

## **MUNDO GLOBAL, LA ERA DE LA COMUNICACIÓN Y LA GERENCIA ACTUAL: ¿ENTRE LA APERTURA AL CAMBIO Y EL ÉXITO ASERTIVO DE LAS ORGANIZACIONES?**

Ina Mariana González Salinas<sup>1</sup>  
UNIVERSIDAD SIMÓN BOLÍVAR

### **Resumen:**

El presente trabajo muestra la relación entre el mundo global, la era de comunicación y la gerencia actual en una época de cambios permanentes, donde convergen diferentes actores dentro de un ámbito de constante globalización quienes tienden a etiquetar los cambios en base a paradigmas o creencias del pasado, en contraste con la inmediatez de la información y los movimientos económicos y comerciales del presente. Es por ello que, el planteamiento abordado en este artículo pretende mostrar la dicotomía entre la apertura al cambio o el éxito asertivo de las organizaciones.

**Palabras claves:** Era de la comunicación, gerencial actual, organizaciones, globalización, información.

### **GENERALIDADES**

La humanidad de hoy ha llegado a tal punto de realizaciones y alcances que hasta hace unos años parecían utópicos. Autores futuristas como John Naisbitt, Peter Senger, Alvin Toffler o Peter Drucker, anunciaron tecnologías y circunstancias socio-psicológicas de enorme impacto en la humanidad actual; sin embargo, algunos pronósticos parecen ahora conservadores frente a la aceleración del cambio experimentado sobre todo a partir de 1990.

Desde el punto de vista intelectual, a grandes rasgos, la humanidad ha pasado por tres estadios muy interesantes que han definido prioridades, riesgos, condiciones de poder y el enfoque antropológico que explican lo que somos hoy por hoy como sociedad global, caracterizada por el sobre enfoque en la información y comunicación, la tecnología, la despersonalización del trabajo, y la confrontación dinámica entre la producción aún industrializada (procesamiento de materias primas) y el ecologismo económico para alimentar al rey de reyes: el mercado.

---

<sup>1</sup> inamgs@gmail.com

La primera etapa es la de la “*humanidad agrícola*”, que data desde la aparición del hombre hasta finales del siglo XIX. En este período, el ser humano es fundamentalmente expectante, dependiente de la fuerza de la naturaleza, condicionado por el medio ambiente y por las leyes físicas. El poder de las personas se derivaba de la mano de obra, la producción era artesanal, las tradiciones y la experiencia (entendida como repetición de acciones y conocimientos adquiridos) eran las principales fuentes de información y se oponía frontalmente a todo tipo de cambio, la búsqueda de la seguridad y la vida basada en acciones predecibles eran virtudes altamente apreciadas para los grupos humanos que tenían poca movilidad social. El poder radicaba entonces en este largo período en la manufactura.

El segundo estadio es la “*era industrial*”, iniciada a finales del siglo XIX con la paulatina aparición de la máquina y la reducción de la mano de obra directa. Arranca la producción en masa y retrocede la artesanía; el poder ya no descansa en el trabajo sino en la máquina que inicia la despersonalización y la especialización; el ser humano ansía extender su cuerpo mediante aparatos cada vez más potentes y veloces. Dos guerras mundiales incrementaron la necesidad de producir masivamente tecnología bélica, que luego encontró nichos de aplicación en todas las áreas de la tecnología pacífica. El poder se enfocaba en el desarrollo de la fábrica.

La complejidad del proceso anterior abrió paso a la “*era informativa*”. La necesidad de nuevos conocimientos incentivó descubrimientos cada vez más asombrosos. Se puede decir que, el último cuarto del siglo XX la humanidad entera entró a la era de la información por la democratización de la electrónica. La computación se popularizó, haciendo posible que un número cada vez más creciente de personas tuviera acceso a bancos de información ilimitados.

Al masificarse la electrónica se promovió mayores investigaciones que antes solo eran accesibles a una élite reducida de personas. Ahora es más rápida y económica una enciclopedia electrónica que un libro tradicional. La computadora no solo se convirtió en la herramienta indispensable para cualquier profesión, sino en el símbolo de finales del siglo XX; aceleró la entrada a la era de la información cuyo poder radica en el mejor y más rápido manejo de conocimientos a través de “Internet” y sus redes sociales (complejas, cambiantes y dinámicas).

