



**UNIVERSIDAD JOSE ANTONIO PAEZ
VICERRECTORADO ACADÉMICO
DIRECCIÓN GENERAL DE ESTUDIOS DE POSTGRADO
MAESTRIA EN GERENCIA Y TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN**

**PROBLEMÁTICA DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y
COMUNICACIÓN COMO UN RECURSO DE LA GERENCIA EN EL SENO DE
LAS SOCIEDADES GLOBALIZADAS**

(Caso de empresas públicas y privadas del Edo. Carabobo en Venezuela)

Autor (a): Ing. Daliana Salazar

Tutor (a): MSc. Gabriela Agostini

San Diego, Marzo 2018



UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ
VICERRECTORADO ACADÉMICO
DIRECCIÓN GENERAL DE ESTUDIOS DE POSTGRADO
MAESTRIA EN GERENCIA Y TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN

CONSTANCIA DE ACEPTACIÓN DEL TUTOR

Mediante la presente hago constar que he leído la **Tesis de Grado** elaborada por la ciudadana **Ing. Daliana Cristina Salazar Barazarte** titular de la cédula de identidad N° **18.999.744**, para optar al grado académico de **Magíster en Gerencia y Tecnología de la Información**, cuyo título es **“PROBLEMÁTICA DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN COMO UN RECURSO DE LA GERENCIA EN EL SENO DE LAS SOCIEDADES GLOBALIZADAS (CASO DE EMPRESAS PÚBLICAS Y PRIVADAS DEL EDO. CARABOBO, VENEZUELA)”**

Adscrito a la línea de investigación: **La Información como Valor Agregado en el Seno de las Organizaciones Públicas y Privadas**. Y declaro que acepté la tutoría de la mencionada **Tesis de Grado** durante su etapa de desarrollo hasta su presentación y evaluación por el jurado evaluador que se designe; según las condiciones del Reglamento de Estudios de Postgrado de la Universidad José Antonio Páez.

En San Diego, mes de Marzo del 2018.

MSc. Gabriela Agostini López

Firma
C.I. V-16.585.316

AGRADECIMIENTOS

A Dios en un inicio por darme la sabiduría necesaria para afrontar todos los retos académicos, profesionales y personales en mi vida. No basta una vida mi gratitud.

A mi familia por todo su apoyo incondicional, especialmente a mi madre y a mi padre, quienes nunca han dudado de mí y siempre han creído en mí de forma incondicional.

A los Profesores de la Maestría en Gerencia y Tecnologías de la Información por todos los conocimientos impartidos a lo largo de las asignaturas. Agradecimiento a la Profesora Gabriela Agostini por su apoyo durante todo el proceso de investigación, y a la Profesora Marisela Useche por creer siempre en mí como estudiante, gracias por ayudarme a nunca darme por vencida, y que el aprendizaje es un viaje al saber interesante que nunca se detiene.

A la Universidad José Antonio Páez, por convertirse durante este tiempo en mi casa de estudios, por todas las buenas experiencias vividas en este hermoso lugar.

DEDICATORIA

Esta investigación está dedicada
Con mucho amor a Dios y a mis Padres,
ambos son lo más importante en mi Vida

INDICE

AGRADECIMIENTOS.....

..iv

DEDICATORIA

.....v

RESUMEN

.....ix

ABSTRACT

.....x

PREFACIO.....

.11

INTRODUCCIÓN.....

13

I: EL PROBLEMA

1. Planteamiento del

Problema.....13

2. Objetivos de la

Investigación.....25

2.1.Objetivo

General.....25

2.1. Objetivos

Específicos.....26

3. Justificación de la

Investigación.....26

4. Limitaciones y factibilidad de la

investigación.....28

II: MARCO TEÓRICO

1. Antecedentes.....	31
2. Bases teóricas.....	35

II: MARCO METODOLOGICO

1. Tipo y Diseño de Investigación.....	40
2. Técnicas de Recolección de Datos.....	41
3. Procedimientos y técnicas de análisis de datos.....	41

CAPITULO I

LAS NUEVAS TENDENCIAS TECNOLÓGICAS COMO HERRAMIENTAS DE ÉXITO PARA LA GERENCIA MODERNA EN LAS SOCIEDADES GLOBALIZADAS

1. La globalización.....	43
2. La tendencia de las redes sociales digitales como factor de competitividad empresarial en Venezuela.....	46
3. El comercio electrónico o <i>e-commerce</i> como oportunidad de negocios en las economías globales.....	49
4. El trabajo colaborativo como medio para compartir el conocimiento en las empresas.....	52
5. Las tecnologías verdes: una mirada al futuro de la gerencia moderna ecológicamente responsable.....	57
6. Tecnología de nubes o <i>cloud computing</i> para la seguridad de la información en las modernas.....	61
7. Tecnología <i>Big Data</i> como herramienta en la toma de decisiones gerenciales.....	64
8. Internet como plataforma tecnológica.....	67

CAPITULO II ENFOQUES TECNOLOGICOS Y GERENCIALES DE COMPETITIVIDAD ORGANIZACIONAL EN LAS SOCIEDADES GLOBALIZADAS

1. El Rol del Gerente Moderno: virtudes, habilidades y competencias.....	71
2. Liderazgo en las empresas.....	75
3. Los retos de la gerencia moderna en la era de la globalización.....	80
4. La innovación como un factor de competitividad en las empresas.....	83
5. Las TICs y la comunicación en las empresas.....	86
6. Gerencia por objetivos o dirección por objetivos.....	89

7. La sociedad global, el gerente y el trabajador del conocimiento.....	93
--	-----------

CAPÍTULO III

PROBLEMÁTICA DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN COMO UN RECURSO DE LA GERENCIA EN EL SENO DE LAS SOCIEDADES GLOBALIZADAS

Introducción: Breve reseña histórica de las empresas en el estado Carabobo.....	97
---	----

1. El impacto de las TICs en el seno de las sociedades globalizadas.....	100
2. Las principales ventajas de implementar las TICs en las empresas modernas del Estado Carabobo.....	103
3. La investigación científica en el campo de la gerencia y las TICs.....	105
4. Las nuevas exigencias del cliente o consumidor en el mundo globalizado.....	109
5. La Pequeña y Mediana Industria del Edo. Carabobo.....	112
6. Gestión de la información en las sociedades globalizadas.....	114
7. Uso del dinero electrónico en las empresas modernas.....	116
8. Problemática de las Tecnologías de la Información y Comunicación como un recurso de la gerencia en el seno de las sociedades globalizadas.....	120

CONCLUSIONES.....	124
RECOMENDACIONES.....	129
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	131
FUENTES O DOCUMENTOS ELECTRONICOS.....	133



UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ
VICERRECTORADO ACADÉMICO
DIRECCIÓN GENERAL DE ESTUDIOS DE POSTGRADO
MAESTRIA EN GERENCIA Y TECNOLOGIA DE LA INFORMACIÓN

**PROBLEMÁTICA DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y
COMUNICACIÓN COMO UN RECURSO DE LA GERENCIA EN EL SENO DE
LAS SOCIEDADES GLOBALIZADAS (CASO DE EMPRESAS PÚBLICAS Y
PRIVADAS DEL EDO. CARABOBO, VENEZUELA)**

**Línea de Investigación: La Información como
Valor Agregado en el Seno de las Organizaciones
Públicas y Privadas.**

**AUTOR: Daliana Salazar
TUTORA: Gabriela Agostini
Marzo, 2018**

RESUMEN:

En la actualidad, las empresas han experimentado cambios en sus procesos de negocios debido al incesante avance y uso de las tecnologías de información y comunicación como herramientas de la gerencia moderna, estos progresos han transformado por completo las economías, evolucionando desde aldeas locales hacia aldeas globales, de modo que tanto el mercado como los clientes ahora se encuentran en red. Con el objetivo de lograr equilibrios entre costos, producción y toma de decisiones, las empresas tanto en Venezuela como a nivel mundial, tienen la necesidad de adaptarse a estos cambios. El objetivo de este estudio es desarrollar una investigación acerca de la problemática de las Tecnologías de la Información y Comunicación como un recurso de la gerencia en el seno de las sociedades globalizadas, considerando el caso de las empresas en el estado Carabobo de Venezuela; con una metodología de investigación de tipo documental, de modo que se recolecta la información de forma indirecta de documentos y fuentes desarrollados previamente por teóricos reconocidos a nivel nacional e internacional, y relevantes a esta investigación por sus aportes en las ciencias gerenciales y de las tecnologías, bajo enfoques tecnológicos y gerenciales, y ligeras vertientes sociales, y abarca el periodo de tiempo desde el 2015 hasta el 2017. Este estudio, podría ser un relevante aporte teórico para todo tipo de empresas en la región, tanto para emprendedores como gerentes de organizaciones. La investigación cierra demostrando teóricamente que en la actualidad es imprescindible el uso y manejo de las tecnologías de la información y la comunicación como un recurso de la gerencia moderna, ya que garantiza a la organización efectividad en la toma de decisiones, mejora continua de procesos, y la estabilidad económica de la empresa a mediano y largo plazo.

Palabras clave: Gerencia, Tecnologías de la información y la Comunicación, Sociedades Globalizadas.

UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ



**VICERRECTORADO ACADÉMICO
DIRECCIÓN GENERAL DE ESTUDIOS DE POSTGRADO
MAESTRIA EN GERENCIA Y TECNOLOGIA DE LA INFORMACIÓN**

**PROBLEMS OF INFORMATION AND COMMUNICATION TECHNOLOGIES AS A
RESOURCE OF MANAGEMENT IN THE GLOBALIZED COMPANIES
(CASE OF PUBLIC AND PRIVATE COMPANIES OF CARABOBO, VENEZUELA)**

**Research line: Information as Value Added in the
public and private organizations.**

**AUTOR: Daliana Salazar
TUTOR: Gabriela Agostini
Marzo, 2018**

ABSTRACT

Nowadays, companies have undergone changes in their business processes due to the relentless progress and use of information and communication technologies as tools of modern management, these developments have completely transformed economies, evolving from local villages to global villages, so that both the market and customers are now networked. In order to achieve a balance between costs, production and decision-making, companies in Venezuela and globally needs to adapt to these changes. The objective of this research is to develop an study about the problems of Information and Communication Technologies as a management resource within globalized societies, considering the case of companies in the Carabobo state of Venezuela; with a research methodology of documentary type, so that information is collected indirectly from documents and sources previously developed by recognized national and international theorists, and relevant to this research for their contributions in management sciences and technologies, also considering technological and managerial approaches and light social aspects, and covers the period of time from 2015 to 2017. This research could be a relevant theoretical contribution for all types of companies in the region, both for entrepreneurs and managers of organizations. The research will finish demonstrating theoretically that at present it is essential to use and manage information and communication technologies as a resource of modern management, as it guarantees the organization effectiveness in decision making, continuous improvement of processes, and the economic stability of the company in the medium and long term.

Keywords: Management, Information and Communications Technologies, Globalized Societies.

PREFACIO

Esta investigación se encuentra desarrollada con un total de tres (3) apartados y tres (3) capítulos. La primera parte de la tesis es una introducción compuesta por el planteamiento del problema, y el marco teórico y metodológico. Posteriormente se presentan tres (3) capítulos en total.

En el (1) primer apartado, se desarrolla el planteamiento del problema, en el cual se define el tiempo y el espacio del objeto de estudio, así como también se contextualiza el problema, seguidamente se desarrollan los objetivos general y específicos que nos planteamos, finalmente, cierra el primer apartado desarrollando la justificación e importancia de esta investigación, por último se describe la factibilidad y la importancia.

En el (2) segundo apartado, se presenta el marco teórico, se desarrollan los antecedentes y las bases teóricas que corresponden al conjunto de teorías desarrolladas por investigadores o teóricos reconocidos que han abordado también el tema central y el problema de esta investigación. Es relevante señalar, que las bases teóricas también son abordadas o señaladas en los últimos tres capítulos de este trabajo de tesis, y que, el último capítulo (capítulo III), corresponde a la sección o apartado de los resultados.

En el (3) tercer apartado, correspondiente al marco metodológico, se desarrolla el tipo y diseño de investigación, los instrumentos y técnicas de recolección de datos, y los procedimientos y técnicas de análisis de datos. El total de estos tres apartados, es una introducción a la problemática que se aborda, en relación a esto se adelanta que esta investigación es de tipo documental.

En el Capítulo I titulado *Las nuevas tendencias tecnológicas como herramientas de éxito para la gerencia moderna en las sociedades globalizadas*, se describen y analizan una serie de tendencias tecnológicas y globales que están usando y manejando las empresas modernas en la actualidad, y que en consecuencia, se han convertido en nuevas herramientas

de competitividad y éxito económico para el gerente de estos tiempos, a fin de adaptarse a los cambios congruentes en esta era digital.

El Capítulo II titulado *enfoques tecnológicos y gerenciales de competitividad organizacional en las sociedades globalizadas* se describen una serie de enfoques modernos en el campo de las TICs y la gerencia como elementos garantes de competitividad en las empresas, como por ejemplo la innovación, liderazgo organizacional, descripción de los nuevos roles, habilidades y virtudes del gerente del presente y del futuro, y la dirección por objetivos.

En el Capítulo III, como se mencionó anteriormente corresponde a la sección o apartado de los resultados y se encuentra titulado *Problemática de las tecnologías de la información y comunicación como un recurso de la gerencia en el seno de las sociedades globalizadas*, en el cual se aborda: Breve reseña histórica de las empresas en el estado Carabobo, el impacto de las TICs en el seno de las sociedades globalizadas, las principales ventajas de implementar las TICs en las empresas modernas del Estado Carabobo, la investigación científica en el campo de la gerencia y las TICs, las nuevas exigencias del cliente o consumidor en el mundo globalizado, la Pequeña y Mediana Industria del Edo. Carabobo, la Gestión de la información en las sociedades globalizadas el uso del dinero electrónico en las empresas moderna y la Problemática de las Tecnologías de la Información y Comunicación como un recurso de la gerencia en el seno de las sociedades globalizadas.

