
Tecnologías de información y responsabilidad ética: retos de las organizaciones del futuro en el nuevo orden global

*Juliana Ferrer*¹

Instituto de Investigaciones Económicas.
Facultad de Ciencias Económicas y Sociales.
Universidad del Zulia

RESUMEN

El presente artículo realiza una contrastación teórica sobre la utilidad de las tecnologías de información en el marco de organizaciones insertadas en el mundo global; caracterizadas por haber visualizado la necesidad de enmarcarse en el contexto ético. Para su desarrollo se realiza un análisis de contenido sobre las tendencias posmodernas que sitúan tal realidad. Se concluye sobre la necesidad de las organizaciones de constituirse en un complejo organizacional humano, capaz de ser la plataforma de cualquier iniciativa congruente centrada en una responsabilidad ética; por el requerimiento de convertirse en unidades estratégicas de aprendizaje de mercado, que utilizando las Tecnologías de Información, proyecten y consoliden sus sectores de actividad en el marco de un nuevo orden global.

Palabras clave: tecnologías de información, responsabilidad ética, organizaciones del futuro, nuevo orden global, unidades de aprendizaje.

¹ Doctora en Ciencias Gerenciales, Profesora Titular de LUZ, Investigadora Adscrita al Instituto de Investigaciones Económicas, Coordinadora del Programa de Maestría en Gerencia de Empresas de la Facultad de Ciencias Económicas y Sociales de LUZ.

Information Technologies and Ethic Responsibility: Challenges of the Organizations of the Future in the New Global Order

ABSTRACT

This article makes a theoretic comparison about the use of Information Technologies in the frame of organizations within the global world; these are known for having visualized the need to be placed in the ethical context. For its development, it makes an analysis of the content about postmodern tendencies that place such reality. It makes a conclusion about the need organizations have to constitute themselves in a human organizational complex, being able to be the platform for any congruent initiative centered in an ethical responsibility. This is for the requirement of becoming strategic market learning units that, using Information Technologies, may project and consolidate their activity sectors in the frame of a new global order.

Key words: information technologies, ethical responsibility organizations of the future, new global order, learning units.

INTRODUCCIÓN

En la medida en que el capitalismo continúa poniendo en marcha la plataforma global, aparecen relaciones, procesos y estructuras propias del nuevo milenio, donde el papel de las tecnologías de información, han marcado la vía hacia la construcción de un nuevo orden mundial.

En el seno de la sociedad mundial las relaciones de interdependencia, así como las de fragmentación y antagonismo, pueden ser vistas como nuevas; aún no codificadas en conceptos, categorías, leyes o explicaciones. Pero son relaciones de enorme importancia por sus implicaciones locales, nacionales y continentales. Éste es un aspecto fundamental de la gran transformación actualmente en curso en el mundo contemporáneo. El desarrollo del capitalismo continúa absorbiendo y reabsorbiendo los más diversos espacios, modos de vida, trabajo y culturas. Así mismo, las nuevas teorías de información continúan ocupando y manteniendo al mundo en los más diversos y distantes lugares donde estaba y donde no estaba (Ianni, 1999).

Nunca antes las Tecnologías de Información habían jugado un papel tan decisivo en el éxito de los negocios. Si antes se consideraba un lujo para las empresas, ahora es un requisito indispensable para su

funcionamiento. La complejidad del mapa de competencia global, demanda de un nivel de información superior para la toma de decisiones. Lo que es necesario subrayar es que de la obtención, análisis, interpretación y uso que las organizaciones le otorguen a la información, dependerá su éxito en el mercado. Mientras que la información sea confiable, completa y oportuna, se podrá convertir en una ventaja competitiva importante para la empresa (Valdés, 2002).

Así, la utilización de los avances en la tecnología de información está separando a las empresas competitivas de las que no lo son, al incorporar nuevas exigencias en el desempeño de las mismas, frente a situaciones que afectan éticamente a la sociedad en su conjunto.

De tales reflexiones, surge la motivación del siguiente artículo el cual tiene por objeto la aproximación al estudio de las Tecnologías de Información, aprovechadas por organizaciones insertas en un mundo de incertidumbre, pero dispuestas a preservarse, como organizaciones humanas de futuro.

LA ERA DE LAS TECNOLOGÍAS Y FORMACIÓN DE UN NUEVO ORDEN GLOBAL

Un nuevo mundo está tomando forma en este milenio. Se originó en la coincidencia histórica, hacia finales de los años sesenta y mediados de los setenta, de tres procesos independientes: la revolución de la tecnología de información; la crisis económica; y el florecimiento de movimientos sociales y culturales (Castells, 1999a). La interacción de estos procesos y las reacciones que se desencadenaron, crearon una nueva estructura social, denominada sociedad red; una nueva economía y una nueva cultura, la cultura de la virtualidad real.