El cambio acelerado y la era de la información son los pilares del desarrollo actual y las personas o los países que no logren sintonizarse con este cambio sustancial en la cultura presente, quedaran irremediablemente relegados. Los hijos de este siglo son “nativos digitales” en un mundo dirigido por “inmigrantes digitales” que generan un abismo generacional profundo dirigido por el internet y

las redes sociales (públicas y privadas-organizacionales o personales). Ahora el poder radica en el “aprendizaje”.

El cambio de un estadio a otro no se da en forma automática, sino que depende de la educación impartida. Muchos países permanecen hoy día en la era agrícola y, por eso, son calificados de Estados en “vías de desarrollo” (una vía larga y espinosa): su productividad dependiente de la mano de obra, sus rasgos culturales, históricos, sociales y psicológicos son estáticos, expectantes y deterministas. La educación hace posible la evolución integral de todo un pueblo, previniendo las deficiencias y desequilibrios en el desarrollo de todas sus áreas, superando asertivamente la brecha digital que la nueva generación plantea al Estado mismo y que sobrepasa la inversión cuantitativa de recursos, colocando en la palestra el cambio actitud frente al hecho educativo en todas sus escalas.

La mentalidad actual, especialmente en estos Estados, plasmada por muchos antecedentes estáticos y deterministas, nos ha propiciado un sentido de seguridad y estabilidad, pero también ha generado una actitud rígida y suspicaz ante el cambio. Tal pareciera que el pasado nos seduce y nos hipnotiza, como el mito del flautista y la serpiente: el futuro despierta muchos sentimientos de temor y desconfianza.

Resulta difícil el equilibrio entre las raíces y el cambio, generalmente se pretende polarizar las posiciones y asumir una de ellas como solución total, ocasionando reacciones exageradas. La estabilidad y las raíces, ciertamente proporcionan el fundamento para generar los principios y para utilizar sabiamente la experiencia, sin embargo, es necesario unir a esta cualidad la apertura al cambio que lleva a revisar y actualizar inteligentemente los aprendizajes anteriores.

La información es como un mapa de la realidad,; es un paradigma que explica y orienta una determinada situación. Los mapas y los paradigmas no son sacrosantos o intocables pues deben cambiar cuando la realidad y el territorio han sufrido modificaciones; solo basta imaginar el desconocimiento que experimentaríamos si quisiéramos orientarnos en cualquier ciudad actual con un mapa elaborado hace un siglo: aunque el mapa estuviera realizado con gran precisión y claridad, ya no sería la herramienta adecuada porque los cambios en el territorio la han hecho obsoleta.

Cuando la adaptación a los cambios es lenta, puede amenazar la propia sobrevivencia física o psicológica. En un mundo de cambios acelerados la lentitud en la adaptación es uno de los sabotajes inconsciente más potente para la sobrevivencia en todas las áreas. Los seres humanos tendemos a formar una zona de comodidad, hecha de costumbres, permisividad y satisfacción, contraria a la

ambición existencial que siempre exige más; la zona de comodidad provoca una sensación de letargo intelectual que llega a cancelar la energía para enfrentar la vida con entusiasmo.

Muchos adultos se cobijan bajo la conformidad de la experiencia para evitar el esfuerzo del aprendizaje continuo y aceptar la realidad del “nunca llegar”. Padres, docentes, políticos, gerentes y líderes en general de todo tipo de organización debemos renovar nuestro espíritu para sintonizarnos con las nuevas generaciones y aportarles las raíces necesarias para su desarrollo.

Esta época dominada por la información, en los países en vía de desarrollo está arrojando miles de personas desahuciadas académicamente, con una autoestima deteriorada y una severa identificación con el fracaso. Ahora que contamos con tanta tecnología en el mundo global no hemos logrado abrir las puertas de la esperanza para las nuevas generaciones en estas naciones, ansiosos de una herencia de esperanza y optimismo.

Resulta contradictorio que el poder de la información no haya ampliado las fronteras de la información para todos, tampoco democratizado la posibilidad de altos niveles de desarrollo intelectual, quedando este acceso tan solo a una pequeña élite de personas, que de manera más bien casual y esporádica han logrado encontrar el filón intelectual para explotarlo con asombroso resultado.