Para dar cierre a esta investigación, se generaron una serie de conclusiones y recomendaciones, fundamentadas en los hallazgos teóricos encontrados en esta tesis.

INTRODUCCION

I. EL PROBLEMA.

1.1.Planteamiento del problema:

En los últimos cinco años, las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TICs) han logrado a las empresas mejorar su desarrollo, competitividad, productividad e incluso, la motivación de los trabajadores, prácticamente, dominar el uso y manejo efectivo de las TICs en las empresas es ahora para los gerentes una necesidad más allá de ser una opción, en tanto que, para cualquier empresa tanto a nivel nacional como mundial, las TICs se han convertido en nuevas herramientas de los negocios globales. En la actualidad, la interacción entre los consumidores (el cliente), los competidores y la empresa, han evolucionado incluso desde modalidades presenciales a entornos netamente virtuales, globales y descentralizados, los mercados locales ahora son globales, de igual manera ocurre con los trabajadores (colaboradores), han pasado de ser trabajadores presenciales a trabajadores virtuales, esto se debe en parte gracias a una de las tecnologías con más influencia en las empresas en la actualidad: Internet.

En este sentido, las empresas deben mantener una constante adaptación a los cambios y a las variadas opciones y nuevas necesidades que proponen los mercados globales, se trata de generar una sinergia positiva en el seno de la gerencia y las TICs como estrategia de negocios y competitividad, en la era moderna, el desarrollo, el crecimiento y el cumplimiento de los objetivos y metas de una empresa, va a depender en gran consideración de sus estrategias, planificación, inversión e impulso del uso de las TICs como instrumentos de evolución empresarial. Sin embargo, uno de los principales retos de la implementación de estas nuevas tecnologías, es el hecho de alinearlas efectivamente con las metas del negocio, de la gerencia y de los trabajadores. La realidad nos muestra muchos eslabones de

incertidumbre en la praxis de la gerencia moderna, a nivel mundial, se observan muchos casos de organizaciones que se han convertido en empresas exitosas gracias a que se han adaptado a estas nuevas vertientes, sin embargo, el contraparte es, que también muchas empresas han muerto por no adaptarse a los nuevos retos. Algunas de las empresas más exitosas y productivas a nivel mundial que se basan en el uso de TICs como herramientas de competitividad y éxito son Amazon, Facebook, Apple, eBay y Google.

Se dice que internet es “el tejido de nuestras vidas”, las TICs equivalen al invento de la electricidad en la era industrial, podría afirmarse que Internet es como un motor eléctrico, debido a que tiene una alta capacidad para almacenar, distribuir y usar la información en todas las facetas del quehacer humano, la vida social, el trabajo, la educación de los niños, e incluso, las compras o adquisición de bienes y servicios. En este sentido, internet es una plataforma tecnológica organizada cuya principal característica es las nuevas sociedades de la información y el conocimiento, el trabajo virtual y las operaciones en red. En este mismo orden de ideas, vivimos en una sociedad basada realmente en el uso de redes para comunicarnos, hacer sociedad, gobiernos, y empresas, conectan nuestras formas de vida y nuestros modos de producir, las redes son nodos conectados y es una de las formas más antiguas de ejecutar faenas y actividades humanas en general, sin embargo, en la actualidad, la concepción de las redes es muchísimo más amplio, y han cobrado vida redes de información y comunicación, todos los sectores se han sumado a estas nuevas formas de operar basados en las TICs, millones de empresas a nivel mundial desde transnacionales hasta la pequeña y mediana empresa, han logrado con éxito adaptarse a esta nueva tendencia, y han disfrutado de sus frutos con anticipación.

En este sentido, las economías globalizadas se han desarrollado a grandes escalas, y esto solo ha sido posible mediante el uso efectivo de las TICs en el seno de las empresas modernas. Las sociedades globalizadas realmente surgen de la implementación y uso de las TICs a escala mundial, tanto en la empresa como en la sociedad, en los últimos cinco años, en las organizaciones modernas se han implementado sistemas de información globales, que han permitido generar nuevos modelos económicos y sociales, la mayoría de ellos ejecutan operaciones a grandes niveles de velocidad, de modo que, tanto estos sistemas como la

virtualidad y la gestión en línea, ha logrado que las empresas ejecuten operaciones dentro de sus países, y por todo el mundo. En la actualidad, existen variados términos para esta tendencia entre ellos, las aldeas globales, la sociedad en red, las sociedades globalizadas, todos estos términos realmente hacen énfasis a una misma tendencia, que se trata de ejecutar actividades y operaciones de forma remota, y de que, incluso los clientes, ya no necesariamente tienen que estar en el mismo país que las empresas para poder operar; esta tendencia global ha hecho al mercado más ágil, cambiante e interesante, pero también más voraz e implacable; y altamente competitivo, el comercio exterior también ha experimentado los cambios generados por la globalización y el uso de las tecnologías en las empresas modernas, por ejemplo, en la actualidad los países pueden que hagan incluso acuerdos comerciales o de libre comercio, y en todo el mundo se pueden establecer tratados y pactos por región o continentes, que permitan el cambio de bienes y servicios en busca de satisfacer necesidades locales, son acuerdos ganar-ganar, basados en el intercambio de mercancías. Las TICs juegan un rol importante en el comercio exterior y el desarrollo económico de las naciones. Adicional, dentro de otras áreas en las cuales las TICs han tenido inclusión son la industria de la farmacia, la banca, los gobiernos y los estados, la milicia, las empresas manufactureras, las empresas de servicios al cliente, las organizaciones que prestan servicios de logística y transporte, los medios de transporte en general; y también se han generado empresas que prestan otro tipo de servicios y productos de vanguardia basados en las TICs, como la compra electrónica de productos, las asesorías virtuales, la educación virtual, el teletrabajo, la telemedicina, el aprendizaje de nuevos idiomas en línea, incluso, existen países en los cuales se puede comprar comida en un supermercado vía internet simplemente usando teléfonos inteligentes.

Todos estos cambios económicos en los países, han ocurrido gracias a las plataformas de Internet, esto ha revolucionado tanto nuestras economías, que incluso ya se habla de dinero electrónico (como el *bitcoin*, y *paypal*), a nivel social, incluso ya se habla de segundas vidas electrónicas (como la aplicación *Second Life*), el mundo virtual, ahora es parte de nuestra realidad, y la empresa, como principal elemento de las economías mundiales, no se escapan de estos cambios. Es un hecho que, nuestra sociedad no es la misma de hace diez años, ya incluso existen en el mundo tecnologías ejecutando actividades y faenas que anteriormente

eran ejecutadas por humanos. Tanto han sido los avances en el campo de las TICs y de la virtualidad, que existen teóricos que afirman y son temerosos de que en algún momento la tecnología reemplace por completo al ser humano y sus cualidades, ya que si hemos encontrado un reemplazo para el dinero y la banca, e incluso existen personas que viven teóricamente “segundas vidas virtuales”, las fronteras en las cuales las tecnologías nos reemplacen en las empresas quizás esté más cerca de lo que pensamos, incluso las mascotas no se escapan de esto, desde hace ya algunos años en Japón y en algunos países Asiáticos, a los niños se les asignan “mascotas virtuales”, algunas son tan avanzadas como robots que imitan conductas animales, y otras como aplicaciones del celular. En la actualidad, la tecnología prácticamente ha roto todas las fronteras o límites, está en nuestra vida cotidiana.

En este sentido, para la gerencia de las empresas esto ha generado nuevos retos, pero también nuevas oportunidades de mejora. Humberto Serna Gómez, John Arbeláez Ochoa y Alejandro Díaz Peláez en su libro “*Modelos gerenciales*” (2014), mencionan que la llegada de las tecnologías de la información y las telecomunicaciones, han cambiado o transformado por completo los negocios y el mundo empresarial, nace la economía de servicios, y la información es ahora un recurso importante para todas las organizaciones, la información es también, por otro lado, un recurso táctico-estratégico, los clientes han cambiado sus comportamientos, y los mercados ya nos son tan previsibles como antes, adicional, tal y como mencionan “La internacionalización impulsa la globalización y el mundo pasa de administrar la aldea local a la global”. (p.8).

Básicamente, se trata de una intervención de las TICs en el mundo de la gerencia y de los negocios a nivel mundial, y que las TICs realmente son, un instrumento de la globalización, y se han convertido en las herramientas empresariales que han permitido el rompimiento de las distancias. En el mundo globalizado, los negocios en las empresas necesitan de la ejecución de una serie de actividades generadas lógicamente y muchas de estas mismas ejecutadas por los trabajadores, cada empresa, establecimiento, organización o negocio, tiene una serie de faenas o tareas específicas con el objetivo de satisfacer al cliente y cubrir la demanda, sin embargo, esta serie de actividades en las empresas modernas se presenta que deben coordinar no solo las faenas, sino también las funciones, el conocimiento

y el flujo de la información. En la actualidad, la gerencia requiere prestar especial atención a la información como un recurso para mejorar los procesos de negocios, en la modernidad, las TICs a su vez, hacen más automáticos, más fáciles o incluso, mejora la toma de decisiones del gerente en la empresa, al poner a la disponibilidad la información que necesitan para decidir casi de forma inmediata, una implementación eficaz de TICs podría generar en cualquier tipo de empresas mejoras significativas en la ejecución de esos procesos, haciéndolos más eficientes y productivos, y en consecuencia, mejorando la calidad de satisfacción al cliente, y la competitividad de la organización. Como se mencionó en párrafos anteriores, el mundo global tiene mercados voraces, las empresas del presente requieren ser innovadoras, tecnológicas y competitivas. De modo que, siendo las TICs herramientas de valor agregado en el seno de los procesos de un negocio, se entiende que permiten al gerente y a los trabajadores tomar decisiones más informadas y con un mayor sentido de urgencia. En este sentido, es relevante mencionar que los trabajadores también toman decisiones en sus operaciones, sin embargo, estas son mucho menos complejas que las decisiones que toman los gerentes, y por lo general siempre están relacionadas con sus puestos de trabajo.

En las sociedades globalizadas, también se presenta una alta tendencia con la importancia del trabajo en equipo y colaborativo, se trata de una gerencia moderna orientada a metas y objetivos compartidos, una gerencia descentralizada con toma de decisiones compartidas, se fomenta la motivación del trabajador, los planes de capacitación, adicional a que se presenta la importancia en la gestión del conocimiento y en el trabajador como el principal motor de ideas en la empresa, los trabajadores de la era moderna, han pasado de ser figuras inactivas con tareas específicas, a trabajadores más abiertos, que trabajan en equipos de trabajo en conjunto con el gerente, y se fomenta la generación de ideas como valor agregado, esa es la imagen de la empresa exitosa del siglo XXI la que valora las ideas y aportes de sus trabajadores, fomenta la innovación organizacional, considera a la información como recurso de la gerencia y las TICs como principal herramienta de competitividad, estos tres pilares fundamentales, representan en síntesis las nuevas filosofías de la empresa moderna y la del futuro, el trabajador moderno es ahora un elemento activo y no pasivo.

Samuel y Trevis Certo en su libro “*Gerencia Moderna*” (2012) los gerentes modernos de las sociedades globalizadas deben prestar especial atención en el desarrollo de un grupo o variedad de objetivos, y distribuidos en todas las áreas y componentes de la empresa, lo cual es fundamental para las operaciones continuas y exitosas y el éxito de la empresa y básicamente, existen ocho áreas a las cuales se les debe prestar especial atención. (p.167):

1. Situación en el mercado
2. Innovación
3. Productividad
4. Recursos físicos y financieros
5. Rentabilidad
6. Rendimiento y desarrollo de la gestión
7. Rendimiento y actitud del trabajador
8. Responsabilidad pública

Como se puede observar, en estas ocho áreas, intrínsecamente se encuentra relacionado al manejo de las TICs y uso efectivo de información, por ejemplo, para el primer eslabón en la situación del mercado, la información proviene o se genera en los departamentos de ventas y marketing, y el comercio electrónico como tecnología o las redes sociales pueden ser medios para obtener esa información, por otro lado, la innovación también requiere de tecnología e información como recursos, y así sucesivamente las TICs están relacionadas directa o indirectamente con todas las áreas en las cuales es una función de la gerencia establecer objetivos reales, medibles y ejecutables.

Manuel Castells en su obra “*La galaxia de internet*” (2001) hace énfasis en como las TICs han revolucionado nuevas formas de vida, sociedad y empresa:

Uno de los mitos fundacionales de la futurología sobre la era Internet; hace referencia al final de las ciudades. ¿Para qué seguir manteniendo estas engorrosas creaciones de nuestro pasado, cuando tecnológicamente tenemos la oportunidad de trabajar, vivir, comunicamos y solazamos desde nuestra montaña, nuestro paraíso tropical o nuestra casa de la pradera?. (p.252)

La realidad es, que en la actualidad, la población y la humanidad sigue concentrándose en las metrópolis, y armando cada vez más conexiones y redes entre ellas, las economías están cada día más enlazadas e interconectadas, y la sociedad está conformada por empresas, incluso, en la red, se han establecido nuevas sociedades virtuales, por así denominarlas. Así como aún existen empresas completamente tradicionales, existen otras millones de ellas a nivel mundial, que trabajan y operan únicamente, bajo la modalidad virtual, sin embargo, la gran mayoría, son un balance entre estas, esto origina que aumente la tendencia a operar y trabajar de forma virtual e interactuar incluso cuando nos separen millones de kilómetros de distancia, el cumplimiento de tareas, actividades y faenas, ya no es un asunto de presencia física.