La crisis de los modelos de desarrollo económico impulsó su reestructuración paralela, a partir de mediados de los años setenta. Las presiones de la competitividad y la flexibilidad del trabajo condujeron a la reducción del Estado de bienestar, piedra angular del contrato social en la era moderna. Frente a tal realidad, las nuevas tecnologías de información, desempeñaron un papel fundamental al facilitar el surgimiento de un capitalismo flexible y dinámico, proporcionando las herramientas para la comunicación a distancia mediante redes, la individualización coordinada de trabajo y la concentración y descentralización simultáneas de la toma de decisiones (Castells, 1999b). Así, las unidades económicas orientan sus relaciones de producción a maximizar la innovación y la flexibilidad; la tecnología de informa-

ción y la capacidad cultural, surgen como esenciales para los resultados de la nueva función de la producción. Además, una nueva forma de organización, se convierte en la base del sistema operativo más efectivo, en lo que denominó la empresa red.

Tal concepción empresarial crea un nuevo sistema de producción, redefine el papel del trabajo y diferencia marcadamente a cada trabajador, según las características del involucrado. La cualidad crucial que caracteriza al involucrado es la educación y su capacidad y posibilidad de incorporarse al conocimiento e información. La educación nace como una capacidad de redefinir constantemente la calificación necesaria para una tarea y acceder a las fuentes y métodos para adquirir dicha calificación.

La flexibilidad, expresada desde el punto de vista organizativo, requiere de trabajadores en red y a tiempo flexible denominados por Drücker (1998) el trabajador del conocimiento, quien es capaz de generar relaciones laborales, incluidos el autoempleo y la subcontratación recíproca. La geometría variable de estas relaciones laborales conduce a la descentralización coordinada del trabajo.

Así, el trabajo humano se producirá más y mejor con un esfuerzo considerablemente menor. El trabajo mental reemplazará al esfuerzo físico en los sectores más productivos de la economía. Sin embargo, cómo se distribuya esta riqueza dependerá, a nivel individual, del acceso a la educación y, para la sociedad en general, de la organización social y política (Castells, 1999a).

Pero además, a diferencia de cualquier otra revolución, el núcleo de la transformación que se está experimentando en la revolución en curso, remite a las tecnologías del procesamiento de información y de la comunicación (Castells, 1999b). La tecnología de la información es a esta revolución, lo que las fuentes de energía fueron a las sucesivas revoluciones industriales, del motor de vapor a los combustibles fósiles e incluso a la energía nuclear, ya que la generación y distribución de energía fue el elemento clave subyacente en la sociedad industrial.

De esto se deduce que existe una estrecha relación entre los procesos culturales y la capacidad de producir y distribuir bienes y servicios. Por primera vez en la historia, la mente humana es una fuerza productiva directa, no sólo un elemento decisivo del sistema de producción. Por ello, el cambio contemporáneo de paradigma puede contemplarse como el paso de una tecnología basada fundamental-

mente en insumos de energía, a otra basada en insumos derivados de los avances en la tecnología de las comunicaciones.

Castells (1999b) plantea una serie de características propias del nuevo paradigma: la primera es reconocer la información como su materia prima; con tecnologías para actuar sobre la información.

El segundo rasgo hace referencia, a la capacidad de penetración de los efectos de las nuevas tecnologías; puesto que la información es una parte integral de toda actividad humana, todos los procesos están directamente moldeados por el nuevo medio tecnológico.

La tercera característica alude a la lógica de interconexión de todo sistema o conjunto de relaciones que utilizan estas nuevas tecnologías de información. La morfología de red parece estar bien adaptada para una complejidad de interacciones y para pautas de desarrollo impredecibles, que surgen del poder creativo de esa interacción.

En cuarto lugar, el paradigma de la tecnología de información se basa en la flexibilidad; no sólo de los procesos reversibles, sino que pueden modificarse las organizaciones y las instituciones e incluso alterarse de forma fundamental, mediante la reordenación de sus componentes.

Una quinta característica es la convergencia creciente de tecnologías específicas en un sistema altamente integrado, dentro del cual las antiguas trayectorias tecnológicas separadas, se vuelven prácticamente indistinguibles.

Lo que es distintivo de la configuración del nuevo paradigma tecnológico es su capacidad para reconfigurarse; un rasgo decisivo, es la preferencia de una sociedad caracterizada por el cambio constante y la fluidez organizativa. Por ello, cambiar sin destruir la organización, se ha convertido en una posibilidad debido a que puede reprogramarse. Surge de manera subyacente, la dimensión social de la revolución de la tecnología de información, la cual parece obligada a seguir la ley sobre la relación entre tecnología, sociedad y cultura.

En este orden de ideas, Stoner, Freeman y Gilbert (1996) plantean que las fronteras entre las culturas y las naciones están desapareciendo y la nueva tecnología informacional, permite pensar en el mundo, como una aldea global donde el alcance de las relaciones interculturales se extiende a una velocidad no predecible.