El mundo del trabajo propone retos constantes a la educación formal y exige respuestas nuevas a problemas antiguos. Para Jhon Sculley, exdirector de la Compañía APPLE, gigante fabricante de computadoras critica a los sistemas educativos que “... preparan a nuestros niños para los mismos trabajos repetitivos antiguos de la era industrial –los mismos trabajos que están desapareciendo rápidamente. Por el contrario deberíamos preparar a nuestros alumnos, para los empleos del futuro que exigirán habilidades del pensamiento y no de repetición y memorización”.

En tal sentido, los métodos de enseñanza tradicionales en los países en vía de desarrollo parece que están orientando a los niños y adolescentes para desempeñarse en los años 1950 y no para el nuevo milenio, lo que construye bases débiles para la formación de profesionales competitivos que cumplan con los perfiles de las nuevas exigencias de las organizaciones de la era de la información; se cuentan por excepciones los casos de nuevos profesionales exitosos que han aprovechado oportunidades particulares para salir del común denominador.

Reflexionar esto implica que la política educativa diseñada por los gobiernos en general debe apuntar a fortalecer todo el sistema educativo en tanto inver-

sión, calidad, eficacia y perspectiva de futuro, escapando de intereses pasionales e ideológicos que impliquen el sacrificio de la calidad de los profesionales que engrosaran las filas del mercado laboral.

Si no adecuamos la enseñanza a las exigencias del mundo actual, exponemos a las nuevas generaciones a una grave desadaptación que los obliga irremediablemente a refugiarse en el paradigma conocido y cómodo, aislándose de la realidad y de su enriquecimiento. En estas condiciones se generan personas fanáticas, inflexibles y polarizadas, por su incapacidad de captar la pluralidad de la abrumadora información de este siglo.

Por otro lado, los nuevos profesionales por ejemplo en el mundo aduanero, deberían haber aprendido las competencias necesarias para enfrentarse a los retos del siglo XXI, se ven obligados a adquirir las habilidades que deberían haber aprendido en su etapa escolar, alejándolos cada vez más de la posibilidad de insertarse exitosamente en las organizaciones más competitivas, las cuales comprendieron el cambio, se adaptaron y comenzaron a satisfacer el mercado desde los lineamientos de la era de la información.

Siendo así, la educación necesita tener un profundo sentido de adaptación para que su fuerza formativa y transformadora no se desperdicie en objetivos irreales o en escenarios fantasmas. Los educadores en todos los niveles deben ser agudos observadores de la realidad y analistas de las implicaciones, causas y efectos de los factores que afectan al ser humano en general y las exigencias del contexto global, nacional y local; el educador actual debe ser una persona capaz de integrar sabiamente las experiencias y la actualización, el espíritu y la tecnología, las raíces y el futuro, más allá del Estado y los gobiernos.

#### **PROCESO GLOBAL: CORRIENTE GLOBALIZADORA DE LA SOCIEDAD DE HOY**

El proceso y sistema de la globalización, por su alcance y naturaleza, tiene repercusiones en toda la sociedad planetaria y afecta igualmente todos los niveles de la vida de los pueblos, en mayor o menor medida, según el estado de desarrollo en que se encuentren.

De acuerdo a las tendencias actuales de este proceso, se percibe como su desenvolvimiento y efectos son asimétricos, en el sentido de que el mismo tiende a excluir a las comunidades y los países que, por su bajo nivel de desarrollo, no están aún en capacidad de incorporarse, aprovechando las oportunidades que brinda la globalización, en especial aquellas que son producto de la educación y la revolución tecnológica.

Hans Küng (*Global Ethic for Global Politics and Economics*) afirmó que la mundialización de la economía, la globalización de la política y el advenimiento de la sociedad del conocimiento, obligan a la promoción de una ética global. Es decir se trata del establecimiento de un nuevo sentido ético de la responsabilidad: la económica, para combinar la estrategia económica con convicciones éticas y; la política, para procurar el difícil equilibrio entre ideales y realidades. Este cambio de conciencia, a su juicio, debe ser objetivo fundamental del tercer milenio, para hacer gobernable la globalización.

En la economía, comercio, intercambios tecnológicos esta corriente tiende a convertir al mundo en un territorio único; los grandes bloques económicos a nivel mundial son la expresión formal de la "globalización" como proceso estructural. Lo que no hizo la religión ni la filosofía, lo está logrando el dinamismo del comercio y la información. Esta tendencia ocasiona una mayor necesidad de dominar varios idiomas, pues el sólo manejo del idioma materno nos condena al aislamiento.

