

ORGANIZACIONES SIN FRONTERAS... ¿UNA NUEVA REALIDAD TECNOLÓGICA?

Tibisay Hernández

Universidad Rafael Beloso Chacín

RESUMEN

La incorporación de las TIC's en las empresas ha dado paso a actividades virtuales, originando nuevas estructuras empresariales sin fronteras dotadas de flexibilidad para atender las exigencias del mercado. La cooperación interempresarial basada en la virtualidad fomenta la colaboración entre los grupos de trabajo convirtiéndolos en agente de cambio social en las empresas actuales. Los gerentes del siglo XXI están al frente de una gestión a distancia por medio de conexiones electrónicas que hacen de la empresa todo complejo, interconectado y globalizado.

Palabras clave: organización virtual, recursos humanos, tangibilidad tecnológica, TIC's, informática

ABSTRACT

The incorporation of TIC's in enterprises has given way to virtual activities, creating new business structures without frontiers with flexibility to meet market demands. The inter-company cooperation based on the virtuality promotes collaboration between groups working on converting agent for social change in existing businesses. Managers of the twenty-first century are at the forefront of a remote management through electronic connections that make the whole enterprise complex, interconnected and globalized.

Key words: Virtual organization, human resources, technology tangibility, TIC's, informatics

Postdoctorado en Gerencia de las Organizaciones Dra. Ciencias Gerenciales, Msc. en Gerencia de Proyectos Industriales, Ing. en Computación. Jefe de Informática del Hospital Universitario de Maracaibo, Prof. de Postgrado en la Maestría de Gerencia de Recursos Humanos, Doctorado de Ciencia, Especialización de Ciencia y Tecnología. Coordinadora Esp. Ciencia y Tecnología, Coordinadora Docente EAD de Postgrado de URBE. Correo electrónico: tibisayhs@gmail.com; tibisay.hernandez@urbe.edu

INTRODUCCIÓN

En la actualidad, en todas las organizaciones, se están generando cambios graduales de orden tecnológico. La incorporación de tecnologías de información y comunicación en los espacios habituales de las empresas ya es de carácter trivial. Los gobiernos, empresas, instituciones, ciudadanos, empleados, entre otros, las observan y las utilizan como oportunidades de negocio, por ello se han hecho imprescindibles en el quehacer diario.

De igual manera, los equipos de trabajo están esparcidos por todo el planeta. Robbins y Finley (2007) indican que "los miembros de los equipos provienen de distintas culturas, hablan diferentes idiomas, no viven en las mismas zonas horarias y reciben sus remuneraciones en diferentes monedas" (p. 257). Esto ha sido posible por la presencia de nuevas tecnologías en las organizaciones que han generado una escalada de

transformaciones empresariales tanto en las ubicadas en las mismas áreas geográficas como las instaladas lejos de ellas. Por ello, Campos Monge (2005) expresa que la tendencia es digitalizar el trabajo en todos los aspectos susceptibles de ser digitalizados, con una clara inclinación hacia la descentralización y el achicamiento de estructuras.

Aguer Hortal (2005) destaca que “las organizaciones están experimentando ya serias consecuencias por el impacto de las nuevas tecnologías de la información, entre las cuales merecen mención las novedades siguientes: disminución de las distancias entre las jerarquías, hasta casi su desaparición; puesta en común de los datos y ampliación del número de personas que efectúan trabajos propios de expertos y toman decisiones; aparición del teletrabajo y descentralización de las tareas; tendencia a la subcontratación; y mejora del contacto personal con los clientes” (p. 59).

Estos progresos contribuyen a que los empleados no tengan necesidad de estar uno cerca del otro, lo cual da paso a actividades virtuales, donde los empleados, mediante conexiones electrónicas que se generan entre organizaciones pueden realizar actividades interactivas en zonas geográficamente dispersas. Por ello, se está al frente de una nueva fuerza laboral donde los nuevos esquemas hacen de la virtualidad una alternativa para el mejoramiento empresarial. Esto conduce a la conformación de nuevas organizaciones estructuradas considerando la tecnología y el recurso humano como elementos estratégicos para el logro de los objetivos organizacionales.