Tal enfoque, requiere de una nueva forma de pensar la organización, para lograr entes capaces de sobreponerse a las dificultades, reconocer amenazas y enfrentar nuevas oportunidades: es decir, organizaciones inteligentes, abiertas al aprendizaje (Senge, 1990) y sobre todo organizaciones proyectadas al futuro (Hesselbein, Goldsmith y Beckhard, 1998).

EL NUEVO PAPEL DE LA TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN

Hasta hace algunos años, la tecnología de información fue utilizada para ayudar a administrar y controlar los costos de los activos físicos y los recursos financieros humanos. Surgieron sistemas aislados en estas áreas de la organización, muchos de ellos apoyados por la tecnología de los primeros computadores, que en esencia hacían más eficiente y óptima la labor de cada uno de los trabajadores de la empresa. Hoy, los avances en la tecnología de información han creado una nueva forma de conceptualizar el trabajo dentro de las organizaciones, provocando el nacimiento de nuevas estructuras organizacionales más acordes con los nuevos retos competitivo (Valdés, 2002).

Así, el desarrollo tecnológico ha experimentado en los últimos 20 años una verdadera revolución basada en los desarrollos de la informática y de las telecomunicaciones. A pesar de que parten de procesos históricos de lejana data, estos desarrollos han convergido y evolucionado de forma no prevista (Morín, 1994) y han abierto toda una gama de servicios afianzando y dando forma al nuevo orden global.

Una de las características del desarrollo de tecnologías de información que denota ese nuevo orden, tiene que ver con las transformaciones que posibilitan al interior de las organizaciones. Permite reconfigurar los límites de las mismas y los procesos de trabajo, transformar los mapas de circulación de la información, generar nuevos esquemas más flexibles e interrelacionados entre sí, con una importante capacidad de auto transformación (Grandinetti, 2000). Esto promueve el pasaje de una organización centrada en una estructura burocrática y rígida, a una organización caracterizada por el cambio constante y la flexibilidad organizativa, actuando como motor de innovación y productividad.

Ahora bien, cuando se incorpora la noción de tecnologías de información y las comunicaciones, ésta puede ser asociada a un conjunto muy amplio de instrumentos y técnicas, reflejadas en aplicaciones que van desde sistemas simples de almacenamiento de datos, a sistemas complejos de gestión de la información compartida (Salvador, 1999).

Se puede entonces afirmar, como la evolución de las tecnologías de información en las últimas décadas ha implicado la disminución de los obstáculos tecnológicos y financieros que se oponían a las intenciones de informatización. Dos tendencias contribuyen a este efecto; la miniaturización de los productos informáticos, donde es notable el crecimiento logrado en los últimos años en el parque de computadoras y en el de softwares, así como en el del incremento de sus capacidades. La otra es la sinergia establecida entre las diferentes tecnologías de información y las comunicaciones (Finquelievich, 1999).

Así la informatización ofrece una visión diferente del mundo; nuevos modelos de apreciación de la realidad se encuentran al alcance, gracias a las tecnologías de información y las comunicaciones, que determinan una renovada óptica a cada individuo, quien ahora tiene la posibilidad de acercarse a cada realidad que le interese, transformándose y adaptándose como integrante de un espacio sin fronteras (Pineda, Durante, Fernández y Belandria, 2003).

Podría afirmarse entonces, como en virtud de que tecnologías de información y la comunicación, se puedan integrar lo visual y lo acústico en un espacio sin fronteras, se genera un usuario con una visión más amplia de los problemas, capaz de conocer sucesos que ocurren en puntos distantes de manera simultánea, estableciendo posiciones e interactuando en forma constante sin límite de espacio y a veces de tiempo (Pineda et al., 2003).

Asimilar y aprovechar tales ventajas, exige superar viejos paradigmas. Aprender significa ahora olvidar, desaprender y volver a aprender; y la sociedad de hoy, tiene que poseer la capacidad de aprender de manera fluida, flexible y permanente.

De esta forma ese llamado trabajador del conocimiento (Drücker, 1998) podía propiciar el acceso a datos que enriquezcan su conocimiento potencial, fortalezcan y faciliten su desempeño laboral, induciendo su desarrollo bajo ese concepto flexible y permanente.

Por ello, las denominadas tecnologías de información y las comunicaciones tienen parte de responsabilidad a la hora de otorgar al recurso información un carácter estratégico; convirtiéndola en un valor agregado para las empresas; a pesar de que en oportunidades se evidencie como en muy pocas organizaciones se implementan los mecanismos que garanticen información oportuna, que les permita coordinar o responder eficientemente a las demandas del mercado.

