor soporte y seguridad en el tratamiento de la información de forma automática para incrementar su competitividad y productividad a través de la toma de decisiones asertiva.

Además de apoyar la toma de decisiones, la coordinación y el control, los sistemas de información también pueden ayudar a los gerentes y trabajadores del conocimiento a analizar problemas, visualizar temas complejos y crear nuevos productos.

En el marco del desarrollo de las TIC's, la gestión de información y del conocimiento se ha desarrollado grandemente, bajo la influencia de herramientas informáticas que facilitan el intercambio digital. Según Méndez (2009), cuando estos métodos son incorporados efectivamente al gerente de las organizaciones, traen beneficios a su

desempeño. Estos se proyectan como esenciales en los resultados evaluados desde la óptica de la alta gerencia y se proyectan en los estados financieros, el incremento de la participación en el mercado, el liderazgo y reconocimiento del sector en el que compiten, la satisfacción de sus clientes, la calidad del servicio, el posicionamiento, entre otros.

La gestión de información y del conocimiento ha sido identificada como un nuevo enfoque gerencial que reconoce y se refiere al valor más importante de las organizaciones basándose en el recurso humano y el conocimiento tácito y explícito que ellos poseen y aportan a la organización. De acuerdo con Armas & Artiles (2009), la caracterización de la empresa es indispensable para conocer su estado actual con respecto a los procesos que garantizan el funcionamiento de la organización, lo que constituye la base para diseñar el Sistema de Información Gerencial que debe funcionar en la organización.

Por otra parte, Heredero y otros (2012), refiere que un Sistema de Información Gerencial es el conjunto de recursos técnicos, humanos y económicos, interrelacionados dinámicamente, y organizados en torno al objetivo de satisfacer las necesidades de información de una organización empresarial para la gestión y la correcta adopción de decisiones.

De acuerdo con los autores citados, un sistema de información gerencial será eficaz si facilita la información necesaria para la organización y lo hace en el momento oportuno, será eficiente si lo realiza con los menos recursos técnicos, humanos, temporales y económicos posibles. Su utilización comprende toda la cadena de operaciones que empieza en la observación y recolección de datos, pasando por su almacenamiento y análisis, hasta el uso efectivo de la información derivada en un proceso de toma de decisiones.

Desde esta perspectiva, Lapiedra y otros (2011), plantea que un sistema de información gerencial debe servir para captar la información que esta necesite y ponerla, con las transformaciones necesarias, en poder de aquellos miembros de la empresa que la requieran, bien sea para la toma de decisiones, para el control estratégico, o para la puesta en práctica de las decisiones adoptadas. De ahí que el desempeño de un directivo dependa de su habilidad para explotar las capacidades de los sistemas de información para obtener unos positivos resultados empresariales.

Estos sistemas se encuentran confirmados por un método, herramienta o técnica que proporciona a los gerentes la información confiable y oportuna que es necesaria para facilitar el proceso de la toma de decisiones y permitir que las funciones de planeación, control y operaciones se realicen de forma eficaz y eficiente. Los sistemas de

información gerencial utilizan la información del pasado, presente y de proyección para apoyar la solución de problemas y optimizar las funciones gerenciales; planificación, organización, dirección y control, siendo estas necesarias para un buen desempeño organizacional.

En tal sentido, los sistemas de información gerenciales surgen para satisfacer las necesidades existentes de gestionar la información, tomando datos internos y externos a la organización a la que pertenecen para una vez manipulados y analizados convenientemente, producir información útil que contribuya a manejar la capacidad de tomar decisiones. Es por ello, que las entradas del sistema son los datos en sí mismo, mientras que la salida, el producto final resultante en nueva información, los cuales, en lugar de destruirse, permanecen almacenados de una manera estructurada en una base de datos para que puedan estar disponibles en consultas y estudios posteriores.