En este sentido, todos los teóricos coinciden en que estamos viviendo una era moderna y globalizada, que en la actualidad la virtualidad ya es parte de nuestra vida cotidiana, de la sociedad y la empresa, que las TICs son el principal medio de muchas empresas para obtener ganancias, y que el gerente moderno, tiene un rol muy importante en la generación de nuevos objetivos o metas, que garanticen la competitividad de la organización en los mercados globales.

En este sentido, y pese a todos los beneficios competitivos que se han mencionado relacionadas a las TICs como herramientas de valor agregado, algunas empresas en Venezuela en el Edo. Carabobo podrían presentar obstáculos en la aplicación, implementación, seguimiento y eficacia de las TICs como herramientas de valor agregado en el seno de las empresas modernas, tanto públicas como privadas, podría ocurrir que no se le preste la debida atención a la información como un recurso de la gerencia, o que se dificulte el manejo y control de las TICs por razones de variada índole como resistencia al cambio por parte de los trabajadores, problemas de liderazgo gerencial, o carencia de sistemas de información y la infraestructura tecnológica que se necesita para poder implementar las TICs en una empresa. Puede ocurrir también, que los gerentes piensen que invertir en TICs no agrega valor, entre muchos otros paradigmas reales, que se podrían generar o presentar en la

praxis de la gerencia de las empresas de Carabobo. Las organizaciones deben evitar manejar información no confiable, se trata de prevención, por ejemplo una empresa puede perder mucho dinero si invierte en TICs que no se ajustan a sus operaciones, por lo tanto, en esta investigación se abordan de forma teórica todas estas posibles problemáticas que podrían presentarse en las empresas del Edo. Carabobo de Venezuela, y que, bajo lineamientos teóricos específicos son completamente prevenibles y evitables.

Esta investigación se encuentra titulada *Problemática de las Tecnologías de la Información y Comunicación como un recurso de la gerencia en el seno de las sociedades globalizadas*, adscrito a la línea de investigación *La Información como Valor Agregado en el Seno de las Organizaciones Públicas y Privadas*, correspondiente a la Maestría en gerencia y tecnologías de la información de la Universidad José Antonio Páez, en el Estado Carabobo, Venezuela.

El objetivo de este estudio es investigar la problemática de las Tecnologías de la Información y Comunicación como un recurso de la gerencia en el seno de las sociedades globalizadas, para el caso del Estado Carabobo en Venezuela. La investigación se ejecuta con enfoques gerenciales y tecnológicos, y con algunas vertientes sociales, debido a que se van a abordar de forma teórica las principales características de las sociedades globalizadas, y el rol que representan las TICs y la gerencia en las organizaciones modernas.

Las teorías con las cuales se aborda la investigación, son aquellas que han desarrollado investigadores reconocidos a nivel nacional e internacional, como Manuel Castells (académico más citado en el mundo de las TICs) en la teoría de las sociedades en red, Humberto Serna Gómez (autor de más de 20 obras, reconocido teórico a nivel internacional en el área de la gerencia), Dr. Miguel Mujica (Profesor en la Universidad de Carabobo en FACES, Editor de la Revista Virtual de Gerencia de la UC), entre otros, como antecedentes se toman como referencia teórica tesis actuales a nivel de maestría de la Universidad José Antonio Páez, como la tesis de Gabriela Agostini titulada *“El dominio del saber y la información como factores de gerencia y competitividad en el seno de las naciones Latinoamericanas”* (2016), la cual obtuvo mención honorífica, y la tesis de Fran Martínez

“Problemática de la aplicación de las tecnologías de la información y la comunicación en la gerencia de las PYMES” (2017), ambas tesis actuales y de la Maestría en Gerencia y Tecnología de la Información. Los teóricos mencionados han aportado y desarrollado teorías que podrían funcionar de referencia para desarrollar exitosamente esta investigación. En relación a la metodología de la investigación, se va a usar como referencia teórica a Tamayo y Tamayo (2003), reconocido teórico en el campo de la investigación científica, a Fidias Arias (2012) y adicional, se consulta el Manual para la Elaboración y Presentación de Trabajo de Grado de Especialización Técnica, Especialización, Maestría y de la Tesis de Grado, de la Universidad José Antonio Páez, (2014) el cual es una referencia mandataria para la ejecución de esta investigación.

Una investigación es una actividad que tiene por objetivo la generación de nuevas teorías, conocimientos y el desarrollo de nuevas soluciones teóricas a una determinada problemática de calificación científica, para abordar el problema u objeto de estudio que se ha planteado, esta investigación se ejecuta bajo la modalidad documental, por lo tanto, y de conformidad con este tipo de metodología, se deben consultar fuentes, libros, obras, artículos de presan en línea, revistas científicas, escritos y documentos desarrollados por teóricos reconocidos en los campos de la gerencia y de las TICs. La autora de esta investigación es una profesional egresada de la carrera de Ingeniero de Redes y Comunicaciones de la Universidad Tecnológica del Centro (UNITEC), y cuenta con amplia experiencia profesional y trayectoria tanto en empresas públicas como privadas del Edo. Carabobo, por lo tanto, se puede afirmar que esta investigación es factible, en tanto a que la autora cuenta con la preparación académica y profesional, el tiempo y los recursos suficientes para ejecutar de forma exitosa esta investigación. Las fuentes y obras que se necesitan para poder ejecutar una investigación de tipo documental, se encuentran disponibles vía Internet, la cual es una tecnología muy importante para los investigadores modernos, porque permite acceder a fuentes actuales casi de forma inmediata, usando los principales motores de búsqueda, por lo tanto se puede afirmar que se cuenta con la información teórica y de calidad necesaria que se necesita en el desarrollo de esta investigación.

Se considera que esta investigación podría ser relevante para las empresas del Estado Carabobo en Venezuela considerando el periodo de tiempo desde el 2015 hasta el 2017 (espacio y tiempo del objeto de estudio), ya que los directivos podrían evitar o prevenir problemáticas teóricas relacionadas con la implementación de las TICs en sus procesos de negocios y en la gerencia de sus organizaciones, esto podría favorecer de manera significativa su participación y competitividad en las sociedades globalizadas, y convertirlas en empresas de éxito, que adaptan las TICs de forma exitosa a sus negocios. Se considera que se cuenta con el tiempo necesario y todos los recursos tanto humanos como de información que se requieren para ejecutar la investigación, de modo que es factible y viable su desarrollo. Los resultados teóricos que se generen de esta investigación podrían servir como valor teórico para futuras investigaciones de la Maestría en Gerencia y Tecnología de la Información, y también a nivel nacional e internacional.

El Estado Carabobo se encuentra al norte de Venezuela, y existen muchas empresas públicas y privadas operativas en esta región, siempre ha sido uno de los estados más prósperos del país, y en la historia es de los que más han registrado crecimiento tanto de industrias, como desde la perspectiva urbana. También posee una posición geográfica privilegiada, cuenta con la presencia del Lago de Valencia, que es el más importante de la región central del país. Es una región relevante en la nación desde la perspectiva económica para el país y dentro de las principales empresas o industrias más relevantes del estado se encuentran empresas de alimentos, plantas, empresas químicas, textiles, metalmecánicas, papel, industria de la construcción y cerámicas, refinación de petróleo, asfalto y gas, y bebidas en general.

En base a lo establecido en el párrafo anterior, se puede afirmar que las empresas públicas y privadas del estado Carabobo, representan un sector económico importante del país, dichas empresas, al igual que las organizaciones propias de las sociedades globalizadas, satisfacen mercados y demandas importantes de la nación. Entre el tipo de empresas que se encuentran comúnmente se incluyen las PYMES (Pequeña y Mediana Industria), las transnacionales, plantas manufactura, y algunas multinacionales.

En este sentido, se ha observado que en algunas empresas públicas y privadas, eventualmente se dificulta establecer consensos claros sobre el rol que juegan las TICs en los procesos gerenciales y como podrían mejorar la rentabilidad o realización económica a largo o mediano plazo de la empresa, esto limita a la empresa a aprovechar al máximo los beneficios competitivos de implementar las TICs. También, existe mucha incertidumbre o confusiones en las empresas acerca del rol de los directivos en el área digital, ya que muchas veces, el gerente delega estas responsabilidades en los departamentos de informática, quizás de hecho no exista en algunas empresas, gerencias o departamentos que se encarguen de velar por el flujo de la información, todas estas incongruencias o discrepancias en no establecer quién es responsable de que, hace que la figura gerencial asuma toda la responsabilidad mientras el resto de los usuarios o trabajadores podrían asumir que el campo de las TICs es un área que no les compete; cuando realmente, se sabe que en cualquier empresa, las responsabilidades relacionadas al flujo de información y al uso y manejo de las TICs, debe ser una responsabilidad compartida, y por otro lado, pese a que la organización no cuente con un departamento encargado de las TICs, si se mantiene la necesidad de que debe existir un liderazgo en el uso de las tecnologías que se encargue de establecer la alineación tecnologías-clientes-procesos para implementar estrategias en lo referente al uso de información en la empresa. Por otro lado, algunos departamentos de informática o computación en las empresas, solo están facultados para resolver problemas de *hardware* o *software*, de esos que ocurren en el día a día, en algunos casos solo son vistos como un departamento de técnicos que resuelven problemas con los ordenadores.

En este mismo orden de ideas, para que la implementación, uso y manejo de las TICs en una compañía sean exitosas, los gerentes, supervisores y departamentos de informática, así como también los trabajadores o usuarios, obtengan un máximo beneficio, deben establecer visiones y responsabilidades compartidas, orientadas a la satisfacción del cliente, el enfoque a mediano y largo plazo de las tecnologías en una empresa ya no debe centrarse en una persona única o departamento específico, sino que debe ser una visión compartida, y que involucre a todos los miembros del equipo, se debe mantener un balance entre información, tecnología, conocimiento y sistemas, a fin de hacer uso eficiente de estos, y

completamente orientado a satisfacer a los clientes finales, y a mejorar las formas en las cuales se les brindan los servicios o se les vende un producto.

Algunas empresas, quizás solo tengan una comprensión muy parcial y superficial en lo que respecta al uso y manejo de las TICs en el seno de las sociedades globalizadas. De hecho, algunos gerentes podrían poner en duda si ellos mismos se encuentran preparados para esta era de la información, o si cuentan con el personal adecuado para poder ejecutar estrategias efectivas relacionadas al uso efectivo de las tecnologías. Estas confusiones, problemáticas o situaciones de incertidumbre, a veces hace que la gerencia o los departamentos tomen decisiones relacionadas a las TICs sin realizar antes diagnósticos que permitan medir cuales son las necesidades reales de la empresa en el sector de las tecnologías, la empresa en la preocupación de adaptarse a los cambios, incluso puede llegar a invertir en tecnologías que no son adecuadas para sus procesos, y en consecuencia, perder altas sumas de dinero. Sumado a esto, y es una realidad, aun nos encontramos con profesionales o trabajadores que le tienen miedo a los cambios tecnológicos, lo que causa mucho estrés en los trabajadores o usuarios, a muchas personas a nivel laboral les gusta mantenerse en su “zona de confort” y no cambiar ni mejorar sus métodos de trabajo. Sin embargo, todo cambio lleva implícito una mejora, especialmente en el campo de las tecnologías. Entonces, podríamos estar viviendo en una sociedad global, pero quizás muchas de nuestras empresas aún se encuentran en la modalidad local o ni siquiera han migrado parcialmente a la virtualidad.

La realidad es que, cualquier empresa que cuente con conexiones a internet, puede transformar su negocio de una empresa local a una multinacional, millones de empresas a nivel mundial prestan sus servicios de forma completamente virtual, lo que las hace exitosas y rentables. Internet es una zona de libre comercio, y es una tecnología global, vivimos una era donde la información tiene un valor, migramos de trabajadores y clientes locales a empleados y clientes digitales, la empresa moderna, ya no tiene ubicaciones físicas específicas e incluso podría encontrarse, en todos lados, a la punta de un *click*.

Esta investigación es importante para las empresas del Estado Carabobo, porque podría ser una guía teórica para los gerentes de las organizaciones públicas o privadas, para que

solucionen los problemas relacionados a la implementación de las TICs en sus procesos gerenciales, para concientizar acerca de los cambios por los cuales el mundo está atravesando en la sociedad globalizada y que indudablemente las empresas para poder ser competitivas deben adaptarse. Esta investigación, puede ser usada como base teórica, para que otros autores la usen como referencia para otras investigaciones a futuro, bien sea bajo la misma temática, o desarrollando y ampliando teóricamente algunos de los fragmentos o problemáticas que se han abordado.

Por todo lo anteriormente señalado, se considera que es requerida la presentación de esta investigación ante la Comisión Coordinadora de la Maestría en Gerencia y Tecnología de la Información de la Universidad José Antonio Páez, para que los gerentes de las empresas en el Edo. Carabobo cuenten con una guía teórica a fin de mejorar el uso, manejo y control de las TICs en la gerencia de las empresas, de esta manera garantizando el éxito de las empresas en Carabobo, el cual es un importante sector industrial en Venezuela, las TICs son herramientas que permiten facilitar la toma de decisiones en las empresas, y aumentar la competitividad de las organizaciones, teniendo en cuenta que, la información es ahora un recurso de la gerencia moderna.

1.2.Objetivos de la investigación:

1.2.1. Objetivo General:

- Investigar las problemáticas de las Tecnologías de la Información y Comunicación como un recurso de la gerencia en el seno de las sociedades globalizadas, considerando el caso de las empresas en Carabobo, Venezuela.