Sin embargo, hoy es posible construir un conjunto de nuevos procesos que se apoyen en el poder de las tecnologías de las realidades actuales. Las mejoras implican importantes cambios en las técnicas para supervisar y controlar, coordinar actividades, apoyar a las decisiones, integrar tareas y unidades y sobre todo soportar operaciones (Andreu, Ricart y Valor, 1997). Por lo tanto, no se trata de contar con la automatización de los procesos de las organizaciones, sino que resulta importante contar con un plan estratégico que permita lograr mayores ventajas del uso de las tecnologías.

TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES EN LA ALTA GERENCIA CORPORATIVA

Las tecnologías de información y comunicaciones representan los medios colectivos para reunir y luego almacenar, transmitir, procesar y recuperar electrónicamente palabras, números, imágenes y sonidos; así como los medios electrónicos para controlar equipos en todas las áreas del saber (Gerstein, 1998).

El modelo de administración tradicional consideraba como elementos decisivo para la adquisición de Tecnologías de Información, la posibilidad de reducir los costos e incrementar la productividad; enfocaba su atención hacia la utilización de ésta en las áreas operacionales de la organización. No se consideraba su impacto desde el punto de vista organizacional o humano. La preocupación de la dirección se concentraban meramente en los aspectos técnicos y presupuestarios (Romero, Ferrer y Clemenza, 2000).

Hoy, la alta gerencia no puede ni debe continuar manteniendo tal perspectiva; ya que ésta no es la dirección adecuada para desafiar los problemas actuales a los que las organizaciones se enfrentan; hay que observarlo desde una nueva perspectiva.

Tal perspectiva evidencia, como la responsabilidad de la alta gerencia corporativa está vinculada no solo con la estrategia y la política de organización, sino que además, debe determinar la dirección a seguir

por ésta; por tanto es responsable de la apropiada interacción entre la empresa y su circunstancia (Koontz y Wehrich, 1999).

Dentro de este orden de ideas, surge la necesidad de enfrentar un nuevo paradigma directivo (Andreu et al., 1997), donde la alta gerencia tenga como reto permanente el cambio hacia paradigmas que le permitan insertarse en un ambiente incierto (Llanos, 1997). Se hace necesario además, integrar la organización en un cuerpo coherente; explorar nuevos esquemas organizativos, nuevas formas de plantear tareas de gestión y dirección; además de optimizar las posibilidades que ofrecen las tecnologías de información y comunicación, en un ambiente de formación e integración interdisciplinaria.

Así, para la organización, las nuevas condiciones exigen que se abandone gran parte de los planteamientos que funcionaban en el modelo tradicional de división del trabajo (Meroño, 1995). En consecuencia, todos estos cambios son responsabilidad de la alta dirección; le corresponde a ésta, participar directamente en los procesos de cambio que exige una nueva cultura corporativa, basada en las tecnologías de información. Uno de sus grandes aportes, es su capacidad para respaldar modos de trabajo que no serían nada prácticos con métodos manuales o sistemas automatizados de generaciones anteriores (Gerstein, 1998); estos cambios requieren mas que una simple capacitación personal.

Las nuevas tecnologías obligan a plantearse nuevos esquemas organizacionales, desde el punto de vista funcional y geográfico; aumenta el número de personas que trabajan solas y que se relacionan con el resto de los miembros de sus equipos de trabajo, a través de medios electrónicos.

Las nuevas tecnologías también incentivan la formación de equipos de trabajo responsables de procesos completos. Además tienden formar estructuras organizacionales más planas, lo cual contribuye la eliminación de estratos jerárquicos que tanto afectan la comunicación; en consecuencia se reduce el número de personas necesarias para el desempeño de las distintas funciones organizacionales. Por último, tal jerarquía permite la generación de un ambiente de trabajo, donde se reconoce mas el conocimiento que la posición; así la lucha por el cargo pierde valor, surgiendo los líderes sin puesto, ya que sólo se es reconocido por el poder de un conocimiento (Hesselbein et al., 1998), basado en la comunicación.

Se revela entonces la importancia de la comunicación, fortalecida por las tecnologías de información. Para Oltra y Fernández (1999) las dos principales funciones de la comunicación en la organización, son transmisión de la información y la motivación-movilización; representando la base fundamental de una nueva concepción de la comunicación interna en la organización, lograda por la cohesión organizacional, a través del fomento de la motivación intrínseca, el entendimiento y en riqueza estratégica de las tecnologías de información. Tal cohesión permite además que, la información se transforme en conocimiento, el cual, a su vez, es un elemento básico del proceso de aprendizaje organizativo; entendiendo ésto último, como el cambio de la conducta organizativa con el objeto de resolver problemas producto de las disfunciones estratégicas generadas por la nueva realidad organizacional.