Slocum (2009), indica que las fuerzas tecnológicas, sobre todo las tecnologías de información basadas en computadora e Internet, siguen revolucionando la forma de atender a los clientes, la manera en que los empleados se comunican y constituyen redes entre sí con grupos de interés externos, como los clientes, los proveedores, los competidores y las dependencias gubernamentales; como también la forma de desempeñar las tareas, de estructurar las

organizaciones, de dirigir y administrar al talento humano.

Marco Metodológico

El marco metodológico representa la parte operativa de la investigación, donde se describe todo lo relacionado con el paradigma, diseño y tipo de investigación, así como la técnica e instrumentos empleados para la recolección de la información, la cual posteriormente será procesada para el análisis e interpretación de los resultados. La investigación se efectuó en la empresa Farmacia Surti Farma C.A, ubicada en el sector Campo Claro de la ciudad de Mérida, Venezuela.

De acuerdo a lo presentado, la investigación es de tendencia positivista puesto que está dirigida a estudiar los fenómenos tal como se muestra en la realidad, según la observación y la aplicación de técnicas que permitan procesar la información generada. Martins y Palella (2012), plantean que el positivismo, “percibe la uniformidad de los fenómenos, aplica la concepción hipotético-deductiva como una forma de acotación y predica que la materialización del dato es el resultado del proceso derivados de la experiencia” (p.40).

En este sentido, la presente investigación se orienta hacia un enfoque cuantitativo, ya que se emplearon herramientas estadísticas como encuestas y cuestionarios que permitieron analizar las variables a través de tabulaciones y gráficas correspondientes. En este particular, Sampieri

(2014), señala que el enfoque cuantitativo “es esencial y probatoria, utiliza la recolección de datos para probar hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico, con el fin de establecer pautas de comportamiento y probar teorías” (p. 4). Este enfoque se caracteriza por priorizar el dato como elemento fundamental para sustentar los argumentos del objeto sujeto a estudio.

Diseño de la Investigación

En el mismo orden de ideas, la investigación se apoya en el diseño de campo, debido a que se aplicaron encuestas y entrevistas directamente al personal de la Farmacia Surti Farma C.A, como instrumento de recolección de datos. Al respecto, Arias (2016), plantea que la investigación de campo es aquella que consiste en la recolección de datos directamente de los sujetos investigados, o de la realidad donde ocurren los hechos (datos primarios), sin manipular o controlar variable alguna, es decir, el investigador obtiene la información, pero no altera las condiciones existentes. De allí su carácter de investigación no experimental.

Por lo antes mencionado, la investigación se encuentra cimentada en un diseño no experimental, por cuanto el objeto de estudio fue observar el fenómeno tal cual se muestra en su contexto natural, sin realizar ningún tipo de manipulación de las variables, asignando de manera aleatoria a los participantes o tratamientos, y transeccional debido a que los datos fueron tomados en un sólo momento, con el

propósito de describir las variables y analizar su incidencia en un determinado momento.

Por otra parte, el tipo de investigación determina los pasos a seguir del estudio, sus técnicas, estrategias y métodos que puedan emplearse, en general, determina todo el enfoque de la investigación incluyendo el instrumento y hasta la manera de cómo se analizan los datos recaudados.

En el caso que ocupa el presente artículo, estos métodos o técnicas permitirán realizar el diagnóstico y seguidamente proceder a analizar la situación actual de la empresa Farmacia Surti Farma C. A, y su vinculación con la sociedad de la información y el modelo de organizaciones inteligentes, demostrando con ello, la utilización del tipo de investigación seleccionada, en este caso descriptivo.

Para Hurtado (2012), la investigación descriptiva tiene por propósito exponer el evento estudiado, haciendo una enumeración detallada de sus características, de modo tal que en los resultados se pueden obtener dos niveles, dependiendo del fenómeno y del propósito de la investigación: un nivel más elemental, en el cual se logra una clasificación de la información de función de características comunes, y un nivel más sofisticado en el cual se ponen en relación a los elementos observados a fin de obtener una descripción más detallada.