1.2.2. Objetivos específicos:

- Analizar las nuevas tendencias tecnológicas como herramientas de éxito para la gerencia moderna en las sociedades globalizadas.

- Describir los principales enfoques tecnológicos y gerenciales de competitividad organizacional en las sociedades globalizadas.
- Analizar el impacto de las TICs en el seno de las sociedades globalizadas.

1.3. Justificación e importancia:

La globalización ha generado cambios en las empresas, la inclusión de las TICs en la sociedad y en el mundo empresarial ha generado nuevas economías y mercados, incluso creado nuevas necesidades, marketing, mercados globales y clientes internacionales. En este sentido, el estudio de los fenómenos sociales, tecnológicos y gerenciales relacionados a la intervención de las TICs en el quehacer humano, ha sido durante los últimos 10 años objeto de estudio de teóricos, académicos y profesores universitarios tanto a nivel nacional como internacional. En un mundo que cada vez se encuentra más gobernado por las normas y reglas de la virtualidad, las economías digitales, el marketing digital, las redes sociales digitales entre otras tecnologías, nos conlleva a la conclusión de que la praxis de la investigación científica en el campo de la gerencia y las TICs es cada vez más necesaria e importante para la economía, la empresa, y la sociedad. Mencionan Sebastián Rovira y Giovanni Stumpo en su obra *“Entre mitos y realidades: TICS, políticas públicas y desarrollo productivo en América Latina”* (2013) que: “En los países desarrollados las TIC han tenido un rol importante en facilitar una dinámica de profundas transformaciones económicas que se han expresado en un aumento en la productividad, una transición desde economías industriales-manufactureras hacia otras basadas en servicios”. (p.17). En este sentido, se observa una marcada tendencia del uso de TICs en las empresas en los países desarrollados, incluso transformando la forma en la cual generan los productos para los clientes, ahora se marca una tendencia orientada al servicio; habida cuenta que el conocimiento y la información son factores de poder en las sociedades globalizadas, sin embargo, ambos dependen de las tecnologías y de la innovación.

Menciona Castells (2001) que “La innovación resulta esencial en los servicios avanzados a las empresas, que son el principal sector de generación de recursos de nuestra

economía”. (p.255). Por otro lado, en la actualidad, existe una gran variedad de actividades empresariales que operan exitosamente con el uso de las TICs, lo que ha generado el desarrollo de una nueva economía y mercados, en donde los gerentes y los colaboradores son un elemento clave tanto para la innovación como para el uso de esas tecnologías, y en consecuencia, generar valor agregado para la empresa. La informática, las redes de telecomunicaciones, la epistemología, la gerencia, los sistemas de información, son las ciencias que determinaran el futuro de nuestras ciudades, y en consecuencia, mejoraran la toma de decisiones que se generan en el seno de la empresa moderna, vivimos en un mundo conectado por nodos, donde es posible, hacer operaciones en Colombia para una empresa en la India, que tenga clientes en Estados Unidos. Ya no existe el trabajo por áreas, debido a que muchos empleos se encuentran distribuidos por todo el mundo, las zonas de trabajo, las residencias y los centros de comercio, están distribuidos por todo el planeta, y satisfacen un solo mercado: el global. Esto es una característica de las sociedades globalizadas modernas que las empresas en Carabobo, y en general en Venezuela, deben considerar: son partes de un mercado y sociedad globalizada.

Esta investigación podría ser un relevante manual teórico para emprendedores, gerentes, directivos, trabajadores y ejecutivos de las empresas, que deseen ampliar sus horizontes económicos, y formar parte de esta aldea global, aumentando su participación y competitividad en el seno de la sociedad globalizada, convirtiéndolas en empresas productivas y de éxito organizacional, capaces de usar efectivamente el conocimiento, las tecnologías y la información como herramientas de la gerencia efectiva moderna. Este estudio o trabajo de investigación se propuso investigar las problemáticas de las TICs como un recurso de la gerencia en el seno de las sociedades globalizadas, específicamente en el Edo. Carabobo, de modo que este trabajo podría ser un aporte teórico para contribuir al uso efectivo de las TICs, los ambientes virtuales, toma de decisiones gerenciales acertadas, la adaptación a los mercados globales, y mejoras de competitividad y productividad de las organizaciones modernas, y de cualquier empresa que use las TICs de forma parcial o total en sus operaciones, funciones y actividades.

Esta investigación podría ser una base o fuente teórica importante a futuro para otras investigaciones relacionadas al objeto de estudio, de modo que, libremente otros autores podrían desarrollar investigaciones que aborden bien sea el tema central de esta investigación, o centrarse en algunos de sus apartados o fragmentos.

1.4.Limitaciones y factibilidades de la investigación:

Tamayo y Tamayo en su libro *“El proceso de la investigación científica”* (2003) establece que:

Conocidas las distintas circunstancias que rodean un problema, así como sus elementos constitutivos y la forma en la cual se interrelacionan, al investigador se le presentan diversas alternativas, dentro de las cuales es posible encontrar una explicación, la cual debe darla el investigador, para la cual se vale de información (llámese bibliografía, documentación, revisión de la literatura, antecedentes, etcétera). (p.142)

Para el caso de las investigaciones de tipo documental, esta documentación se basa de una serie de fuentes electrónicas obtenida mediante el uso de internet como medio para obtener las fuentes, habida cuenta que este estudio se limita a investigar las problemáticas de las TICs como un recurso de la gerencia en el seno de las sociedades globalizadas, específicamente en el Edo. Carabobo, en el periodo de tiempo desde el 2015 hasta el 2017, tomando como referencia teórica autores de amplia experiencia (tanto de las ciencias gerenciales como del campo de las tecnologías de la información y comunicación), y reconocidos a nivel mundial y nacional, así como también fuentes actualizadas, que sirven o funcionan como antecedentes y bases teóricas de esta investigación.

Como se ha mencionado en párrafos anteriores, las empresas en el Edo. Carabobo son relevantes para la economía de Venezuela, debido a que se encuentran ubicadas en uno de los principales centros de economía de la nación, por otro lado, el tema de la globalización

ha ganado auge en los últimos cinco años, como proceso tanto tecnológico como económico, en la actualidad, las sociedades se encuentran sustentadas bajo el uso efectivo de las TICs y del conocimiento, como recursos principales para el logro del desarrollo de los países, y a su vez, para garantizar el éxito y competitividad de las empresas del nuevo milenio, de modo que la tendencia de las sociedades globalizadas se considera una temática actual, las sociedades, las empresas y los mercados se encuentran unidos por redes, y entre variados países del mundo entero, las TICs han permitido la interconexión, entre ambos, sociedad y empresa, de modo que se considera relevante incluir un abordaje teórico de estas tendencias actuales en el seno de esta investigación, considerando que es un objeto de estudio común para muchos investigadores, tanto a nivel nacional como internacional. Se dice en la actualidad que la globalización, incluso ha influenciado las formas de hacer gerencia efectiva en las organizaciones.

Se considera relevante también, tomar en consideración y estudiar el uso efectivo de las TICs en la praxis gerencial de las empresas de Venezuela, y cuáles son las prácticas gerenciales más efectivas que se están implementando a nivel mundial en la actualidad, de modo que pudieran ser aplicables también para la gerencia de empresas en el Edo. Carabobo. Esta investigación pudiera ser presentada a inicios del año 2018, debido a que se han adelantado muchas actividades de investigación en el 2017, no obstante, que pudiera ser presentada y culminada antes de finalizar el 2017, por la razón mencionada. Se trata de una investigación documental, y la principal fuente de información ha sido internet, como medio para lograr obtener libros, documentos, artículos y fuentes que han servido como base para poder desarrollar este estudio, en tanto que, en base a esto, se considera esta investigación factible y viable, debido a que se cuenta con los recursos para desarrollarla, es relevante mencionar que no se abordan enfoques políticos ni educativos en este estudio. Por otro lado, la autora de esta investigación cuenta con una importante trayectoria profesional en empresas tanto públicas como privadas del estado Carabobo, y es una profesional graduada de Ingeniero de Redes y Comunicaciones de la Universidad Tecnológica del Centro (UNITEC), por lo tanto se puede afirmar que se cuenta con los conocimientos teóricos requeridos para ejecutar esta investigación (factibilidad humana).

En base a lo mencionado anteriormente, esta investigación se desarrolla con enfoques tecnológicos y gerenciales, tomando en consideración algunas vertientes sociales, en tanto que se aborda de forma teórica las características principales de las sociedades globalizadas, y el papel que desempeñan las TICs y la gerencia efectiva en el marco de las organizaciones y sociedades modernas.

Se aclara que el aspecto o tema del dinero electrónico se menciona en esta investigación únicamente a manera de ejemplo de tecnologías modernas usadas en las sociedades globalizadas. Sin embargo, otros investigadores a nivel internacional o nacional, podrían ampliar o profundizar el estudio de esta temática. Se considera que podría ser un aporte creativo para la investigación el haber incluido este tema.

II. MARCO TEÓRICO.

Según Tamayo (2003), uno de los principales objetivos de la ciencia es definir relaciones entre variados sucesos, y desarrollar conexiones lógicas entre estos mismos, que logren generar nuevos postulados, axiomas o análisis a variados niveles del conocimiento, mediante el uso de la metodología de investigación (método científico). (p.31). Sin embargo, para lograr establecer esas conexiones, es necesario, para el caso de las investigaciones de tipo documental, contar con una serie de fuentes y documentos que sirvan como base teórica de la investigación.

Como se ha mencionado en párrafos anteriores, se ha usado Internet como medio para obtener el material teórico necesario para desarrollar este estudio, de modo que el material requerido se encuentra disponible y almacenado en una base de datos, en tanto que se encuentra al alcance y disposición para desarrollar el tema. A continuación se presentan los antecedentes y las bases teóricas que sustentan esta investigación.

2.1. Antecedentes:

Gabriela Agostini en su tesis titulada “*El dominio del saber y la información como factores de gerencia y competitividad en el seno de las naciones Latinoamericanas*” (2016), hace referencia a como el conocimiento y la información son recursos de competitividad en las empresas, y de cómo en el mundo globalizado las empresas que quieran crecer y subsistir a los mercados actuales altamente competitivos, deben considerar dentro de un sistema de gestión de gerencia efectiva el uso y manejo de las TICs, lo que permite la adaptación de la empresa a las sociedades globalizadas. Agostini menciona o hace referencia a que la globalización es un proceso que se ha experimentado en el mundo desde hace un par de décadas atrás, y que los sistemas tecnológicos han tenido un papel o rol fundamental en este mismo proceso, como en los campos de la informática, las telecomunicaciones, las TICs y el conocimiento humano.

Por otro lado, Fran Martínez en su tesis titulada la “*Problemática de la aplicación de las tecnologías de la información y la comunicación en la gerencia de las PYMES*” (2017), hace referencia a la importancia de las PYMES y el uso de las TICs en la gerencia de estas mismas en el estado Carabobo, Martínez afirma que “En Venezuela las PYMES cada día usan más las TICs dentro de sus procesos gerenciales y eso es algo positivo para este tipo de empresas”. (p.33). En este sentido, se puede afirmar que las empresas del Edo. Carabobo no solo está compuesta de transnacionales y empresas grandes, también existe un amplio y variado sector representado por la Pequeña y Mediana Industria, las cuales también cuentan con carteras de clientes y demandas por satisfacer.

María Rueda en su tesis doctoral “*La gestión del conocimiento y la ciencia de la información: relaciones disciplinares y profesionales*” (2014) menciona:

La influencia de las nuevas tecnologías impacta no solo en el ámbito económico-productivo, sino también en el ámbito social y personal implicando cambios: 1) En la forma cómo se desarrolla el propio trabajo (teletrabajo, videoconferencias), 2) En los usos y costumbres referentes a las relaciones sociales (comunicación

vía correo electrónico, comunidades virtuales, diálogos a través del chat, blogs). 3) En los hábitos de compra (posibilidad de compra remota no importa en qué lugar del mundo). 4) En las propias estructuras mentales de los individuos que conforman esta sociedad (empequeñecimiento del mundo físico, necesidad de un aprendizaje continuo debido a la rápida evolución de las sucesivas tecnologías, preparación específica para afrontar y desenvolverse en un entorno en continuo cambio). (p.89)

Rueda (2014) hace énfasis en la inclusión de las TICs no solo en la empresa, si no en el seno de la sociedad y de la cultura de las naciones, y los modos de vivir, y en los hábitos de los clientes y la naturaleza del mercado global. Esto, intrínsecamente conlleva, a que también en las empresas se le otorgue relevancia a una gestión efectiva del conocimiento y gestión de la información. Es una función de la gerencia, establecer una gestión efectiva de ambas áreas, en tanto que en la actualidad y en las empresas modernas, existe una tendencia hacia la importancia del talento humano, las ideas de los trabajadores, la mejora continua de procesos, y el uso efectivo de la información y el conocimiento como factores de competitividad. En una sociedad globalizada, la virtualidad ya es un factor común, y de hecho, es una de las características principales de la empresa moderna, por ejemplo, en la fuente electrónica *Decálogo de capacidades del digital worker* (2017) acerca del teletrabajo, el trabajo virtual, o *digital worker* se menciona que “Un *digital worker* tiene un puesto de trabajo digital con todas las herramientas necesarias para trabajar con la máxima eficiencia: conectividad y movilidad garantizadas, dispositivos siempre operativos”.<http://aunclidelastic.blogthinkbig.com/digital-worker-decalogo-de-capacidades/>.