Como la alta gerencia para alcanzar el éxito en términos de comunicación eficaz, debe implementar un flujo bidireccional en toda la organización a través de comunicaciones, impresos, correo electrónico, entre otros; para informar y facilitar información a todos sus miembros, a fin de alcanzar los objetivos que la organización. Finalmente, resalta la importancia de las buenas comunicaciones, las cuales deberán percibirse en términos de mayor rendimiento y rentabilidad de largo plazo, siempre y cuando la organización sea capaz de proyectar acciones congruentes, para alcanzar su perpetuidad en el tiempo.

RESPONSABILIDAD CONGRUENTE, UNA HERRAMIENTA VITAL EN LAS TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN DE ORGANIZACIONES HUMANAS DE FUTURO

Actualmente, existe creciente preocupación con relación a la ética en las operaciones de las organizaciones y en particular por el uso racional de las tecnologías de información. Tal utilización debe responder a los objetivos corporativos, que en última instancia están marcados por la cultura organizacional que la empresa ha logrado consolidar para el momento de su evaluación.

Cuando la Tecnologías de Información buscan ser éticamente eficaces, la alta gerencia debe velar por el desarrollo y comunicación de preceptos a toda la organización; también tiene como responsabilidad transmitir a todos los niveles, actitudes afirmativas como apoyo al programa de sus códigos éticos en el manejo tecnológico (Romero et al., 2000). Así, la mayoría de las organizaciones que desean mejorar su desempeño crean esos códigos, a fin de permitir que todos sus miembros, dentro de la organización, conozcan el compromiso en el cual están inmersos.

Después de hacer llegar el nuevo código, la gerencia debe providenciar una auditoria de las actividades relacionadas con las Tecnologías de Información de la empresa. Para ello, se debe contar con una descripción de las actividades previas al uso y su comparación con el código. La información obtenida servirá de base para las evaluaciones y análisis crítico de los programas y proyectos de tecnologías que en el futuro se adelanten (Romero et al., 2000).

Así, las tecnologías de la organización serán la máxima expresión de la cultura de una organización; representan una descripción de la tendencia aceptada por ésta; un compromiso con sus miembros y sociedad en su conjunto. De allí que las preocupaciones sobre la eticidad en el uso de las tecnologías en los últimos tiempos (Martín, 2000), vienen ocupando la atención de amplios sectores responsables de la sociedad, quienes no pueden saldarse con la elaboración de un comportamiento relativo al uso de las herramientas, sino reflejar un real compromiso con el sector de actividad donde laboran.

La razón de esta afirmación, obedece a que se puede conducir a cumplimientos formales, cuando en la práctica lo que se considera importante es, simplemente, no ser atrapado en el incumplimiento. El problema del comportamiento ético desde la perspectiva de las tecnologías de información, no es tanto un problema de normas como un problema del hombre que se realiza o destruye a través de sus obras. Por lo tanto, los pasos a una mejora de la ética en el uso de la Tecnología de Información pasan por la formación ética del trabajador y la construcción integral de equipos de trabajo en todos los niveles de la organización, quienes mediante la educación y, sobre todo, mediante el ejemplo (Termes, 1996) sean capaces de asumir el uso de las Tecnologías de Información como parte de un crecimiento sostenible de la empresa, siempre sustentado en una responsabilidad congruente.

Para entender esa responsabilidad congruente, es necesario recordar, que las organizaciones se componen de seres humanos, pero también en ellas existe un procedimiento aceptado, más o menos explícito a través del cual se toman las decisiones, de suerte que el responsable de las decisiones tomadas no es cada uno de los miembros de la organización, sino la organización en su conjunto. La estructura de la organización, pues, su forma, le dota de diversos rasgos, esenciales para considerarla como un agente moral; tales rasgos forman parte de su cultura organizacional y la definen como organización humana de futuro (Ferrer, 2001; García y Dolan, 1998).

Según Ramírez (2000), cuando se habla de organizaciones, es necesario tener en cuenta, que en apariencia se perciben como formas racionales de como controlar a un grupo de personas, sin tomar en cuenta que tienen personalidad, pueden ser flexibles, innovadoras o conservadoras. De allí, el origen de la responsabilidad congruente, como variable independiente que afecta las actitudes o conductas del trabajador, dando como resultado el concepto de institucionalización; cuando esto ocurre, adquiere la organización vida propia, además de la de sus miembros.

Etkin (1996) refiere como las cuestiones éticas en las organizaciones sociales no pueden tratarse como si fueran problemas de optimización de decisiones; se trata de resolver el nivel en que se ubica el problema en el ámbito de la responsabilidad congruente, es una visión con los valores en juego, normas y mandatos sociales regidos por la cultura organizacional a considerar en cada situación y agregan deber ético; considerado un imperativo, no una obligación; una real y responsable decisión político-social y económico, de cada miembro de la organización, que responde a ella y por tanto a los equipos de interés involucrados.