Técnica e Instrumento de Recolección de Información

La recolección de información de la presente investigación se alcanzó por medio de la aplicación de técnicas e instrumentos, los cuales permitieron tener un conocimiento más claro de la realidad del objeto de estudio. Por la naturaleza de la investigación, se empleó la técnica de la observación directa, para detectar los aspectos concernientes a los aspectos de organizaciones inteligentes y la sociedad de la información dentro de la empresa. Al respecto Martins y Palella (Ob.Cit.), define la observación directa como el uso sistemático de nuestros sentidos orientados a la captación de la realidad que se estudia. A través de los sentidos, el hombre capta la realidad que lo rodea y luego la organiza intelectualmente.

Por otra parte, se requirió utilizar la entrevista, aplicada a tres (3) miembros de la empresa Farmacia Surti Farma C.A, proporcionando los datos relativos a sus opiniones e información de calidad para el desarrollo de la investigación. Según Martins y Palella (Ob. Cit.), la entrevista es una técnica que permite obtener datos mediante un diálogo que se realiza entre dos (2) personas cara a cara: el entrevistador (investigador) y el entrevistado; la intención es obtener información que posea este último.

Por otra parte, se utilizó la encuesta con el propósito de obtener mayor información, siendo ésta de gran interés para el desarrollo de la

investigación. Es por ello que Martins y Palella (Ob.Cit), se refiere a la encuesta como una técnica destinada a obtener datos de varias personas cuyas opiniones interesan a la investigación. Para ello, a diferencia de la entrevista, se utiliza un listado de preguntas escritas que se entregan a los sujetos, quienes en forma anónima las responde por escrito.

Como instrumento de recolección de datos se seleccionó el cuestionario, el cual forma parte de la técnica de encuesta y fue dirigido al talento humano que conforman la empresa Surti Farma C.A. El cuestionario se estructuró de una manera clara y precisa procurando que las respuestas no sean ambiguas. En tal sentido, Arias (2016), define el cuestionario como la modalidad de encuesta que se realiza de forma escrita mediante un instrumento o formato en papel contentivo de una serie de preguntas, se le denomina cuestionario porque debe ser llenado por el encuestado, sin intervención del encuestador.

Técnicas de Procesamientos de Análisis de Datos

Es uno de los momentos más importantes del proceso, e implica trabajar los datos recopilarlos y organizarlos para extraer conclusiones significativas de los aportes que hace a la presente investigación. Al respecto, Martins y Palella (Ob. Cit.), refieren que, obtenidos los datos, será necesario analizarlos a fin de describir su significado en términos de los objetivos planteados al principio de la investigación.

Es por ello que una vez finalizado el proceso de recolección de información fue necesario analizar los datos, para conocer si se alcanzó o no el objetivo de la investigación. Se realizó una descripción cuantitativa de los datos arrojados por la aplicación de la encuesta a través de gráficos y tablas, haciendo el conteo respectivo de las respuestas recabadas y de esta forma generar los resultados que permitieron analizar la información para comprender la complejidad del manejo de la información relacionada con la implementación del modelo de organización inteligente en el entorno de la sociedad de la información y del conocimiento.

Validez y Confiabilidad de los Instrumentos de Recolección de Datos

Un instrumento de medición es válido según Martins y Palella (Ob. Cit.), cuando existe ausencia de sesgos, siendo posible representar la relación entre lo que se mide y aquello que se quiere medir. En tal sentido, la validez del instrumento se determinó mediante la técnica del juicio de experto, en este caso un metodólogo, un experto en el área gerencial y un estadístico con experiencia en el tema sujeto a estudio.