De acuerdo a la gerencia de la empresa “*Applying Consulting*”, existen ciertas recomendaciones para dar garantía de éxito y competitividad a las empresas que se desempeñan en la actual sociedad digital, y no se trata únicamente de comprar nuevas infraestructuras de tecnologías, o en su defecto *hardware* o *software*, se trata realmente de un proceso que empieza con la mentalidad de los gerentes, y esta misma debe llevarse al resto del equipo de trabajo, siendo la transformación digital no solo inversión en nuevas TICs, sino también un cambio organizacional en las estructuras de negocios de la empresa, que en

consecuencia debe involucrar a todo el equipo. <http://gestion.pe/tecnologia/applying-consulting-empresa-sin-transformacion-digital-esta-condenada-morir-2200631>.

Es muy cierto que, evidentemente, los mejores cambios, planes, y proyectos deben comenzar sin duda con iniciativas provenientes de los gerentes para posteriormente ser inculcadas al resto de los colaboradores de la empresa.

En este sentido, innovar en TICs es ahora un reto y una necesidad al mismo tiempo, de modo que las áreas de tecnologías y la gerencia se unen o crean nexos e interrelaciones cada día más, para que las organizaciones modernas obtengan los resultados económicos deseados de ambas áreas, en tanto que la innovación es un objetivo para la empresa moderna y no una sencilla opción. El uso y manejo de las TICs en las empresas, están generando millones de dólares a nivel mundial, muchos mercados que eran locales ahora son globales, y es una tendencia que parece no detenerse, en especial en la empresa de este siglo.

En el artículo *online* de MSc Maria Slusarczyk y MSc. Norberto Hernán Morales titulado “*Análisis de las estrategias empresariales y de las TICs*” (2015) mencionan los teóricos que “Actualmente las TIC son la fuente principal de información para la empresa y la información es un recurso estratégico muy importante que sustenta las funciones claves y los procesos de toma de decisiones”. (p.39). En relación a la toma de decisiones, es relevante mencionar que esta es una función gerencial, sin embargo, los empleados también toman decisiones a variados niveles, y las TICs son herramientas que agilizan ese proceso y permiten ahorrar tiempo, agilizando el acceso oportuno a la información que se necesita en el momento que se necesita, y en las cantidades que se necesita. En el artículo de la revista de administración de negocios de la Universidad de EAN (Bogotá), titulado “*Gerencia del siglo XXI*” (2005) se establece que “Ya los mercados no necesariamente son un lugar físico. La red de redes da la posibilidad de que, literalmente, todo ofertante mundial pueda ser analizado por los demandantes mundiales en la red”. (p.69). Los teóricos José Barragán Codina y Jesús Humberto Vela Quintero en su artículo “*Impacto de las TICs en la Gestión de Negocios Internacionales*” (2015) concuerdan mencionando que “Todas las empresas

están en un escenario a la vista de todos y si se hace algo indebido automáticamente quedas fuera de los negocios internacionales”. (p.23).

En el artículo de la revista virtual de gerencia de la UC, titulado “*Nuevas estrategias para gerenciar, una visión epistemológica*” (2000) del Dr. Miguel Mujica, “Las organizaciones de vanguardia dentro de un mercado global competitivo, buscan involucrarse con los enfoques más actuales y que hayan llevado al éxito a diversas instituciones”. <http://diegoiibarra.ve.tripod.com/>.

En el informe desarrollado por Pamela Arellano y Sandra Peralta titulado “*Informe de resultados: Tecnologías de la información y la comunicación en las empresas*” (2015), establecen que “Las Tecnologías de la Información y la Comunicación (en adelante TIC) están transformando las interacciones sociales y las relaciones personales que se llevan a cabo mediante dispositivos y objetos cada vez más conectados y que forman parte del Internet de las Cosas”. (p.4).

En este sentido, como se puede observar, los teóricos coinciden en que las empresas ahora operan en red, y en una sociedad globalizada, dominada principalmente por el uso de la tecnología, y que esto sin duda, ha influenciado la praxis gerencial significativamente.

2.2.Bases teóricas:

Menciona o establece el teórico Bourgeois en su obra “*Sistemas de información para negocios y más allá*” (2014):

Internet ha conectado al mundo. Hoy es tan sencillo comunicarse con alguien al otro lado de la mundo como lo es hablar con alguien que se encuentra a nuestro lado (...) La globalización es el término utilizado para referirse a la integración de bienes, servicios y naciones del mundo. La globalización no es necesariamente un fenómeno nuevo; en muchos sentidos, hemos ido experimentando la globalización desde los días de la colonización Europea. Los nuevos avances en telecomunicaciones y las tecnologías de transporte aceleraron la globalización. La llegada de la Internet a nivel mundial ha hecho que todas las naciones sean vecinas. (p.120)

Esto implica, que nos encontramos en la actualidad ante una era o sociedad globalizada, en la cual los mercados y los clientes, son globales y no locales. Las TICs han logrado que, las economías se unan y establezcan nuevas conexiones y relaciones comerciales. En el libro de la Conferencia de las Naciones Unidas sobre Comercio y Desarrollo (UNCTAB), titulado “*Informe sobre la economía de la información*” (2015), se menciona que en la región de América Latina “El comercio electrónico se ha ampliado considerablemente en la última década y se prevé que siga creciendo rápidamente en los próximos años”. (p. 32); esto implica que los clientes, quienes son los que mantienen el flujo económico de las empresas, se encuentran cada día más y más en línea, consumiendo vía internet. De hecho, un adulto promedio (e incluso los niños y los adolescentes), han aumentado en los últimos años la cantidad de tiempo que invierten navegando en internet, bien sea por fines de trabajo, estudios o incluso, socialmente, esto permite impulsar tecnologías como el marketing digital y el comercio electrónico, así como también el uso de redes sociales para patrocinar o publicitar bienes y servicios.

En el libro de la empresa Microsoft titulado “*Perspectivas de la OCDE sobre la economía digital*” (2015), se menciona lo siguiente:

La economía digital está experimentando un rápido crecimiento (OCDE, 2013a). Permea la economía mundial, desde la distribución comercial (comercio electrónico) al transporte (vehículos automáticos), la educación (cursos abiertos en línea masivos), la sanidad (historiales electrónicos y medicina personalizada), las interacciones sociales y las relaciones personales (redes sociales). Las

Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC) forman parte integrante de la vida personal y profesional; personas, empresas y gobiernos se interconectan cada vez más a través de una multitud de dispositivos presentes en el hogar y en el trabajo, en espacios públicos y en los desplazamientos. (p.18)

Habida cuenta que, las TICs no solo han revolucionado a la empresa sino también a la sociedad, gobiernos y culturas. Las sociedades modernas y globalizadas tienen una característica principal: operan y trabajan en redes. Como menciona Manuel Castell (2001) “la educación, la información, la ciencia y la tecnología constituyen las fuentes fundamentales de creación de valor en la economía basada en Internet”. (p. 294). En este mismo orden de ideas, los sistemas de gerencia y conocimiento (epistemología), así como el campo de las TICs, también han evolucionado y evidenciado un profundo crecimiento en los últimos años, las investigaciones relacionadas con el conocimiento, y su relación con la productividad y la gerencia de las empresas, ha sido tema de estudio de variados teóricos tanto a nivel nacional como internacional. Como mencionan Laudon y Laudon en su obra “*Sistemas de información gerencial*” (2014):

La administración del conocimiento se ha convertido en un tema importante en muchas firmas de negocios de grandes, ya que los gerentes saben que una parte considerable del valor de su firma depende de la habilidad de ésta para crear y administrar el conocimiento. (p.417)

Es así como, las áreas del conocimiento, la gerencia y las TICs tienen los mismos objetivos en una empresa, aumentar la rentabilidad, su competitividad, favorecer toma de decisiones efectivas, y la competitividad organizacional en sociedades globalizadas, para garantizar la permanencia en el mercado, y el crecimiento a futuro de la empresa.

En este sentido, en el contexto empresarial; es relevante que el gerente de la empresa sea consciente, de que el conocimiento es una cualidad tanto individual como de todos los miembros de la organización, “es un evento cognoscitivo” que sucede en los cerebros de los

seres humanos. Sin embargo, el conocimiento también es almacenable, en registros, bases de datos etc., e incluso puede ser compartido o transmitido a otros grupos, mediante videoconferencias, e incluso puede encontrarse o ubicarse en emails, notas de voz o correos de voz, archivos o medios digitales, o sencillamente, documentos o archivos que pueden ser almacenados por la empresa. Cuando el conocimiento solo se encuentra en la mente del trabajador, se le denomina conocimiento tácito, pero cuando la empresa ya le ha documentado, se le llama conocimiento explícito. De modo que, los medios electrónicos, son fuentes o estructuras que permiten almacenar el conocimiento de los trabajadores, para que posteriormente, la empresa pueda hacer uso de este mismo a favor de la rentabilidad de la información (Laudon y Laudon, 2014).

En síntesis, las empresas tanto en Venezuela como en otros lugares del mundo, se vuelven más competitivas si usan las TICs y el conocimiento para la administración y gerencia de los recursos (como la información, materias primas, maquinarias, equipos), cuando la empresa, en esta sociedad globalizada, no cuenta con las TICs o la gerencia se niega a dar valor oportuno al conocimiento de los empleados, la empresa podría enfrentarse a difíciles situaciones de inestabilidad económica. Es una de las principales funciones del gerente moderno, asesorar a los inversionistas en la importancia de las TICs y el conocimiento como factores de competitividad, la gerencia tiene el rol de brindar soporte y apoyo a este tipo de iniciativas, también se pueden crear controles y sistemas de motivación que permitan al empleado, ser partícipe de los cambios. De modo que, el uso de las TICs y del conocimiento en las empresas, es también, una responsabilidad compartida en todos los niveles de la empresa.

Castells en su obra "*La galaxia de internet*" (2001) expone teorías acerca de la sociedad de la información y su influencia en la vida de los seres humanos, expone abiertamente la teoría de la revolución tecnológica y de la sociedad en red.

Las redes son un conjunto o sistema con nodos o puntos interconectados, y son una de las modalidades más antigua del ejercer humano, estas redes se han convertido en la actualidad en redes de información, basadas en internet (Castells, 2001, p.15). Debido a que

las redes facilitan las comunicaciones, las sociedades actuales globalizadas se basan en estas mismas, usando las TICs como medios principales para establecer estos nodos o conexiones. Castells (2001) afirma que “actualmente la introducción de tecnologías de información y comunicación de base informática, y en especial de Internet, permite que las redes desplieguen su flexibilidad y adaptabilidad, afirmando así su naturaleza evolutiva”. (p.16). Esta formación de redes basadas en las TICs permiten hacer más efectiva la ejecución de tareas o faenas en las empresas, la toma de decisiones con sentido de urgencia informadas, y agiliza o permite que las comunicaciones sean globales y no locales. En la actualidad, las comunicaciones en la sociedad se encuentran basadas en Internet, teniendo un impacto tanto en sociedad común como en el seno de las empresas, ya que nuestras formas de comunicarnos cambiaron. Entonces, es como así estamos al frente de una nueva economía, basada en redes.

La globalización, es un fenómeno de relevancia en la actualidad, debido a que ha generado muchas inquietudes en el seno de la empresa y en el mundo laboral, han surgido en los últimos años cambios sociales y tecnológicos, e incluso políticos, que han trascendido las épocas, el campo de la gerencia, también se ha visto influenciado o afectado, entonces se le presenta al gerente moderno y al gerente del futuro nuevos retos, que ponen a prueba sus estrategias gerenciales, y al mismo tiempo, nuevos recursos por administrar como lo son la información y el conocimiento humano. Al mismo tiempo Internet, ha originado cambios incluso en la naturaleza de los clientes, los gerentes y los trabajadores ya no necesariamente deben estar en el mismo espacio físico para tener una comunicación o para ejecutar sus faenas diarias, lo que promueve una interacción más virtual que física, y esto abarca también, a los clientes que ahora pueden ser digitales. La realidad es, que en la actualidad, ningún gerente o directivo puede darse el lujo de aislar su empresa a una localidad en específico, es complicado imaginar cómo sería la supervivencia de una empresa local en un mercado con clientes globales, o perece y fracasa en el intento de sobrevivir, o deja de ser una empresa para convertirse en un negocio limitado con un tiempo de vida, igualmente limitado. Como menciona Martínez en su tesis de Maestría “*Problemática de la aplicación de las tecnologías de la información y la comunicación en la gerencia de las PYMES*” (2016) “La sobrevivencia en los mercados de la actualidad, dependen directamente de la adaptación a los cambios

tecnológicos, innovadores y del conocimiento que se están suscitando en el seno de las sociedades modernas”. (p.98).

Por otro lado, y en relación a las teorías gerenciales, Certo y Certo en su libro “*Gerencia moderna*” (2012):

Los principios de la gerencia son universales: es decir, se aplican a todo tipo de organizaciones (empresas, iglesias, hermandades, equipos deportivos, hospitales, etc.) y a variados niveles organizativos. Naturalmente, las funciones de los gerentes varían de un tipo de organización a otro porque cada tipo de organización requiere el uso de conocimiento especializado, existe en un entorno laboral y político único, y usa diferente tecnología. Sin embargo, las similitudes de trabajo se encuentran en todas las organizaciones porque las actividades básicas de gestión (planificación, organización, influencia y control) son comunes a todas las organizaciones. (p.11)

De acuerdo con Certo y Certo (2012) los gerentes, tienen tres básicas responsabilidades en cualquier organización que son: 1) Actividades relacionadas con tareas o actividades específicas, 2) Actividades relacionadas con el factor humano y 3) Actividades relacionadas al cambio organizacional. (p.13). El uso y manejo de las TICs se encuentra en la función gerencial número tres, de la lista anterior, debido a que las TICs engloban modificaciones o mejoras en los métodos de trabajo, nuevas estrategias y visiones de la compañía, e incentiva la innovación y progreso organizacional, con el objetivo de brindar a los clientes finales, un mejor servicio o mejores productos.