Es por ello que la responsabilidad congruente surge como amalgama para analizar la realidad fáctica al proyecto de vida que una organización se ha trazado y hoy, es también amalgama de la nueva concepción organizacional sustentada en Tecnologías de Información (Romero et al., 2000). Así debe entenderse, pues, como forma específica de responsabilidad en términos de acotar, si se responde o no con los actos, con el proyecto vital de organización. Entonces, la responsabilidad de la congruencia es la responsabilidad del compromiso establecido en los fines de la organización.

Conviene destacar, como en relación con el análisis que puede hacerse desde la ética aplicada, ésta es la típica actitud de la organización de futuro, respecto de los objetivos señalados en sus planes estratégicos. Dichos objetivos no tendrían más valor, ni ofrecerían más carga de compromiso, que el hecho mismo de haber sido decididos libremente y bajo un esquema de congruencia. El afán de logro, característico del hombre de acción, coincide así con la capacidad de compromiso, de cumplimiento con lo decidido. Las decisiones tomadas se constituirían supuestamente en un código de ética de referencia, no porque sean buenas, ni porque deban tomarse, sino sólo por la acción de las decisiones asumidas, esto es, aceptadas como propias.

En tal situación la empresa tiene sobre sí, la responsabilidad total de su destino, es más, al decidir qué significación han de tener las cosas en el nuevo contexto informacional; por eso es responsable de la situación en que se proyecta, particularmente en el campo de las tecnologías.

De allí que sean diferentes los contextos tecnológicos de información y por tanto éticos en los cuales, actualmente, es usado el concepto de responsabilidad, con significados diversos según la particularidad del contexto de referencia.

Ahora bien, pero si se busca determinar la razón por la cual la ética de las organizaciones, implica la responsabilidad, es necesario relacionar el concepto de deber, con la estructura teleológica de la acción; se trata de contenidos determinados de la acción de las organizaciones en el campo de su nueva era global; los cuales sólo adoptan la apariencia de deberes, cuando reenvían a la finalidad que los vuelve. En tal sentido, la finalidad ética no es puramente formal (Cortina, 1998) y tiene más bien un carácter englobante, puesto que es válida para cada acción, y concierne a la existencia en su totalidad, en cuanto tarea de autorrealización organizacional.

Así, la finalidad ética encuentra su significado en el modo de ser característico de la existencia de las organizaciones, que encuentran su efectividad en cuanto despliega sus propios recursos. Esta determinación ha sido pensada como razón-libertad o libertad racional (Cortina, 1998), en tanto determinación constituyente de la existencia de las organizaciones, que significa la participación en una posibilidad específica válida en su acción humana. Igualmente se la ha pensado, como acción que se decide a partir de sí misma, según una perspectiva que vincula las acciones a fines. Por ello, el concepto de razón-libertad en el campo de acción de las Tecnologías de Información en la empresa, adquiere su verdadero significado sólo si se lo considera en relación con la existencia efectiva. Es necesario, entonces, reinsertar la idea de la razón en la existencia en cuanto tarea; de allí que la función de la razón, puede ser vista como la que establece el contenido de dicha tarea.

Por ello, cuando se habla de Tecnologías de Información, la organización tiene que tener presente que en esa acción de razón-libertad, está inmersa una responsabilidad inherente a su acción, frente a los grupos de interés internos (Junta directiva, empleados) y externos (clientes, proveedores, competidores, estado y comunidades) al orientar la creación, adquisición, implantación, difusión y

mantenimiento de tecnología de información que ayuden de manera responsable, a alcanzar los objetivos y metas organizacionales.

Sin embargo, por mucho tiempo las Tecnologías de Información han sido vistas como herramientas esenciales para alcanzar mejoras en la productividad. Bajo ese enfoque utilitarista, se ha pretendido incrementar la productividad mejorando los procesos a través de la automatización. Como consecuencia se ha dado en el entorno de la organización una percepción no deseable, que genera en ocasiones presión a los sistemas de información, generando crisis en la productividad de los mismos; extendiendo la creencia, por parte de la gerencia, que existen soluciones mágicas a problemas de orden técnico y organizativo (Andrade y Campo-Redondo, 1998) y particularmente de ventajas competitivas.

Por ello, uno de los principales factores que determina el desempeño de las organizaciones de futuro, está medido por el grado de automatización pero también, por la forma en que los grupos de interés manifiestan estar conectados por la organización. La relación existente entre organización, tecnología y grupos de interés, ha sido estudiada concluyendo que la tecnología influye intensamente en el desempeño organizacional. Wilkinson (1983) estudió la relación existente entre tecnología y organización, señalando cómo las tecnologías pueden ser moldeadas por el contexto social. En particular, se afirma que la manera de escoger una determinada Tecnología de Información es un proceso político, ya que su aplicación puede envolver una particular forma de ejercer control en la organización.