Cada vez más nos acercamos al ciudadano internacional, que no está condicionado por su lugar de nacimiento sino por su capacidad de adaptación a la globalización en todas las áreas. El efecto psicológico en la individualidad de cada ciudadano es dicotómico. Por un lado, ayuda a lograr una apertura a la rigidez, que es propia del regionalismo y del fanatismo; por el otro, las raíces del ser humano cada vez son más volátiles.

En esta coyuntura, resulta obsoleto enfatizar en todos los centros educativos y productivos solo el aprendizaje competitivo en lugar del cooperativo, porque se pierde la oportunidad de aprovechar los recursos latentes en el grupo donde se desempeñen y que son mayores que cualquier técnica o recurso didáctico material. Desde la costumbre, la tendencia es el fomento de grupos de "Sísifos"<sup>2</sup>, condenados a un trabajo inútil, pero lo trascendente es inyectar en nuestra cultura la sinergia que proviene de la transferencia mutua de riquezas personales y cuyo resultado es mayor que la suma de sus partes.

La complejidad de este proceso conduce nuestra mirada al impacto de la era de la información, la cual es abrumadora y ya resulta imposible el manejo "glo-

---

<sup>2</sup> Sísifo fue un rey de una de las numerosas islas griegas, era toda una ficha, tramposo y cruel. Fue capaz de encadenar a la muerte cuando esta fue a buscarlo. Fue condenado a efectuar un trabajo consistente en subir una roca hasta una alta cima, al día siguiente la roca aparecía al pie de la montaña y nuevamente debía subirla. Esto significa que el hombre está condenado a cumplir rutinas, de las que difícilmente se puede liberar. En la era moderna el mito fue analizado por Alberto Camus, en 1942; presenta el mito de Sísifo como metáfora del esfuerzo inútil e incesante del hombre moderno, que consume su vida en fábricas y oficinas sórdidas y deshumanizadas.

bal" de cualquier profesión. Todas las carreras universitarias se han segmentado y continúan su tendencia atomizadora.

El mismo camino parecen recorrer todas las profesiones, ya que esta fragmentación tiene efectos en la educación como sistema y en el perfil del hombre que se está formando: se encuentran muchas áreas intermedias o de conexión que se han quedado sin atención por estar estáticas en las fronteras de la especialización.

Considerando lo anterior, vale la pena reflexionar cómo después de la dramática segunda Guerra Mundial, el proceso de internacionalización de la economía fue la base de todos los procesos, ventana casi única para entender la realidad de entonces y configurar lo que se asumía sería el futuro de la especie humana.

Creció el comercio y la inversión internacional, más rápida que la producción tradicional, donde la búsqueda de alternativas era la clave estratégica para conseguir gran parte del poder económico de las naciones y los particulares llamados empresas, expandiendo así el capitalismo como modelo económico generalizado.

En este momento histórico lo característico fue el significado y la creciente importancia de la estructura financiera mundial; la creación global de crédito, dominando las finanzas sobre la producción; el aumento de la estructura del saber, del conocimiento para la producción; el crecimiento de la transnacionalización de la tecnología; el ascenso de corporaciones multinacionales; y por lo tanto, la globalización de la producción, del conocimiento y de las finanzas, favoreciendo principalmente a las agrupaciones internacionales (integración económica en todas sus modalidades y la transnacionalización empresarial).

Se fomenta progresivamente: (a) la competitividad "*holística*", la cual está basada en el "*enfoque centrado en la persona*" (Carl Rogers), que pasa de la economía con eje especulativo, concentrador del ingreso y generador de pobreza, a la economía con eje productivo, de distribución relativamente equitativa del ingreso y "*erradicadora*" de pobreza en sus intenciones nominales; y (b) el traspaso de la sociedad con eje excluyente, singular y marginador, a la sociedad con eje incluyente, plural y participativo, siempre y cuando compita en el campo de interés de la nueva economía.

Actualmente el proceso de lo global, la globalidad, la globalización, se caracteriza por la transnacionalización, regionalización, bilateralidad y apertura; el liderazgo mundial compartido; la reactivación económica por estimulación al

capital; la transformación de la estructura productiva, comercial, financiera y de servicios; el aumento de la competitividad y la cooperación; el desarrollo tecnológico y comunicacional, además de la fortaleza de la economía de mercado.