Este escenario, habla de organizaciones sin fronteras en la que los clientes no conocen de forma directa los empleados. Aguer Hortal (2005), expone que “las nuevas organizaciones de base virtual estarán dotadas de capacidad de aprendizaje, serán flexibles e inteligentes, predominando en ellas una capacidad de adaptación a las nuevas exigencias del mercado” (p. 52). A pesar de las múltiples bondades, esto se contrapone con los esquemas laborales basados en tecnología donde Campos Monge (2005) señala que “el mercado laboral es aún demasiado rígido y poco flexible.....convirtiéndose en un proceso innecesariamente lento y plagado de incertidumbre” (p. 5).

La posición de este autor refleja una posibilidad de exclusión o pérdida de competitividad en el mercado de las empresas que no consideren mecanismos informáticos en sus labores cotidianas. Esta vulnerabilidad se manifiesta en empresas donde las actualizaciones o implementaciones informáticas no forman parte de la estrategia empresarial. Sin embargo, el panorama es otro, cuando hay organizaciones de avanzada tecnológica con mejores servicios y mayor efectividad en la atención al cliente. Esto demuestra claramente un fuerte desequilibrio en el ámbito empresarial puesto que Campos Monge (2005) destaca que “la inmensa posibilidades que ofrecen las nuevas tecnología deben ser aprovechadas por empresarios y trabajadores en la medida de lo posible, ya que a su vez puede suponer un importante ahorro de costos para las empresas, al no tener que mantener un puesto físico de trabajo por cada trabajador” (p. 6).

Desde esta perspectiva, las organizaciones virtuales cuentan con un conjunto de ventajas que las hacen apropiada para enfrentarse a condiciones de complejidad e incertidumbre como es el mundo de los negocios hoy. Por ello, un elemento fundamental de la organización virtual son las TIC's como herramientas para captar e integrar un flujo masivo de información que asegura tiempos rápidos de respuesta y posibilitan el acceso global al conocimiento empresarial.

1. Organizaciones Virtuales

La aparición de las nuevas tecnologías de información y comunicación ha dado origen al uso del concepto de organización virtual. Rivas (2002) expone que “las organizaciones virtuales dentro de la imaginación de los administradores poco informados pueden adquirir diferentes ideas. Tal parece que es muy popular la idea de que se trata de una empresa que existe pero sólo en el ciberespacio y opera nadie sabe dónde. Este concepto, aunque sugestivo, es básicamente erróneo, porque cualquier organización, por más virtual que sea, requiere para existir de organizaciones reales que respalden su misteriosa existencia”. (p. 38).

Por ello cuando Ramírez (2005) señala que la tecnificación de la empresa ocurre cuando la empresa incorpora máquinas y equipos en sustitución del trabajo humano si las circunstancias así lo permiten, no debe dejarse de lado el papel que juega el hombre dentro de estas organizaciones virtuales. Este autor destaca que “el hombre posee habilidades y capacidades extraordinarias que no siempre pueden ser reemplazadas por las máquinas, sin embargo sí se le puede tecnificar al individuo, en procesos y manejo de equipos sofisticados” (p. 15).

En tal sentido al referirse a una organización virtual, Byrne (citado en Rivas, 2002) sostiene que esta organización es una red temporal de organizaciones independientes vinculadas por tecnologías de información para compartir riesgos, costos y acceso a otros mercados. Las organizaciones se unen de forma rápida para explotar una oportunidad específica y a continuación se dispersarán. Asimismo, menciona que puede también estar constituida por personas o grupos de empresas, donde resulta claro que las empresas participantes incorporan aquellas competencias que dentro de sus respectivas cadenas de valor constituyen su fuente de ventaja competitiva y que en una organización temporal en el espacio y el tiempo, se reúnen para explotar una oportunidad de negocio.

En el contexto de las nuevas formas organizativas y relaciones entre empresas, (Davidow y Malone 1992, citado por Heredero y Otros, 2006), mencionan que una organización virtual constituye un nuevo modelo de negocio que combina diferentes elementos provenientes de la cadena de valor empresarial que permiten producir un producto o servicio personalizado a un cliente específico en el momento en el que se demanda. Herederos y Otros (2006) proponen la definición de organización virtual como “estructura organizativa que, incluyendo componentes de una o varias empresas, se configura en torno a un conjunto de competencias esenciales, fomentando la cooperación interempresarial a través de un uso adecuado de las tecnologías de información y las comunicaciones, y cuya finalidad básica consiste en la realización de procesos de negocio orientados a la creación de valor para todos y cada uno de los integrantes”. (p. 322).