Por otra parte, el citado autor define la confiabilidad como la ausencia de errores aleatorio en un instrumento de recolección de datos. Representa la influencia del azar a la medida, es decir, es el grado en el que las mediciones están libres de la desviación producida por los errores causales. Además, la precisión de una medida es lo

que asegura que al repetirse siempre de el mismo resultado. El coeficiente de Alfa de Cronbach es una de las técnicas que permite establecer el nivel de confiabilidad que es, junto con la validez, un requisito mínimo de un buen instrumento de medición. En esta investigación, la confiabilidad se determinó mediante el método de Correlación Estadística de Coeficiente Alfa de Cronbach, a través el programa estadístico informático SPSS en su versión 22.0.0.

Presentación de los Hallazgos

En esta fase de la investigación, se exponen los resultados obtenidos a través de la aplicación de los instrumentos diseñados anteriormente con el propósito de generar un diagnóstico de la situación actual de la empresa Surti Farma C.A, ubicada en el sector Campo Claro de la ciudad de Mérida, que guarden relación con el modelo de organizaciones inteligentes en el contexto de la sociedad de la información y del conocimiento. Durante este proceso fue necesario realizar un análisis de los datos obtenidos para posteriormente establecer una postura conclusiva fundamentada que permita tener una visión absoluta del comportamiento de dicha empresa.

En tal sentido, se determinó el comportamiento de los procesos internos de la empresa para identificar las debilidades y transformarlas en fortalezas mediante la implementación de un modelo de organizaciones

inteligentes. Este nuevo enfoque busca optimizar los procesos de la empresa, por lo que fue relevante destacar que las entrevistas fueron aplicadas a cinco (5) informantes claves que forman parte de la empresa Surti Farma C.A, incluyendo cargos gerenciales.

Según los resultados obtenidos por los diversos instrumentos aplicados, se pudo comprobar que la empresa ha adoptado el uso de las nuevas tecnologías en sus procesos de gestión, teniendo habilitados ordenadores conectados a Internet en cada uno de sus puestos de trabajo. El uso de las TIC ha facilitado la comunicación con los clientes y proveedores, reduciendo los tiempos de respuesta gracias a una comunicación efectiva, lo que hace que estas herramientas cada día sean más indispensables para la ejecución de múltiples actividades.

Por otra parte, la empresa cuenta con un sistema de información gerencial que le sirve de apoyo en las gestiones administrativas, de esta forma las actividades se han automatizado, facilitando la flexibilidad de tiempo y espacio laboral, por cuanto permite el acceso a datos e información de forma remota y segura, haciendo más eficientes las actividades cuando es requerido realizar trabajos a distancia. Esto ha generado un cambio en la cultura organizacional, promoviendo la productividad en todo su talento humano.

La adopción de las nuevas tecnologías conlleva cambios en la manera tradicional de trabajar, por cuanto hace posible consultar información de catálogos de productos, solicitar presupuestos, realizar pedidos, transferencias bancarias, compras y ventas en tiempo real. Este enfoque, un poco más digital ha sido uno de los pilares fundamentales de la empresa, puesto que su norte se orienta a ser una empresa de vanguardia, donde el apoyo en la tecnología sea la base para hacer negocios.

Con respecto al comercio electrónico, los resultados arrojaron que la empresa posee contratación con una empresa que distribuye sus productos a través de una aplicación móvil, sin embargo, se observa la necesidad inminente de desarrollar una tienda virtual propia donde se encuentren disponibles en línea todos los productos donde sus clientes puedan realizar compras directas en un entorno amigable y personalizado. De igual forma, se observó deficiencia en la gestión de las redes sociales, esto hace que el volumen de venta presencial sea mayor que las compras realizadas en línea.

Por otra parte, en cuanto a la formación como elemento facilitador de cambio, los resultados mostraron que la empresa no cuenta con un departamento de formación propio, por lo que en ocasiones es necesario que los miembros de la directiva realicen ciertas jornadas de capacitación y sólo en el caso de necesitar asesoría en el área de

sistemas se realiza la contratación de un tercero. Hasta los momentos, la empresa no ha requerido la formación de un departamento exclusivo para la capacitación del talento humano, por cuanto sus miembros cuentan con amplia experiencia en sus diferentes cargos.