Todo esto se traduce en un fenómeno dinámico que comprende variables económicas, políticas, sociales y culturales; pero su dinamismo se caracteriza por recrear contradicciones que no puede combatir; en buscar la calidad y transparencia de los procesos, la reducción de las disparidades, el fortalecimiento de la educación y la mano de obra, la adaptabilidad de las identidades nacionales, el fomento de ambientes legislativos previsibles y estables, la flexibilización y confiabilidad de la economía, y la agresividad en el mercado para la atracción de inversiones globales. Representa un proceso que nace a partir del desarrollo explosivo de los sectores que vienen a conformar la columna vertebral de la sociedad moderna: Los Mercados Financieros y la Tecnología de la Información.

De esta forma todos los agentes productivos influyendo inevitablemente el más importante de todos, el componente humano, adquieren nuevas responsabilidades y características. Surge la figura de los “*expatriados*”, que son los ejecutivos de una corporación, que debido a su labor exitosa, son enviados a sedes en otros países para poner allí en práctica su experiencia; se pretende el acceso igualitario a las oportunidades, se promueve y estimula el desarrollo tecnológico (intercambio permanente de recursos técnicos, tecnológicos y humanos) y se favorece la transculturización.

Por tanto se estimula la comunicación directa e indirecta, nacional e internacional entre los miembros del componente humano de la organización; el desarrollo de las telecomunicaciones; el intercambio permanente de información; aumentando y profundizando las actividades de preparación, formación y desarrollo técnico y profesional. Es la integración y coordinación global de las actividades y funciones: se trata de la Creación de la “*mentalidad global de la organización*”.

La información<sup>3</sup> y el conocimiento son hoy en día el corazón de la nueva economía, resaltando la capacidad creativa del hombre, base fundamental del proceso productivo, haciendo del trabajo competitivo un hecho social más flexible para que exista buena disposición a los cambios, para que el empleado se sienta más poderoso pues es dueño del elemento clave de la competitividad de la organización: el conocimiento (ver: las nuevas tecnologías como la panacea

---

<sup>3</sup> Ver el paradigma cognitivo de la ciencia de la información, integración o desintegración del usuario o sujeto cognoscente con modelos mentales del mundo exterior: Nicholas Belkin y Peter Ingwersen.



del trabajador de hoy, el trabajo en red y a tiempo parcial, cuestionando la lealtad de los empleados hacia la empresa, por ejemplo).

La globalización ha cambiado las formas de la competencia empresarial, que ahora están dominadas por los activos intangibles y por las personas que, o bien los componen o bien los utilizan. Las empresas que actúan globalmente prestan atención especial a la dirección de recursos humanos; los toman como un componente estratégico y, al mismo tiempo, los consideran personas: son atendidos en su dimensión holística.

Una empresa no puede aspirar al liderazgo del mercado salvo que, de algún modo, haya construido los recursos organizativos y humanos para hacer esto posible y sus ejecutivos sean realmente sensatos para revisar sus objetivos. Este es uno de los principios de la teoría de los recursos y capacidades (Barney, 1991; Grant, 1991).

De esta forma el ser social productivo del presente en su esencia epistémica, alejado de la idea de ser solo un instrumento productivo para el desarrollo económico, se asume como el episteme poseedor de un saber organizado y fundamentado que implica enfrentar el caos y el desorden racional, el cual dista de la esencia de la formación y capacitación profesional y especializada en este tiempo, que permite ver clara además de competitivamente lo que tenemos como reto frente a nuestros ojos permitiendo un mejor desempeño y una mejor calidad profesional al servicio propio, organizacional y global.

Es importante destacar, que los problemas de hoy no serán los del futuro próximo, debido a que la sociedad en general demandará nuevos espacios, instituciones, nuevas teorías, ideologías así como de una gran cantidad de bienes y servicios que propenderán al mejoramiento y desarrollo continuo de las personas y las instituciones; por lo que podemos afirmar que la sociedad futura será una sociedad del conocimiento, su recurso clave estará en el conocimiento y los trabajadores del conocimiento se conformarán como el grupo dominante de su población activa.

Contradictoriamente esta coyuntura histórica debe considerar que el Índice de Pobreza Multidimensional (IPM-2011) contemplado por la ONU refleja graves carencias en las dimensiones de educación, salud y nivel de vida, lo que afecta directamente a las condiciones generales de su componente humano y de sus clientes o consumidores.