Para las tecnologías de información, la fase del diseño tecnológico solamente debería ocurrir después que ha sido identificada una aplicación específica, en un determinado contexto social (Le Quesne, 1988:395). Por supuesto, la cultura organizacional puede tener un efecto determinante en la forma como se expresa una determinada tecnología de información, algo que no es posible con otros tipos de tecnología; así pues, la forma final en como se manifiesta ésta dependerá de la naturaleza de la filosofía de gestión organizacional.

Así, cuando los miembros de una organización son capaces de procesar, absorber y asumir información, a través de aprendizajes congruentes, están generando flujos de información que la empresa reproduce en beneficio en su organización, siempre por supuesto marcado por el ámbito de la responsabilidad congruente.

Así, el talento humano especializado en informática debe encargarse entonces, de instalar las tecnologías en la medida de las necesidades de la organización, pero también debe ser capaz de interactuar con los grupos de interés externos, para saber si satisfacen sus necesidades de información e interconexión con la empresa. Este acto de convivir organización – tecnologías – grupos de interés, se desarrolla en un ámbito no tangible, que le otorga valor a la organización o la hace descender por la vía de incongruencia (Etkin, 1996), que sólo reafirma el fracaso organizacional. Tal práctica revela como las organizaciones, deberán adaptarse a las líneas del mercado y en especial a las variantes exigidas a las tecnologías de información; lo cual en última instancia debe estar concatenado con la razón de ser organizacional y por tanto, con la cultura corporativa. Ello implica que los trabajadores dentro de la organización y los grupos de interés externos, marquen la pauta y el rumbo organizacional; pero sobre todo sean los agentes dinamizadores que proyecten, una nueva idea de la organización del futuro en el marco de un nuevo orden global.

A MODO DE CONCLUSIÓN

La rapidez de las nuevas Tecnologías de Información marca un cambio importante en el modo de concebir y actuar de las organizaciones; en un contexto marcado por el cambio y donde existen hechos predecibles.

Tales cambios estructuran nuevas formas de vinculación entre las organizaciones y sus grupos de interés, que potencian las relaciones, pero también marcan la necesidad de responder a través de una responsabilidad congruente, a las exigencias del nuevo orden global.

En este contexto de creciente protagonismo de las tecnologías de información, surgen como elemento crucial nuevas formas de relación, particularmente, en la generación y configuración del trabajador del conocimiento. Tal categoría inaugure nuevas diferenciaciones, que un mundo dominado por el conocimiento, imponen la direccionalidad y base de sustentación de los procesos económicos, políticos, sociales y culturales que configuran la era informacional.

De allí la necesidad de destacar el papel que juega la organización del futuro, quien como ente humano, podría marcar una actuación coherente, en función de las relaciones organización –tecnologías–grupos de interés.

Surge así la dimensión social de las Tecnologías y en particular de su manejo éticamente eficaz dentro de la organización. Tal manejo ético, debe responder a una responsabilidad congruente; basado en el procedimiento razonado a través del cual se toman decisiones, de suerte que los responsables son capaces de interactuar con los grupos de interés del mercado dentro del sector de actividad donde transita; surgiendo así tal responsabilidad congruente, como amalgama de la nueva concepción organizacional sustentada en las tecnologías de información.

De allí que los miembros de la organización, hoy denominados trabajadores del conocimiento deben ser capaces de procesar, absorber y asumir información a través de aprendizajes congruentes, que les permita el acto de convivir con los grupos de interés, aplicando Tecnologías de Información, en función de las inquietudes de sus involucrados, pero también por la búsqueda del mejoramiento de la calidad de vida de las generaciones futuras, acción última de la responsabilidad congruente; en organizaciones del futuro, presente.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Andrade, J. y Campo-Redondo, M.(1998). Tecnologías de información en el diseño de la organización. *Revista Venezolana de Gerencia. Diciembre, Año 3, N° 6*, 241-256.
- Andreu, R.; Ricart, J. y Valor, J. (1997). *La Organización en la Era de la Información*. Serie Mc Graw – Hill de Management. Editorial Mc Graw – Hill . 1ª Edición en español. Madrid, España.
- Castells, M. (1999a). *La era de la información. Economía, sociedad y cultura*. (C. Martínez Gimeno, Trad.). Tercera Reimpresión. Volumen 1 La Sociedad Red. Alianza Editorial, S. A. Madrid, España.
- Castells, M. (1999b). *La era de la información. Economía, sociedad y cultura*. (C. Martínez Gimeno, Trad.). Tercera Reimpresión. Volumen 3 Fin de Milenio. Alianza Editorial, S. A. Madrid, España.
- Cortina, A. (1998). *10Palabras en Ética*. Editorial Verbo Divino. España.
- Drücker, P. (1998). *La Sociedad Capitalista*. Grupo Editorial Norma. Bogotá, Colombia.
- Drücker, P. (1999). *Los desafíos de la gerencia para el siglo XXI*. Grupo Editorial Norma. Bogotá, Colombia.
- Etkin, J. (1996). *La empresa competitiva. Grandeza y decadencia. Un cambio hacia una organización viable*. Mc Graw Hill. Chile.
- Ferrer, J. (2001). *Presencia del componente ético en sectores de actividad industrial*. Ediciones Astro Data, S. A. Maracaibo, Venezuela.
- Finqueliévich, S. (1999). *Tecnologías ciudadanas, información, estado local y sociedad*. Consejo Latinoamericano de Administración para el Desarrollo. Caracas, Venezuela.