Finalmente, se analizaron los resultados obtenidos en relación a los factores que son considerados al momento de planificar las capacitaciones, donde se observó deficiencia en la innovación del diseño de estrategias, ya en la mayoría de los casos las capacitaciones se generan por una necesidad inmediata, formando una reacción momentánea o posterior a ciertos eventos, por lo que no son capaces de predecir o dar una respuesta anticipada.

Postura Conclusiva

En la actualidad, la información es un componente clave para el crecimiento de cualquier organización, debido a que permite identificar fortalezas y debilidades con el propósito de diseñar acciones estratégicas para cumplir con los objetivos o metas planteadas, logrando que ésta alcance un alto nivel de competitividad dentro del mercado. Por esto es imprescindible desarrollar estrategias gerenciales basadas en tecnologías modernas que permitan realizar de forma rápida y efectiva los procesos relevantes de las empresas para su buen funcionamiento, lo cual es de gran utilidad para la Gerencia.

La implementación de una organización inteligente requiere cumplir con las cinco disciplinas sistémicas: dominio personal, trabajo en equipo, visión compartida, modelos mentales y pensamiento sistémico, y estos no suelen ser una tarea sencilla, requiere de conocimiento y práctica sobre todo a nivel gerencial para poder poner en práctica el pilar fundamental de este tipo de organización, el cual es generar una capacitación continua en el talento humano tanto a nivel personal como grupal.

Para que dicho aprendizaje pueda ser efectivo y que a la vez sea aplicado dentro de la organización, es necesario realizar una planificación de las actividades de capacitación. Esto permitirá obtener ventajas ante la competencia, por cuanto el equipo inteligente será capaz de observar las amenazas, debilidades, fortalezas y oportunidades para que los miembros de la organización puedan desarrollar estrategias y así convertirse en un equipo de alto desempeño.

Indudablemente, la aparición de las organizaciones inteligentes dentro de la sociedad de la información ha generado un impacto positivo, reestructurando los métodos de trabajo, las culturas organizacionales, las relaciones personales, hasta la forma de comunicación con clientes y proveedores. Estos cambios profundos han permitido obtener grandes beneficios con el firme propósito de que las organizaciones posean la información necesaria

para apoyarse en el proceso de toma de decisiones asertiva y diseño de estrategias, de tal manera que aporte valor que se puedan percibir de forma tangible e intangible en la organización sin que la gerencia se pierda en la complejidad de sus procesos internos.