El gerente de hoy al centrar su perspectiva gerencial en la pobreza que circunda su organización, permite coadyuvar positivamente el mejoramiento de las

privaciones de origen medioambiental, el acceso a combustibles modernos, agua potable, y saneamiento básico de su componente humano, por ejemplo.

Estas carencias absolutas constituyen violaciones graves de los derechos humanos y exige ponerles fin desde el micro espacio organizacional, lo cual podría incrementar algunas de las principales capacidades al ampliar las opciones de la gente e impulsar su desarrollo humano, aportando valor agregado a su empresa y estimulando la productividad de su recurso humano.

Un gerente que no considere en sus planes productivos y de negocio al medio ambiente físico y socio cultural expone a su empresa, enmarcada en un mundo cada vez más global, a la degradación, la cual daña en múltiples aspectos las capacidades de las personas, más allá de los ingresos económicos y los medios de vida, afecta la salud, la educación y otras dimensiones del bienestar.

#### **EL MUNDO ACTUAL: CAMBIO ACELERADO**

Estamos en la era de la comunicación instantánea. En segundos, millones de dólares pueden cambiar de un país a otro mediante transacciones informáticas y digitales, derribando todas las fronteras políticas y espaciales. Los capitales pueden cambiar de país al capricho de la especulación, con una rapidez difícil de seguir. Es posible hoy día ser testigos presenciales de acontecimientos que suceden en el otro extremo del planeta, gracias al Internet, vehículo fundamental de la información. La comunicación ha convertido a las naciones de todo el mundo, más allá de las condiciones de su estructura socioeconómica o de la salud de sus balanzas de pago, en "*aldeas globales*", donde todo se sabe inmediatamente.

El arte, la expresión plástica, la arquitectura, la medicina, las comunicaciones en general, las tecnologías de la diversión, doméstica, etcétera, están sujetas a revoluciones constantes. El conocimiento en general es cada vez más utilitario. Cada día salen nuevos productos, por lo que los egresados de las universidades y profesionales de cualquier área u actividad necesitan una vital actualización permanente, pues los conocimientos se renuevan diariamente y, muchas veces, los títulos que poseen ya no están respaldados por una capacidad actualizada. Por eso, la ley inexorable que se impone hoy es: "renovarse o morir".

Cuando por ejemplo un educador o un gerente, independientemente del nivel donde se desempeñe, se colocan de espaldas a esta realidad global, nos vemos fácilmente rebasados y podemos perder la misión revitalizadora de la sociedad, entonces se cae en la tentación de satanizar la cultura del cambio y no valoramos la importancia de participar en la dirección de este proceso y utilizarlo con un enfoque humanista.

El cambio acelerado genera lo que se conoce hoy por hoy como la “*psicología desechable*”, caracterizada por “el usarse y tirarse” lo que inevitablemente contaminación hasta las raíces del ser humano, las relaciones interpersonales, el afecto y el trabajo: todo es temporal y momentáneo; con esta concepción de tiempo, la tendencia es claramente apegada a un presente sin pasado y sin futuro, acciones sin aparentes consecuencias y basadas en un relativismo inconsciente en el plano de lo moral que es permisivo y en ocasiones, hasta irresponsable en el ámbito ético; no pareciera haber tiempo para reflexionar o para analizar, simplemente para actuar vertiginosamente.

La generación actual rechaza lo estático, lo convencional, los hábitos y la costumbre a las estructuras, porque no es grato lo que signifique rutina y consistencia, con la consecuente reducción de la tolerancia ante el esfuerzo y la frustración.

De esta forma se puede comprender como las universidades competitivas y asertivas en la formación y colocación en el mercado laboral de sus egresados, están más centradas en el uso de la información a través del internet y medios digitales, por ejemplo. Los textos electrónicos y los métodos computarizados desplazan violentamente a los métodos tradicionales de lectura y consulta. Mientras un libro puede ser obsoleto al momento de aparecer, la información generada por las computadoras y transmitidos en la web y plataformas digitales se mueve al ritmo de sus autores. Los procesadores de palabras con diccionarios integrados y corrección automática de ortografía cuestionan críticamente los métodos de enseñanza de la escritura y la ortografía.