1.1. Algunas formas de organizaciones Virtuales

Hoy en día los gerentes están al frente de una gestión a distancia por la incorporación de las TIC en las empresas (computadoras, redes de comunicación, sistemas de Información, etc.) En este sentido, las organizaciones bajo el criterio virtual no tienen una forma física diferenciada, sin embargo dependiendo de las conexiones electrónicas

pudieran presentar formas variadas. Las organizaciones virtuales según (Barnatt s/f, citado Aguer Hortal, 2005) pueden establecerse en cuatro grupos:

1.1.1. Telecommuting o Teletrabajo

En este grupo se ubican los trabajadores que se trasladan al lugar de trabajo a través de las telecomunicaciones. En español este término se traduce como “teletrabajo”. Este esquema laboral según Mondy y Noe (2005), se basa en un acuerdo laboral donde los empleados pueden trabajar desde sus hogares y desempeñan su trabajo apoyándose en las tecnologías de información y comunicación. Generalmente a este tipo de trabajadores se les conoce como trabajadores de la información o teletrabajadores.

1.1.2. Hot-Desk

La eliminación de mesas de trabajo para cada empleado ha dado origen a este tipo de sistemas que según Aguer Hortal (2005), consiste “cuando un trabajador llega a la oficina se le asigna una mesa de trabajo para ese día. Desde la estación de trabajo de su mesa puede acceder a su correo electrónico y a los archivos de la red informática, mientras que el número de teléfono personal se desviará al teléfono que haya en la mesa para que pueda contactar a los colegas y acceder a los mensajes de voz” (p. 67).

1.1.2. Hotelling

Este esquema se asocia a los trabajadores que aprovechan las instalaciones de los clientes para mantenerse en contacto con sus colegas a través de las redes informáticas y el buzón de voz.

1.1.4. Equipos virtuales

Es utilizado en empresas que optan al trabajo en equipo para colaborar con empleados que están en diferentes lugares. Las tecnologías de información y comunicación avanzadas son el punto de conexión entre las diferentes localidades (empresa, hogar, país, entre otros).

1.1.5. Virtucommuting

El traslado al lugar de trabajo por medios virtuales permitirá acceder desde un lugar remoto entrar a cualquier entorno laboral virtual.

1.1.6. Groupware

Los equipos de trabajo que se apoyan en nuevas tecnologías utilizan el groupware como el software que les permite agregar valor a la organización. Existen según Robinns y Finley (2007) algunas condiciones según el momento y el lugar donde se emplea cada grupo:

Mismo momento / mismo lugar: La reunión convencional (los miembros sentados en una sala conversando) y el arquetipo de tecnología mismo momento/mismo lugar. Ejemplo de ello es el America`s Funniest Home Videos, Arizona Run, entre otros.

Mismo momento/diferente lugar: Esta es una tecnología que permite a la gente comunicarse en el acto de la distancia. Los desarrollos más recientes son Skype, Hotconference, entre otros.

Diferente momento/mismo lugar: Son sistemas input múltiple, las veinticuatro horas, pueden conectarse en el lugar cuando los grupos de trabajos lo decidan.

Diferente momento/diferente lugar: Las tecnologías alojadas en esta tipología integran software de mensajería, planificación y organización. Pero a pesar de ser tecnologías nuevas, fáciles y flexibles de usar, aún representan la punta del iceberg en software de estas características. El Lotus Notes es la herramienta más conocida y utilizada en este ámbito.

Considerando lo indicado anteriormente, Rodríguez y Bravo (2003) destacan que se está al frente de una nueva forma de organización de trabajo, de una nueva forma de realizar la prestación laboral apoyada en el uso de las nuevas tecnologías de información. Chiavenato (2004) manifiesta que “las sociedades modernas se están organizando en forma totalmente nueva debido a las redes digitales. Como éstas vinculan a las personas en los hogares y los centros de trabajo, en las empresas y las filiales diseminadas por diversos países y las diferentes partes de las cadenas productivas, dentro de la empresa o entre los clientes y proveedores, ese verdadero entramado mundial de comunicación y acciones virtuales imprime un sentido nuevo al término globalización” (p. 53).