III. MARCO METODOLÓGICO.

3.1. Tipo y diseño de investigación:

Esta investigación es de tipo documental, las cuales se basan en el estudio de problemáticas con el objetivo principal de profundizar los conocimientos, básicamente usando fuentes documentales previas, obras o investigaciones ejecutadas con anterioridad por otros teóricos que se encuentren relacionadas al tema central de la investigación. Tal y como se menciona en el Manual de Normas de la UJAP (2014):

Las investigaciones documentales abordan problemas desde un nivel teórico con el propósito de analizar los diversos fenómenos de la realidad (históricos, psicológicos, sociológicos, pedagógicos, y otros) a través de la indagación sistemática, exhaustiva y rigurosa de material documental para extraer los datos a analizar. (p.05).

Se trata de una investigación documental, cuyo propósito principal es el de ampliar los conocimiento en torno a la problemática que se aborda, principalmente de forma teórica. Sin embargo, las investigaciones documentales, tienen una secuencia que debe ser seguida o implementada. De acuerdo a Fidias Arias en su obra *“El proyecto de investigación”* (2012) se establecen las siguientes etapas:

Búsqueda de fuentes: impresas y electrónicas (Internet). 2. Lectura inicial de los documentos disponibles. 3. Elaboración del esquema preliminar o tentativo. 4. Recolección de datos mediante lectura evaluativa y elaboración de resúmenes. 5. Análisis e interpretación de la información recolectada en función del esquema preliminar. 6. Formulación del esquema definitivo y desarrollo de los capítulos. 7. Redacción de la introducción y conclusiones. 8. Revisión y presentación del informe final. (p.31)

Estas etapas o secuencias de la investigación documental, permiten su desarrollo o ejecución de forma exitosa. Esta investigación es según su enfoque cualitativo, y de diseño bibliográfico ya que básicamente se trata de un análisis documental.

3.2.Técnicas de recolección de datos:

En tanto que es una investigación de tipo documental, se implementan observaciones indirectas de fuentes documentales, en este caso, electrónicas, y de fuentes o documentos previos desarrollados por teóricos reconocidos que abordan la problemática o tema de la investigación. En su mayoría, fuentes electrónicas documentales, habida cuenta que Internet es una gran biblioteca de fuentes para los investigadores de todas las áreas y ciencias.

La observación indirecta, consiste básicamente en recolectar información tomando como fuentes documentales a obras y libros escritos por otros investigadores. Por otro lado, existen tres tipos de fuentes: impresas, audiovisuales y electrónicas, para el caso de esta investigación, principalmente se han revisado fuentes electrónicas. Dentro de las fuentes electrónicas se encuentran los documentos en internet, los documentos digitalizados y las bases de datos (Arias, 2012).

3.3.Procedimiento y técnicas de análisis de datos:

El procedimiento y técnicas de análisis de datos consisten en si en la técnica correspondiente a la investigación documental, habida cuenta que se trata de analizar, y realizar interpretaciones de las fuentes documentales, información, o base de datos encontrados gracias a los medios electrónicos actuales. Estos pueden ser libros, obras, revistas electrónicas, revistas de gerencia, y afines que se encuentren disponibles en la red, y relacionados directamente al objeto de estudio.

Es relevante mencionar, que en las investigaciones de tipo documental, no se implementan encuestas, cuestionarios o entrevistas, de modo que la recolección de la información es netamente analítica en base a las teorías que se abordan. Tampoco se considera la aplicación de instrumentos, ni estadísticas de ninguna naturaleza, recordando

que el marco metodológico se diseña de conformidad con el tipo de investigación seleccionada.

CAPITULO I

LAS NUEVAS TENDENCIAS TECNOLÓGICAS COMO HERRAMIENTAS DE ÉXITO PARA LA GERENCIA MODERNA EN LAS SOCIEDADES GLOBALIZADAS

9. La globalización.

La globalización es un fenómeno social y tecnológico, y al mismo tiempo político y económico, a nivel universal y creciente en el tiempo, uniendo países, mercados, clientes proveedores y empresas, como el mismo término lo indica, globalización proviene de la palabra “global”, es decir, un proceso mundial. También se entiende que es un proceso altamente dinámico y que surge en el seno de las sociedades. Las TICs sin dudar, han sido una parte protagonista de la globalización en las sociedades modernas; la tendencia en la globalización es que las empresas logren presencias mundiales, que eliminen las fronteras entre los países o continentes. La temática de la globalización es una de la más citada por los teóricos en sociología en la actualidad, el concepto ha sido abordado desde un sinnúmero de perspectivas teóricas.

Sin embargo, la globalización ha dado un amplio abanico de poderes a las empresas multinacionales y transnacionales, hoy en día es posible tener un empleado en Latinoamérica y la sede de la organización física en Estados Unidos de América, mediante el uso o manejo del trabajo a distancia o teletrabajo, esto sin duda masifica las posibilidades laborales a distancia, facilita la transmisión de saberes, se mejoran los sectores a escala mundial de las tecnologías y la innovación, los mercados se expanden y la ubicación de los clientes no necesariamente tienen que ser en el mismo continente o país. Estamos en una era en la cual, tanto el trabajador como el cliente, y en si la empresa, pueden estar en cualquier lugar del mundo.

La globalización es una temática extensa, complicada y con muchos matices y vertientes, se entiende que en la sociedad actual, los profesionales de la información y las tecnologías son los primeros perfiles que necesita o demanda la empresa moderna. Las organizaciones en términos generales van a necesitar cada día más un uso y manejo eficiente

de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TICs), y la empresa competitiva, va a requerir ajustes a estos cambios económicos que experimenta el mundo empresarial, la sociedad de la información es una consecuencia de la globalización, y los sistemas tecnológicos, van a ser requeridos cada vez más, en el pasar del tiempo. De hecho, trabajar en línea o en red, ya un nuevo estilo de trabajo, una necesidad, un dominio que los empleados modernos ejecutan en las empresas a escala mundial, antiguamente trabajar en red era una modalidad que solo los informáticos podían ejecutar, en la modernidad, trabajar en red es lo más común y parte de las faenas o actividades del día a día, ahora son funciones multidisciplinares que se ha extendido hacia todos los campos, incluso hasta el campo de la educación (ejemplo de esto, el aprendizaje a distancia).

La globalización también ha generado cambios sociales, y la creación de nuevos modelos de negocios y diversas formas de establecer negocios y formas de ganar o producir, para los gerentes de la década en curso, ha sido un reto adaptarse a estos cambios generados por la globalización, el campo o ciencias gerenciales, ha evolucionado a la par de los cambios tecnológicos, al punto que, en la actualidad, algunos gerentes aplican el modelo virtual para administrar y gerenciar empresas a distancia (gerencia virtual), y cuentan con una serie de herramientas muy valiosas desde el punto de vista tecnológico para asignar actividades a distancia a trabajadores que, en consecuencia, también son de alguna manera empleados virtuales. De modo que, la masificación de las TICs ha sido un factor de éxito para la gerencia moderna, y un conjunto de herramientas esenciales de competitividad.

Los nuevos emprendedores o la generación de nuevos gerentes, presentan muchísimas herramientas para expandir o emprender nuevos negocios, la globalización nos muestra una ventana llena de posibilidades, en las cuales lo único que se requiere es creatividad, adaptación e innovación; sin duda el uso y manejo de las TICs ha de ser uno de los *must* (deberes) de este tipo de organizaciones.

Estamos en una era en la cual si una organización no usa internet, carece de página web, perfiles en Redes Sociales Digitales (RSD), o marketing digital, y no use las TICs en sus modelos gerenciales, probablemente este destinada al fracaso económico y su evolución y crecimiento en el tiempo va a ser opacado por las empresas que si usen las TICs en sus

procesos de negocios o como herramientas de competitividad. De modo que las TICs, también son una característica de la empresa globalizada, en síntesis, usar internet es un factor de primera necesidad. Establecen José Barragán Codina y Jesús Humberto Vela Quintero en su investigación titulada “*Impacto de las TICs en la Gestión de Negocios Internacionales*” (2015):

Las TICs: Hoy son ampliamente utilizadas, existen grandes bases de datos que almacenan información, donde se pueden procesar y analizar resultados aplicando diferentes herramientas computacionales que apoyan la toma de decisión. La infraestructura tecnológica apoyan las diferentes actividades fundamentales en los negocios como: Transacciones internacionales, transferencias electrónicas, accesos remotos, pagos de impuestos, etc. (p.21)

Sin embargo, la globalización también permite establecer alianzas o acuerdos entre países, ciudades o regiones, lo que da origen a nuevos paradigmas de éxito empresarial; también se presentan problemáticas o retos en las empresas originados por la globalización, como el establecimientos de los salarios de trabajadores en teletrabajo (como cancelar justas remuneraciones y qué hacer con los impuestos locales), esto da poder a las transnacionales ya que pueden incluso “liberarse” de restricciones o limitaciones impuestas por el estado o país al cual pertenecen. La empresa que se adapta a la globalización, puede seleccionar en donde tener la empresa, la producción, los servicios, e incluso a los trabajadores, eventualmente, cuando la empresa es de servicios, a veces ni siquiera es requerido un lugar físico en específico: todo se trabaja bajo la modalidad virtual. En este sentido, el fenómeno de la globalización, sin duda ha originado entonces nuevas formas de sociedad, cultura, política (estados) y nuevos y variados tipo de empresas exitosas y modernas, en donde incluso el cliente, ha migrado de ser local a ser global, ya no es necesario tenerlos en el mismo país: pueden estar en cualquier lugar del mundo.

10. La tendencia de las redes sociales digitales como factor de competitividad empresarial en Venezuela.

Las redes sociales digitales (RSD) son una de las herramientas tecnológicas usadas por las empresas tanto a nivel nacional como internacional, así como los gerentes están manejando en la actualidad las TICs para ejecutar videoconferencias y disminuir las reuniones presenciales (lo cual ha generado implícitas reducciones de tiempo y dinero a las empresas por costos relacionados a viáticos), de igual forma, las RSD también se han convertido en una herramienta de colaboración, comunicación y toma de decisiones empresarial. Tal y como establecen Laudon y Laudon (2014):

Los gerentes utilizan de manera rutinaria las denominadas tecnologías “Web 2.0” tales como redes sociales, herramientas de colaboración y wikis para tomar mejores decisiones con mayor rapidez. A medida que cambia el comportamiento gerencial, también lo hace la forma en que se organiza, coordina y mide el trabajo los empleados que trabajan en equipos y proyectos, la red social es en donde se lleva a cabo el trabajo, se ejecutan los planes y los gerentes hacen su labor administrativa. Los espacios de colaboración son en donde los empleados se reúnen, incluso cuando están separados por continentes y zonas horarias. (p.7)

De esta manera, se reducen muchos tiempos y dinero, como se mencionó anteriormente, y se agiliza significativamente la toma de decisiones, por una parte esto se debe a que la información en las RSD se administra a tiempo real e inmediato, es decir, la información se actualiza “en vivo”. Habida cuenta de que, esta interacción a tiempo real, también permite hacer solido el trabajo remoto (o a distancia), el gerente puede realizar sus labores de administración en línea, así como también sus empleados, la toma de decisiones también es mucho más efectiva, y basada en la información. Algunas empresas también usan o manejan las RSD para desarrollar efectivas estrategias de *marketing digital*, y realizan alineaciones de los departamentos de mercadeo y publicidad con los objetivos del uso de las RSD, los departamentos de publicidad son importantes para la promoción y venta de los bienes, productos o servicios que presta la empresa a sus clientes. En Venezuela, al igual que el resto del mundo, las RSD también son herramientas que pueden generar mejoras significativas en los procesos gerenciales, toma de decisiones y funciona como herramientas de publicidad.

En relación a las RSD para el marketing digital, Gabriela Agostini (2016) menciona que “las organizaciones deben contar con una persona dedicada exclusivamente a la responsabilidad de la administración de la información que se comparte, se publica, o los demás usuarios publican en las redes asociadas a la organización”. (p.121). De esta manera, en la actualidad, existe la conocida figura de “administrador de redes sociales digitales”, de modo que, las redes no solo pueden ser una herramienta del trabajo colaborativo gerente-trabajadores, sino que también es una poderosa aplicación de mercadeo o publicidad en línea, que garantiza presencia e interacción con todo el público, y la visibilidad a posibles o tentativos clientes.

En relación a las RSD Martínez (2017) afirma que:

Las redes sociales digitales (RSD) son realmente muy usadas, y permiten a las PYMES hacer publicidad efectiva de forma gratuita, y de esta manera, aumentar su popularidad en el mercado nacional, de hecho, Venezuela es uno de los países con más usuarios activos en las redes sociales. (p.79)

En este sentido, se podría afirmar que los investigadores coinciden en la importancia del uso y manejo efectivo de las RSD en Venezuela, y que, no solo las empresas grandes o multinacionales podrían obtener significativos beneficios del manejo de esta relevante tecnología, sino que también los emprendedores de las PYMES, pueden adoptarlas y convertirlas en sus aliadas de negocios. En la actualidad, es difícil mencionar una empresa exitosa que no maneje las redes sociales, es prácticamente un deber para todo negocio en las épocas de modernidad, incluso, los pequeños negocios, figuras públicas, restaurantes, *freelancers*, hacen uso y manejo de estas mismas para garantizar presencia en la *web*.