Referencias

- Armas Noda, Glenda, y Artiles Visbal, Sara Margarita (2009). Propuesta de una herramienta diagnóstico para evaluar la comprensión de la Gestión de la Información y el Conocimiento en la empresa en perfeccionamiento Diseño Ciudad Habana. *Ciencias de la Información*, 40(3),13-22. ISSN: 0864-4659 <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=181421561002>
- Arias, F. (2016). *El proyecto de investigación: Introducción a la metodología científica*. 7ma edición. Editorial Episteme. Caracas.
- Burch, J. y Grudnitski, G. (1992). *Diseño de sistemas de información Teoría y práctica*, 1a ed. en español de la 5° ed. en inglés, México, Limusa,
- Castells, M. (2006). *Comunicación móvil y sociedad*. Barcelona: Ariel.
- García, F y Martín de Castro, G. (2002). Análisis del capital intelectual de las organizaciones desde la teoría de recursos y capacidades y la teoría del conocimiento. Concepto y componentes. *Revista de Investigación en Gestión de la Innovación y Tecnología.*, N.º 3, (36-48). ISSN: 1579-9417 <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7074375>
- Choo, C. W. (1998). *Information Management for the Intelligent organization: The art of scanning the environment*. New Jersey:
- Information Today Inc.*
<http://informationr.net/ir/reviews/revs106.html>
- Drucker, P. (1992). *Gerencia para el futuro. El decenio de los noventa y más allá*. Editorial Norma, Santafé de Bogotá D.C. Colombia.
- Garvin, D. (2000). *Learning in action. A guide to putting the learning organization to work*. EEUU. **Boston, Harvard Business School Press.**
- Hellriegel, D; Jackson, S y Slocum, J. (2007). *Administración: Un enfoque basado en competencias*. 11° Edición. ISBN: 13:978-607-481-455-2
- Herederó, C; López, J; Romero, S y Medina S. (2012), *Organización y transformación de los Sistemas de Información en la Empresa*. Editorial ESIC. Madrid. 4ª Edición. ISBN: 9788417513702
- Hurtado, J. (2012), *El Proyecto de Investigación. Comprensión holística de la metodología y la investigación*. 6ta Edición. Editorial Quirón.
- Islas, O. y Gutiérrez. F. (2004). *Sociedad de la Información: ¿Utopía o Cárcel?'*. *Revista Latinoamericana de Comunicación. CHASQUI*. Marzo N.º 085. Centro Internacional de Estudios Superiores de Comunicación para América Latina. Quito. Ecuador. (26-35).
- Lapiedra, R; Devece, C y Guiral, J. (2011). *Introducción a la Gestión de Sistemas de Información en la Empresa*. Edita: *Publicacions de la Universitat Jaume I*. Colección Sapientia, 53. Primera Edición. <https://libros.metabiblioteca.org/bitstream/001/193/8/978-84-693-9894-4.pdf>

- Laudon, K. y Laudon J. (2012). *Sistemas de Información Gerencial*. (12 Ed.). México: Pearson Education, Inc.
- León, M. R; Tejada, G. E y Yataco, T. M. (2003), Las Organizaciones Inteligentes. *Industrial Data*, 6(2), 082–087. <https://doi.org/10.15381/idata.v6i2.6087>
- Llano, A. (1998). Organizaciones Inteligentes en la Sociedad del Conocimiento. Cuadernos Empresa y Humanismo. N.º 61. <https://filosofiaperu.files.wordpress.com/2007/04/organizaciones-inteligentes-en-la-sociedad-del-conocimiento-alejandro-llano.pdf>
- Martins, F. y Palella, C. (2012). *Metodología de la Investigación Cuantitativa*. 3ra Edición. Caracas. FEDUPEL.
- Morín, E. (2005). *Introducción al Pensamiento Complejo*. París: Editorial Esfera.
- Nonaka, I. y Takeuchi, H. (1995). La organización creadora de conocimiento. Cómo las compañías japonesas crean la dinámica de la innovación (M. H. Kocka, trans. 1 ed.). México: Oxford University Press.
- Pérez, A (2012). *Educarse en la era digital*. Ediciones Morata. Madrid.
- Sampieri, R. (2014), *Metodología de la Investigación*. 6ta Ed. Editorial Mc Graw Hill Education. México D.F.
- Senge, P. (1990). *La Quinta Disciplina. Cómo impulsar el aprendizaje en la organización inteligente*. Editorial Granica España.
- Senge, P. (2006). *La Quinta Disciplina. El Arte y la Práctica de la Organización Abierta al Aprendizaje*. Editorial Granica. México
- Tato Jiménez, J; Bañegil Palacios, T y Barroso Martínez, A. (2011). Profesionalizarse, emprender y aliarse para que la empresa familiar continúe. *Revista de Empresa Familiar*. <file:///C:/Users/Dell/Downloads/Dialnet-ProfesionalizarseEmprenderYAliarseParaQueLaEmpresa-3779241.pdf>
- Tobón, S. (2005). *Formación basada en competencias. Pensamiento complejo, diseño curricular y didáctica*. 2da Edición. Bogotá: Ediciones Ecoe.
- Yezers'ka, L. (2003). El Desarrollo de la Sociedad de la Información en el Perú. *Revista de Comunicación de la Universidad de Piura*, Vol. 1, Perú.