Es perentorio destacar que, cuando las organizaciones construyen y fortalecen sus capacidades, mejoran sus posibilidades de llevar a cabo una estrategia eficaz., esto es posible por medio de una serie de palancas de aplicación estudiadas por Davenport (2006), donde ubica a la tecnología como la plataforma que soporta los medios mecánicos, especialmente científicos e informáticos para realizar tareas y gestionar la información.

Pelechano y otros (2004), han expuesto que diversos trabajos se han centrado en el análisis interno de cómo una empresa se ha adaptado a las nuevas tecnologías (la apertura de nuevos canales de distribución a través de Internet, el uso del correo electrónico, el desarrollo de Intranets, etc.), mientras que otros modelos consideran que la virtualidad empresarial es una realidad mucho más compleja, que implica un rediseño de la cadena de valor en la que confluyen distintos agentes orientados a la satisfacción de una necesidad de mercado específica.

Ante lo antes expuesto, Gasalla (2004) plantea que “estamos inmersos en un todo complejo, interconectado y globalizado. Se trata de un holograma tridimensional en donde cada vez más todos dependemos de todos. Si vivimos en lo tridimensional también tendremos que pensar y tomar decisiones captando el significado que en cada caso tiene esta tercera dimensión” (p. 46).

Por tanto, Gasalla (2004) expone que “el mundo en que se vive dejó de ser lineal en el proceso evolutivo. Los cambios son vertiginosos, en zigzag, sin referencias fijas. Todo se vuelve incierto y parece como competitivo.” (p.48). Asimismo, manifiesta que “la tecnología puede servir de instrumento de reflexión en la búsqueda del potencial humano, pues no se trata de simplificar mecánicamente lo conocido, sino de descubrir lo que todavía no se conoce.

2. Tangibilidades tecnológicas al alcance de los Recursos Humanos

Partiendo del significado del término tangibilidad tecnológica, es oportuno realizar una aclaratoria con relación a dicho concepto. Está referido al proceso que en función de la implantación y uso de TIC's ocurre en las organizaciones. Está orientado a que las tecnologías estén al alcance de todo los trabajadores de la organización; además que la utilización y presencia respete el principio de ubicuidad existente por defecto en las TIC's. La conexión electrónica las 24 horas y 365 días al año, permitirá la obtención y manejo de información de forma eficiente y oportuna.

Es pertinente plantearse la siguiente interrogante: ¿Hay combinación perfecta entre las nuevas tecnologías presentes en el mercado y las necesidades empresariales? En este aspecto habría que revisar la visión futurista de la organización, en algunos casos es un binomio perfecto, sin embargo por otro lado, es posible que la integración no sea la adecuada. Cuando hay desequilibrio es menester analizar que antes que la gente acceda a las tecnologías, debe propiciar una evaluación en los procesos que se gestan en cada una de las áreas de la organización.

Sin embargo, llegar a un nivel de realización total en las empresas, desde el punto de vista tecnológico, en oportunidades resulta cuesta arriba. Tener una visión donde un click conecta a la organización con el mundo, requiere de algunas condiciones que deben estar presentes en toda organización en función de los trabajadores, el mercado, los clientes, entre otros. Considerando la importancia de este planteamiento, sería necesario ir más allá del abordaje de un diseño o desarrollo tecnológico, por lo que antes de pensar en un proceso transformacional, es vital evaluar las condiciones empresariales actuales:

1. Debe considerarse una cultura dispuesta a fomentar los cambios tecnológicos, la resistencia de trabajadores y gerentes al mundo tecnológico, se considera como el factor principal de retraso en este tipo de metamorfosis. A veces, enfrentarse a un simple click es motivo de malestares que van desde el aspecto psicológico y orgánico hasta la merma en los niveles motivacionales de los trabajadores,

En la actualidad, ante la presencia de organizaciones de enfoque virtual, se requiere de trabajadores ganados a la contribución del éxito empresarial, sobre todo en aquellos casos donde se destinan elevadas inversiones financieras para conectar la empresa con el resto del mundo.