La realidad indica que el gerente moderno, no solo se encuentra comprometido con la empresa en aumentar los niveles de ganancias y productividad, sino que, también necesita un compromiso en incrementar la innovación organizacional a fin de impulsar aún más, las primeras dos. El gerente del presente y del futuro, presenta retos antes soñados, y cambios en el entorno muy brusco y vertiginoso, con el objetivo de mantener la sostenibilidad

económica en la empresa, es relevante para la organización moderna contar con RSD y mejoren sus tomas de decisiones, las formas de generar el trabajo, y como se mencionó anteriormente, algunas RSD son completamente gratuitas, en tanto que son aplicaciones que cualquiera puede tener en la palma de la mano. Las innovaciones tecnológicas como las RSD ayudan a las empresas y a los gerentes a ser más exitosos.

De acuerdo con Certo y Certo en su libro “*Gerencia Moderna*” (2012), para el proceso de la toma de decisiones, un gerente debe 1) Identificar el problema, 2) Realizar una lista de posibles soluciones, y 3) Seleccionar la solución más beneficiosa. Sin embargo, en el segundo aspecto, la generación de variadas posibles soluciones, es donde juegan un rol fundamental las RSD, ya que, en colaboración con los empleados o usuarios, se pueden generar muchas más alternativas de lo que podría generar un individual por separado. Es por esta razón que, el trabajo colaborativo, las TICs, y en específico, las RSD, agilizan de forma significativa ese proceso de toma de decisiones. Los grupos siempre logran mejores resultados que los individuales, y las RSD son un medio que logra, esa unión en línea, entre los grupos que conforman a la empresa, incluyendo al gerente.

Las RSD son también útiles para compartir el conocimiento, por ejemplo, cuando las empresas son transnacionales o multinacionales, se pueden compartir proyectos que evidencian mejoras prácticas que se hayan implementado en otros *facilities* o instalaciones, de modo que cuando el conocimiento se comparte, evidentemente se multiplica, esto es muy beneficioso para el resto de las instalaciones, porque pueden replicar esas mejores prácticas dentro de su propia ubicación. En este sentido, las RSD también son una herramienta para el gerente en el área de la administración del conocimiento. Por todas las aplicaciones y utilidades anteriormente señaladas, es que se consideran a las RSD una tecnología de vanguardia, cuya tendencia seguiremos viendo en los próximos años.

11. El comercio electrónico o *e-commerce* como oportunidad de negocios en las economías globales.

Se dice que el comercio electrónico ha revolucionado completamente y de forma voraz los mercados nacionales e internacionales, y ha cambiado incluso las maneras en las cuales las organizaciones se comunican, hacen alianzas e interactúan entre ellas, de modo que también ha cambiado por completo la naturaleza del cliente o de los consumidores, en este sentido, el comercio electrónico en el campo de las tecnologías ha generado o multiplicado mercados globales y emergentes, transformando por completo la economía global en una economía propiamente digital, y basada en el uso de las TICs, y es que con el pasar de los años, cada vez existen más evidencias reales de los beneficios del uso de las tecnologías en los procesos de negocios, en el caso del comercio electrónico, ha generado importantes y significativos beneficios para las organizaciones, tanto para las grandes como para las pequeñas. Las ventajas del comercio electrónico como tecnología radica es que genera las posibilidades de multiplicar beneficios para las empresas proporcionando una mayor visibilidad global, a costos y tiempos reducidos. Por ejemplo, las empresas que operan o venden y promueven servicios de forma completamente virtual, no generan gastos en infraestructura, electricidad, agua, o papelería física por ejemplo. En este sentido, podría afirmarse que la tecnología del comercio electrónico, es también, una tecnología verde y amigable con el medio ambiente, de hecho, está demostrado que el comercio electrónico, fue una de las tendencias globales exitosas en tecnologías, y que aún sigue siendo, una de las formas más remuneradas, eficientes y usadas por los consumidores a escala global. Con la aparición y creación del uso de los teléfonos inteligentes, el comercio electrónico terminó de asentar sus bases para convertirse en una opción de vanguardia, tanto para empresas que ya existían como para nuevos emprendedores.

El comercio electrónico consiste en la obtención o adquisición de bienes o servicios (tangibles o intangibles), usando como medio principal las TICs o medios digitales. La transacción de proceso compra-pago se realiza mediante una plataforma de internet, e incluso, el servicio puede obtenerse por el mismo medio si es un bien intangible, para el caso de los bienes tangibles, se usan medios de correspondencia o variados sistemas de transporte para hacer el envío del producto al cliente. Estas transacciones pueden realizarse a todos los niveles, como por ejemplo, entre empresas (alguna compra de materia prima) o entre personas individuales o familias (incluso realizar las compras del mercado o ropa).

En el “Informe sobre la economía de la información: liderar el potencial del comercio electrónico para los países en desarrollo” (2015) se menciona que “El cambio hacia el comercio electrónico ya está transformando el comportamiento de las empresas y de los consumidores”. (p.4). Veamos la siguiente imagen que nos refleja el proceso del comercio electrónico en las empresas:

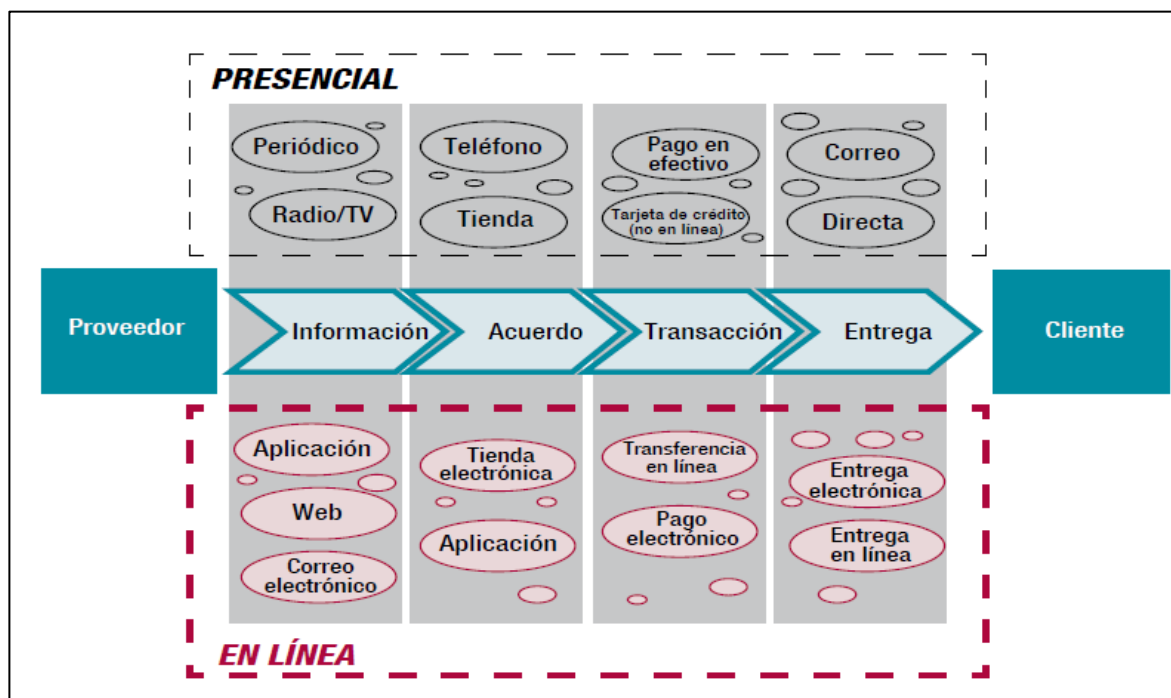


Figura 1: El papel de las TIC en la cadena de valor de las transacciones de comercio electrónico.
Fuente: “Informe sobre la economía de la información: liderar el potencial del comercio electrónico para los países en desarrollo” (2015).

En la Figura 1, se puede observar como las TICs cambian los medios en los cuales se maneja la información, se realizan los acuerdos comerciales, las transacciones son ejecutadas, y se despacha o entrega el producto o servicio al cliente. Evidentemente, los medios de la modalidad en línea son muchísimo más efectivos y ágiles que los presenciales,

por lo tanto, el cliente que es el eslabón final, probablemente reciba respuestas efectivas y eficientes. Satisfacer a los consumidores o clientes es una prioridad para las empresas porque son los que pagan y mantienen la realización económica de la organización, sin la satisfacción del cliente, el negocio o empresa no existe.

En cuanto al manejo de la información en el comercio electrónico, en las formas presenciales se usan medios como el periódico o prensa, la radio y la TV (los medios comúnmente o entendidos como tradicionales), mientras que en los medios en línea se encuentran las aplicaciones, internet y el correo electrónico o e-mails. Sin embargo, no es un secreto que en la actualidad el medio más usado (y que más audiencias cubre) es internet, la TV y la radio solo funciona cuando los encendemos y la información es aleatoria, mientras que en Internet y en los medios digitales, la información se encuentra generalmente en la palma de la mano de las personas (con los teléfonos inteligentes), y en otros medios como las computadoras portátiles y las *Laptops* u ordenadores de escritorio; esto nos permite llegar a la conclusión de que los mercados que cubre el comercio electrónico son realmente mercados globales, y no locales. Habida cuenta de que, la virtualidad de la empresa, permite cubrir mucho más distancias que en el comercio local, cuando las organizaciones son locales solo cubren o satisfacen demandas o mercados locales, mientras que el comercio electrónico elimina evidentemente esas barreras de distancias, e incluso, barreras de fronteras, idiomas y monedas. En relación a la temática del comercio electrónico, los teóricos Laudon y Laudon (2012) establecen lo siguiente:

El *e-commerce* es la parte del *e-business* que trata sobre la compra y venta de bienes y servicios a través de Internet. También abarca las actividades que dan soporte a esas transacciones en el mercado, como publicidad, marketing, soporte al cliente, seguridad, entrega y pago. (p.55)

En este sentido, *el e-commerce* es un eslabón del *e-business* o negocios electrónicos, y como se puede observar en la cita anterior engloba actividades fundamentales en cualquier empresa que no solo incluyen a las transacciones si no también al soporte al cliente.

Todo lo anteriormente señalado nos hace llegar a concluir de que el comercio electrónico es una de las tecnologías más globales en la actualidad, y que, en consecuencia muchos emprendedores nuevos han sabido aprovechar sus ventajas para crear empresas de éxito en línea, como por ejemplo Amazon. Sin embargo en la actualidad, incluso el bien no necesariamente es una prenda de ropa, estamos en una era en la cual procesamos información para comercializar información, y este es el sentido, de las economías globales, que tanto los bienes tangibles como los intangibles, se encuentren conectados y disponibles a escala global.

12. El trabajo colaborativo como medio para compartir el conocimiento en las empresas.

Una de las tendencias más relevantes en la empresa moderna es el trabajo colaborativo, sin embargo, este último necesita de dos eslabones fundamentales: las TICs y los miembros de la organización. Con tanta tecnología, información, decisiones por tomar, retos, cambios, competidores fuertes, clientes en línea y exigentes, se necesitan herramientas efectivas que unan el talento de las personas con la velocidad de las tecnologías, estas últimas no pueden cumplir con toda la carga por si solas (ni tampoco el gerente puede lograr las metas de la empresa trabajando como un individual), para poder lograr los objetivos comunes y metas de la empresa, se necesitan de estrategias gerenciales efectivas como el trabajo colaborativo.

Sin embargo, como se mencionó anteriormente, el trabajo colaborativo necesita de las tecnologías adecuadas a fin de brindar soporte a las funciones del trabajo colaborativo o colaboración en las empresas.

De acuerdo con Laudon y Laudon (2012), el trabajo colaborativo en la empresa moderna es importante debido a las siguientes razones:

1. **Naturaleza cambiante del trabajo:** Los tiempos modernos ya no son como antes, cuando se fabricaban piezas o partes en línea, y se controlaba la producción de otras formas, en la actualidad, las empresas no solo las operaciones, si no también grandes volúmenes de información y conocimiento que requieren ser

administrados, y el gerente, no puede o debe convertir esto en una función individual, si no, en objetivos o metas colectivas.

2. **Crecimiento del trabajo profesional:** en la actualidad, trabajar por individual ya no es efectivo, las nuevas tendencias de la gerencia moderna indican que se logran mejores resultados cuando las personas trabajan en grupo e interactúan entre sí, con esto se encuentran mejores y más variadas soluciones a los retos o problemas que pueda enfrentar el gerente.
3. **Organización cambiante de la empresa:** en la gerencia tradicional del siglo pasado, las instrucciones se giraban en forma vertical, los gerentes organizaban las actividades en una modalidad muy jerárquica, y las faenas eran suministradas de arriba hacia abajo, posteriormente, las respuestas o resultados volvían a subir en el organigrama a manera de respuesta. En la empresa moderna, las actividades se organizan por grupos y se espera que ellos mismos generen las soluciones a los problemas, e incluso, pueden seleccionar las formas en las cuales desarrollaran sus métodos de trabajo, sin que sea algo impuesto arbitrariamente por el gerente, con esta tendencia, estamos en frente de un trabajador más participativo y colaborativo, que conoce como trabajar en grupo y generar ideas en pro de un objetivo común. La gerencia, desde esta perspectiva, solo realiza la función de supervisión y de medición de los resultados, de modo que al igual que los gerentes, la toma de decisiones también sería una competencia o responsabilidad de los trabajadores, de modo que el poder de decidir, también es una función de los colaboradores por supuesto, desde sus respectivos cargos o funciones.
4. **Ámbito cambiante de la empresa:** la empresa local ahora es global, así como la empresa necesita tecnologías globales, también requiere de, trabajadores globales, la empresa ha evolucionado de ser local a tener muchas sucursales a nivel mundial, se expanden, crecen, evolucionan, y por lo tanto, las empresas grandes necesitan tener trabajadores que sepan operar en plataformas globales, y que al mismo tiempo, sean capaces de usar las TICs para administrar sus propios conocimientos.