Ahora es totalmente factible recibir clases directamente de un premio nobel en cualquier parte del mundo en tiempo real, generando un conocimiento sin fronteras y sin espera. El crecimiento exponencial de la web, podcast, blogs, entre otros, abren escenarios de educación y comunicación que revolucionan el concepto de educación e intercambio efectivo de información en cualquier escenario donde se requiera. Solo basta dar un ligero vistazo a la última diversión de las multitudes solitarias en el mundo entero: la comunicación por internet. Millones de personas invierten horas dialogando con interlocutores sin cara y sin voz; las supercarreteras de la comunicación ofrecen un horizonte ilimitado y relativamente económico para tener acceso a cualquier persona, en cualquier lugar del mundo y a cualquier hora.

En tal sentido, la gama de opciones se incrementan a gran velocidad, ya que estamos viviendo una época en la que la abundancia material tradicional se ha convertido en un problema: el número de opciones ha rebasado la capacidad para decidir, generando debilidades en el plano psicológico por la intensidad de

las dudas y el manejo de la incertidumbre (dolencia típica del gerente de hoy), porque el ser humano en general se ha convertido en el campo de batalla del mercado y la comercialización. Las herramientas electrónicas y digitales ayudan a sintetizar y organizar los desmesurados volúmenes de información, que son imposibles de leer y procesar.

La multiplicación de opciones genera un mundo competitivo, donde la selección natural es feroz: el más fuerte sobrevive y los débiles desaparecen, en el terreno humano la competitividad se desarrolla en el manejo de la información inteligente. Solo las personas con mayor educación podrán sobrevivir en el nuevo mundo de la competitividad. Kenichi Ohmae afirma que si se observan los países con mayor prosperidad, todos se caracterizan por la escasez de territorio y recursos naturales, pero poseen personas de un alto nivel educativo y espíritu de trabajo que tienen la ambición de participar en la economía global.

La abundancia de recursos naturales tiende a reducir el desarrollo de un país porque genera una burocracia numerosa, complicada e inútil. La mayoría de los países latinoamericanos son prueba para este doloroso postulado. Los grupos competitivos exitosos tienen una enorme cohesión interna generada por la actitud cooperativa entre los miembros y una autodisciplina en las funciones que cada quien desarrolla.

Su competitividad depende de la utilización de los recursos concentrados en la estructura, el individuo y los grupos de la organización. También se deben incluir, a criterio de Ignacio Gil, los recursos económicos, los medios informáticos, las características físicas, el talento humano y los manuales internos. Estos facilitan que la empresa logre sus objetivos, enmarcados en un contexto global complejo.

Es de vital importancia que el trío conformado entre grupo –estructura– individuo (ser social), funcione de forma fluida y en permanente intercambio de información para analizar dialógicamente los cambios y llevarlos a cabo: es la flexibilidad entre el comportamiento del componente humano y la fluidez de la organización interna en armonía con el entorno. Este componente debe tener el poder de decisión para impulsar sus productos y resolver los diferentes problemas que constantemente se presentan. Una organización eficiente cuenta con personas emprendedoras, una estructura flexible, una cultura empresarial sólida y una armonía dicotómica con su entorno complejo y cambiante.

## CONCLUSIONES

Hoy día los cambios producidos en los sistemas y valores epistemológicamente conocidos, han dado pertinencia y autoridad al conocimiento no social para re-significar la realidad social, en función de sus campos de interés. La tecnología, el conocimiento de la informática, las telecomunicaciones, telemática, entre otras áreas de las ciencias no humanas, son el norte del individuo social para coexistir en estos tiempos.

El mundo actual es plural, diverso y heterogéneo especialmente en lo social y lo histórico-cultural, donde todo cambio avanza direccionalmente con lo que comúnmente se conoce como diferencia con el orden establecido. Sin embargo, en las organizaciones con poca flexibilidad, lo nuevo parece representar las dificultades para situar con productividad, la probabilidad de ocurrencia de eventos nuevos a nivel macro y micro social, que generen fluctuaciones en un orden no esperado, crítico o fuera de las expectativas de lo planificado.