- García, M. y Dolan, S. (1998). Del balance social al balance ético. En Adela, Cortina; Ángel, Castiñeira; Jesús, Conill; Agustín, Domingo; Domingo, García; José Félix, Lozano y Joseph María, Lozano (1997) *Rentabilidad de la ética para la empresa*. Primera Edición. Fundación Argentaria -Visor, C.A. Madrid.
- Gerstein, M. (1998). *Encuentro con la tecnología. Estrategias y cambios en la era de la información*. Serie Desarrollo Organizacional. Editorial Addison-Wesley Iberoamericana-SITESA. Edición en español. México.
- Grandinetti, R. (2000). Tecnologías de la información y recursos humanos. *Revista Venezolana de Gerencia*. Mayo-Agosto. Año 5, N° 11, 241-256.
- Hesselbein, F.; Goldsmith, M. y Beckhard, R.(1998). *La organización del futuro. Lecciones del empresario más destacado del siglo XX*. (D. Zadunaisky, Trad.). The Peter F. Drucker Foundation. Ediciones Granica, S. A. Buenos aires, Argentina.
- Ianni, O. (1999). *La sociedad global*. (L. Herrera González, Trad.). Segunda Edición. Siglo veintiuno editores, S. A. de C. V. Madrid, España.
- Koontz, H. y Weihrich, H. (1999). *Administración. Una perspectiva global*. Editorial Mc Graw – Hill. Onceava Edición. México.
- Le Quesne, P. N. (1988). Individual and Organizational Factors and the Design of IPSEs. In: *The Computer Journal. The British Computer Society. Octubre Vol. 31. No. 5*, 391-397. Cambridge University Press. Londres, Inglaterra.
- Llanos, C. (1994). *El Postmodernismo en la empresa*. Editorial Mc Graw – Hill. Octava Edición. México.
- Llanos, C (1997). *Dilemas éticos de la empresa contemporánea*. Editorial Fondo de Cultura Económica. México.
- Martín, V. (2000). *Ética y Gerencia*. Ponencia presentada en Jornada de investigación y postgrado. Núcleo Costa Oriental del Lago. Universidad del Zulia. Venezuela.
- Meroño, A. (1995). Utilidad del sistema de información – Comunicación – decisión en la administración de empresas. *Revista ESIC MARKET. No. 90*. ESIC-EDITORIAL. Madrid, España.
- Morín, E. (1994). *Sociologie*. Fayard., París.
- Oltra, V. y Fernández, R. (1999). Una concepción innovadora de la comunicación en el marco de la gestión empresarial. Recuperado en noviembre de 1999, de <http://www.fcee.ulpgc.es/Acede98/Acede1/mesa01/1-09c.html>
- Pineda, M.; Durante, E.; Fernández, S. y Belandria, R. (2003). La sociedad de la información como una sociedad en transición: Caracterización, tendencias y paradojas. *Revista de Ciencias Sociales*. Mayo-Agosto. Vol. IX, N° 2, 252-270.
- Ramírez M. y Fabián I. (2000). El desarrollo de una cultura organizacional de compartición del conocimiento. *Gestión del Conocimiento.com*. Recuperado el 28 de febrero de 2003, de http://www.gestiondelconocimiento.com/documentos2/fabian_ramirez/cultura
- Romero, D; Ferrer, J y Clemenza, C. (2000). Comunicaciones y nuevas tecnologías: elementos claves para enfrentar la crisis paradigmática universitaria. *Telos, Vol. 2, N° 1*, 83-92.
- Salvador J. (1999). *Administración pública y TIC's de la Información y la tramitación a la participación política*. Congreso del CLAD. México.
- Senge, P. (1990). *La Quinta Disciplina*. Editorial Garnica/Vergara. Madrid, España.
- Stoner, J.; Freeman, E. y Gilbert, D. (1996). *Administración*. Sexta Edición. Prentice Hall. México.

- Termes, R. (1996, 25 de mayo). *Algunas Reflexiones sobre los Códigos*. I Congreso portugués de ética empresarial. Oporto, Portugal.
- Valdés, L. (2002). *La revolución empresarial del siglo XXI. Conocimiento y capital intelectual: las nuevas ventajas competitivas de la empresa*. Grupo Editorial Norma S. A. Colombia.
- Wilkinson, B. (1983). *The Shopfloor Politics of New Technology*. Heinemann, Londres, Inglaterra.