2. Es concerniente la capacitación de la gente que integra estas empresas. En ambientes inciertos plegados de incertidumbre, sobretodo cuando se habla de tecnologías, propiciar espacios de formación para los trabajadores, es una fórmula que apunta a la minimización de la resistencia al cambio. Por otro lado, el proceso de capacitación es una ventana que da paso a un mayor compromiso de la gente con la empresa.

3. El nivel de modernidad de la sociedad requiere de empresas que apoyen sus principales actividades en las TIC's. Por tanto, las infraestructuras de redes en las empresas deben ser lo suficientemente robustas para albergar los enlaces de comunicación que garanticen calidad en el servicio ofrecido por los clientes. Las organizaciones dotan en la actualidad a sus trabajadores de dispositivos móviles como

PDA's, Pocket PC, teléfonos celulares de alta generación como alternativas para la realización de trabajos desde otros lugares geográficos.

4. La simplificación de actividades en la empresas es otro aspecto a considerar, dado que es importante pasar de organizaciones menos burocráticas hacia aquellas donde los flujos de información sean rápidos y oportunos, de manera que las TIC's es la herramienta principal para hacer posibles de las organizaciones con componente virtual, empresas exitosas y duraderas en el tiempo.

De este modo, para que la tangibilidad tecnológica surta efectos positivos en las organizaciones es necesario pensar en estrategias a la medida de la empresa. Asimismo, no es posible integrar la tecnología con la organización si no hay claridad en las metas empresariales, si la flexibilidad no es una condición de aceptación para las mejoras internas y externas y si en definitiva no hay disposición para la transformación empresarial.

CONCLUSIONES

Las TIC's han generado una escalada de transformaciones empresariales. Esto produjo la aparición de organizaciones virtuales como nuevos modelos de negocios que funcionan bajo ambientes colaborativos, aunque adolecen de forma física diferenciada, fomentan la creación de espacios organizacionales donde los trabajadores bajo acuerdos previos promueven la colaboración interempresarial hacia la creación de valor de la organización.

Las organizaciones sin fronteras vinculan a las personas de la organización con el mundo externo mediante nuevas tecnologías o formas de trabajo virtuales como el telecommuting, hotdesk, hotelling, virtucommuting, groupware, entre otros. Estos nuevos esquemas laborales dotan a los trabajadores de facultades para el aprovechamiento de las instalaciones de la empresa de forma virtual. Por tanto, las redes digitales construyen y fortalecen el logro de los objetivos empresariales.

De esta manera, aunque las oportunidades de negocios siempre están presentes en cualquier organización, aunque exista el soporte tecnológico suficiente no debe desestimarse el factor humano, partiendo de que las nuevas formas de organización agilizan las labores pero quienes hacen posible lo imposible es la gente.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Aguer Hortal (2005). **La era de las organizaciones virtuales**. Editorial Pirámide. Madrid.

Campos Monge (2005). **La flexibilidad laboral en el Teletrabajo**. Revista de Derecho y Tecnología de Información. Volumen N° 3. UNED. Costa Rica

Chiavenato (2004). **Comportamiento Organizacional. La dinámica del éxito en las organizaciones**. Editorial Thomson. México.

Gasalla (2004). **La nueva dirección de personas. Marco paradójico del talento directivo**. Sexta decisión. Editorial Pirámide. España.

FORUM HUMANES

Revista de Investigación

- Herederos y Otros (2006). **Dirección y gestión de los sistemas de información en la empresa. Una visión integradora.** 2da Edición. Universidad Rey Juan Carlos. Editorial ESIC. España
- Mondy y Noé (2005). **Administración de recursos humanos.** Pearson educación.
- Ramírez, Cesar (2005). **Administrando la calidad para el cambio.** Universidad Autónoma del Estado de Morelos. Editorial Limusa. México
- Rivas, Luis (2002). **Nuevas formas de organización.** Revista Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas. Estudios Gerenciales. Universidad ICESI. Colombia.
- Robbins y Finley (2007). **Por qué fallan los equipos. Los problemas y cómo corregirlos.** Editorial Granica. Argentina.
- Rodríguez y Bravo (2003). **Nuevas tecnologías de la información y relaciones laborales.** Boletín económico de Andalucía. Nº 33 y 34. pags. 289-304
- Pelechano y Otros (2004). **Las organizaciones virtuales frente a los sistemas tradicionales de coordinación de la actividad económica.** Revista Madri+D. Nº 28. Año 2005. España