Frente a cualquier cambio toda sociedad u organización se enfrenta a una posible ruptura del orden establecido. Hay órdenes, continuidades, equilibrios en coexistencia funcional, retroalimentación permanente con el desorden e inestabilidades. En tal sentido, el orden y el desorden se establecen en la sociedad como una mutualidad que incluye, y al mismo tiempo excluye, a los seres sociales, quienes a su vez exigen estabilidad como resultado de todo proceso de cambio. En opinión de Gregorio Castro en su libro "El Asalto del Plural" (1999: 89):

Admitir la proliferación del desorden en nuestro mundo no puede constituirse en un principio exclusivo desde el cual el orden quedaría pulverizado, hecho trizas sobre la geografía contextual en la que vivimos; si todo es desorden, luego entonces volvemos al determinismo en este caso, en determinismo de la caoticidad, que tendrá que ser leído como el nuevo orden.

Orden es igual a permanencia y continuidad en el tiempo, es relacional con el equilibrio, estabilidad, organización, modos de ser, pensar, hacer, relacionarse en función de valores socializadores que como tales son compartidos por la sociedad o grupo particular. Esta idea se asocia a la relación entre estabilidad-temporalidad comprendida como parámetro de referencia en cuanto a lo que continúa o permanece, bien sea en una entidad, familia, sistema u organización, entre otros.

En este sentido, Balandier (1989: 88) afirma que "... todo no puede ser mantenido según su orden, nada puede ser mantenido por puro inmovilismo; el movimiento y el desorden son aquellos de lo que ella alimenta su propio dinamismo y aquello a lo que finalmente debe subordinación".

El orden y el desorden son elementos implícitos en la dinámica del cambio social en las sociedades modernas, son parte de una misma moneda. El llamado imperio del orden es inacabado, siendo afectado durante el transcurso del tiempo social, por el movimiento constante de las fuerzas sociales, trazando ineludiblemente los cambios del desorden.

La idea del orden y el desorden/caos motiva a los encargados de gerenciar un proceso de cambio, a pensar en la condicionalidad de los individuos y la organización misma para asumirlo. Además debe lidiar con la resistencia al cambio que es un fenómeno consecuente dentro de cualquier organización que se planteen establecer un nuevo orden; cuanto más grande el cambio más fuerte la resistencia. Es una reacción inevitable ante la pérdida de control, que nace al mismo tiempo que el cambio y está muy influida por la percepción que cada quien tiene de ese cambio. Esta es la transición entre una situación actual hacia un futuro, pasando por un periodo de inestabilidad o desequilibrio, lo que hace particularmente complejo este proceso.

#### REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Drucker, Peter F. (2008), *La gerencia en la sociedad futura*, Colombia.
- Druckers, P. (1994), "El ascenso de la sociedad del conocimiento", *Facetas*, 2, Wash.D.C.
- Etzioni Amitai (2007), "*La dimensión moral: hacia una nueva economía*", *Palabra*, Madrid.
- García Hoz, V. y otros (s/f), *Del fin a los objetivos de la educación personalizada*, Rialp, Madrid.
- Gardner, H. (1998), "*Una versión madura*" *Inteligencias Múltiples*, Paidós, Barcelona, España.
- Gil, I.; Leonor Ruiz; Jesús Ruiz (1997), *La nueva dirección de personas en la empresa*, Mac Graw Gill.
- Ibáñez, J. (2001), *La Transdisciplinariedad y el pensamiento complejo*, <http://www.pangea.org> (consulta 20-11-2012).
- Lanz, R. (2001), *Organizaciones transcomplejas*, Imposmo, Caracas.
- MacLuhan, H., P.B. Powers (1990), *La aldea global*, Paidós, Barcelona, España.
- Mercier, P.A.; F. Passard; V. Escardigli (1995), *La sociedad digital*, Ariel, Barcelona, España.

Miquilena, M. (2006), "Significación y usos de las categorías cambio y transformación en el entorno organizacional", *Revista Negotium*, 5.

Moreno León, Jose I. (s/f), *El tercer milenio y los nuevos desafíos de la educación: del globalismo excluyente a la globalización compartida*, Panapo, Caracas.

Morín, E (2003), *Introducción al pensamiento complejo*, Gedisa.

Nickerson, R. (1992), *Enseñar a Pensar*, Paidós, Madrid.

Tedesco, J.C. (1998), "Educación y sociedad del conocimiento y de la información", *Revista Colombiana de Educación*, No. 36-37.

Wren, Daniel A.; Greenwood, Ronald G. (1998), *Los innovadores de las grandes organizaciones*, Oxford University Press: Nueva York.