5. **Énfasis en la innovación:** anteriormente se pensaba que la innovación era una cualidad individual y que las ideas solo emanaban de seres pensantes superiores a otros, este paradigma en la actualidad está completamente roto. El concepto o inclinación moderna de la innovación ya no es una cualidad individual, es un proceso que se genera o logra con grupos multidisciplinarios, los conocimientos de una persona pueden complementar los conocimientos de otra, y generar buenos resultados juntos que probablemente no se generaran trabajando solos o aislados; está demostrado que los mejores inventos del mundo, han sido resultado de las ideas de varias personas y no de una en específico.

6. **Cultura cambiante del trabajo y de la empresa:** como se mencionó y se hizo énfasis anteriormente, los grupos generan mejores resultados que personas trabajando solas. Al igual, los mejores gerentes de la modernidad se involucran con sus equipos de trabajo al punto que quizás, sean observados no se forma vertical si no como un miembro más del grupo, no se trata de hacer énfasis a que el trabajo del gerente ya es irrelevante, sino al contrario, la gerencia moderna tiene mucho más retos que la gerencia del siglo pasado, el gerente moderno, es sin duda una persona más ecuánime y participativa que en el pasado, o al menos, estas son las tendencias gerenciales que se están observando en las empresas de éxito mundial. De modo que, colaboración y participación son ahora factores claves de competitividad empresarial, el trabajo colaborativo y el trabajo en equipo, en la actualidad son necesarios.

Sin embargo, pese a las ventajas que supone intrínseca la colaboración o el trabajo colaborativo, existen una serie de requerimientos para poder implementar esta efectiva estrategia gerencial. A continuación en la Figura 2 se presenta una síntesis de esos principales requerimientos para poder implementar una cultura de colaboración en las empresas.

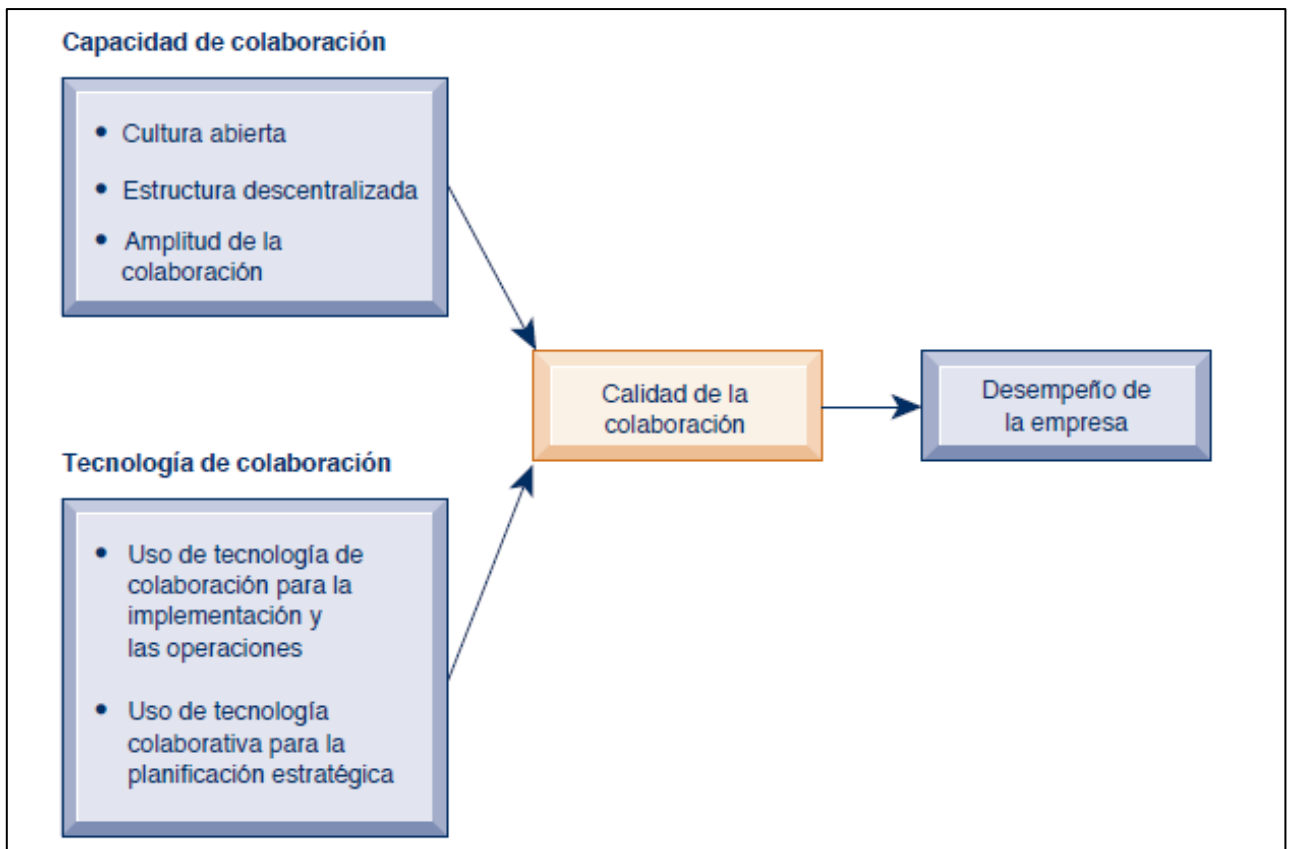


Figura 2: Requerimientos para la colaboración.
Fuente: Laudon y Laudon. “Sistemas de Información Gerencial” (2012). (p.58).

En base a la Figura 2, se puede afirmar que el trabajo colaborativo no puede generar resultados óptimos sin las tecnologías adecuadas, es decir, que las empresas necesitan una importante inversión en TICs para poder desarrollar las estrategias gerenciales con el trabajo colaborativo y los empleados. En la modernidad, existe un sinnúmero de herramientas tecnológicas algunas gratuitas, otras privadas, que permiten lograr estos objetivos, muchos de ellos permiten realizar videoconferencias, llamadas en línea, compartir archivos, documentos, proyectos e imágenes, sistemas para planificar el trabajo en equipo, agendas para administrar las tareas, planificar eventos o reuniones en línea importantes, redes sociales digitales, el correo electrónico, sistemas para ejecutar reuniones virtuales, y un sinnúmero de aplicaciones basados en el uso de internet para ejecutar el trabajo colaborativo.

Sin embargo y como se puede observar en la Figura 2, el éxito del trabajo colaborativo también depende directamente de una colaboración, por eso se menciona anteriormente que se trata de combinar el talento humano con la velocidad de las tecnologías, se trata de una sinergia muy interesante, productiva y efectiva en la solución de problemas empresariales, que sin duda, mejora significativamente la realización económica de cualquier empresa a nivel mundial. Adicional, el trabajo colaborativo fomenta las armoniosas relaciones interpersonales, debido a que la naturaleza del trabajo virtual, evita o pone barreras a los conflictos interpersonales, el trabajo colaborativo no da pie a muchos conflictos como lo hace el trabajo presencial o tradicional, debido a que toda la información, planificación, colaboraciones y actividades se encuentran respaldadas en una nube, la información no se pierde debido a que no se encuentra en respaldos de papel si no en respaldos digitales, y cuando se generan proyectos interesantes y exitosos, el gerente puede monitorear de una forma planificada el rendimiento, el gerente, ni siquiera tiene la necesidad de diseñar las herramientas manuales para monitorear a los empleados debido a que esas herramientas basadas en las TICs, ya han sido diseñadas, de hecho, si otros directivos quisieran obtener o monitorear el desempeño de los proyectos de varias sucursales de empresas a nivel mundial, pueden sencillamente consultar son las bases de datos, sin ni siquiera poner un solo pie en esa instalación, sencillamente de forma remota o virtual. En base a lo anteriormente señalado, se puede afirmar que el uso de las TICs en el trabajo colaborativo, genera estrategias gerenciales efectivas, con muchos beneficios tanto económicos como humanos para la organización, que a la larga se traducen en beneficio y evolución empresarial, las empresas que tienen implementado el trabajo colaborativo en sus procesos de negocios son mucho más vanguardistas y exitosas que el resto.

13. Las tecnologías verdes: una mirada al futuro de la gerencia moderna ecológicamente responsable.

Existen una serie de teorías o conceptos relacionados a las tecnologías verdes, sin embargo, todas apuntan a un mismo objetivo: el desarrollo sostenible y salvaguardar el medio ambiente o tierra en la los humanos y otros seres hacemos vida. Las tecnologías verdes o

Green IT (por sus términos en inglés), se basan en el uso y manejo eficiente de recursos de ordenadores con el objetivo de minimizar posibles impactos negativos al medio ambiente, de esa manera, de esta manera, la empresa es social y ecológicamente más responsable, en algunos países desarrollados esto es ley y no una opción, las empresas y sus directivos se ven cada día más envueltos y obligados a la tendencia ecológica, las tecnologías verdes no solo promueven el uso de las TICs como medios para salvaguardar el medio ambiente (se reduce el uso del papel, viajes internacionales son sustituidos por conferencias, entre otros), sino que también, promueven la creación de productos informáticos más amigables con la naturaleza. Dentro de las *Green IT* se encuentran: la virtualización del trabajo o teletrabajo, la computación en nube, y las bases de datos, que permiten que los documentos sean almacenados sin necesidad de imprimir cantidades enormes de papel.

Por ejemplo, el teletrabajo permite que las personas y los gerentes trabajen desde sus hogares, esto permite economizar gastos en operaciones en las empresas, y hasta en mantenimiento de edificios. Si nos ponemos a pensar de forma futurística, nos deberíamos hacer el cuestionamiento de la futura ubicación de las empresas, por ejemplo, una oficina es solo un lugar más para los humanos estar, pero los humanos ya tienen un sitio en el cual ubicarse que es sus hogares, para el caso del comercio electrónico y de aquellas empresas que operan 100% en red, todos sus empleados se encuentran en sus hogares, y si tienen una oficina, quizás es mínima. La cantidad de papel que gastan es casi nula quizás, porque todas las operaciones se realizando usando internet como medio, y va desde la publicidad hasta la venta del bien o servicio. De modo que, las empresas que operan virtualmente, son organizaciones altamente ecológicas.

La gerencia moderna del presente y del futuro, debe ser ecológicamente responsable, en la actualidad, los científicos cada día se encuentran más preocupados por el calentamiento global y tienen años advirtiendo a los países desarrollados que se deben tomar medidas con urgencia. Las empresas, como uno de los principales componentes de las sociedades, se encuentra en la necesidad de alinear sus objetivos de TICs incluso con los objetivos de desarrollo sostenible, en muchas ocasiones, impuestas por los mismos estados, cuando las empresas no cumplen con estas regulaciones que los gobiernos imponen para proteger el medio ambiente, son multadas o sancionadas con altas sumas de dinero. Habida cuenta que,

las TICs desempeñan un rol fundamental en la sociedad actual, también podrían ser herramientas que permitan minimizar el daño al medio ambiente.

Sin embargo, las TICs también han reducido el uso de papel en los hogares, antiguamente cuando se usaba la máquina de escribir, tanto en las casas como en las oficinas se manejaban altas cantidades de papelería, el papel es uno de los soportes o medios más usados por la humanidad pero que más dañan significativamente el ambiente, para producir papel se matan árboles y se deforestan bosques, que son los que producen el oxígeno necesario para respirar, aniquilar esos árboles acaba con variados ecosistemas que hacen vida en ellos, y no conforme con esto, las industrias que producen papel, son las empresas que más agua gastan, por ejemplo, para fabricar o producir medio kilo de papel se invierten 162 litros de agua, en este mismo orden de ideas, para fabricar diez kilos de papel se gastan 3.240 litros de agua, lo cual es una gran cantidad bastante alta. Podemos llegar a la conclusión de que el papel realmente es una fuente de alta contaminación, y no solo eso, los altos niveles de papel acumulados en una empresa aumentan el riesgo de incendios, adicional, no son sencillos de manipular debido a que se necesitan espacios físicos para poder ser almacenados (mientras que las TICs usan espacios virtuales), estos almacenes de papel siempre son abandonadas en las empresas, y muchas veces los transforman en “archivos muertos”, que a la larga, solo son destruidos o desechados (convertidos en basura), para a la final causar, causar más contaminación. Adicional a estas desventajas antes mencionadas de los soportes de papel, este material es sumamente costoso en muchos países. Es una realidad, la industria del papel desangra al medio ambiente, y en algún momento, todos estos soportes físicos van a ser sustituidos por los medios electrónicos.

Las tecnologías verdes, en realidad, son las TICs. Los medios electrónicos no necesitan de papel para funcionar, la información se almacena de forma segura y sin riesgos de incendios, ni grandes estantes y espacios para almacenar información de forma física, por otro lado, se encuentra protegida, por nubes. No es necesario ir de un edificio a otro a buscar papeles para encontrar la información. Las TICs nos permiten ahorrar tiempo en las empresas. El uso y manejo de documentos electrónicos, o documentos digitales, también forman parte de las tecnologías verdes. En la actualidad, los sistemas de correos electrónicos permiten enviar y recibir documentos e información de todo tipo si necesidad de enviar cartas

o soportes en papel, la información llega a los destinatarios de forma inmediata. Gabriela Agostini en su tesis documental denominada “*El dominio del saber y la información como factores de gerencia y competitividad en el seno de las naciones Latinoamericanas*” (2016) establece lo siguiente:

El desafío ambiental de la era actual y de las generaciones del futuro, implican el establecimiento y corporación de objetivos globales, de que las tecnologías de la información y la comunicación, y el dominio del saber sean instrumentales para promover y salvaguardar los recursos renovables y no renovables, y ser bases sólidas para contribuir con el medio ambiente y la vida de los seres vegetales y animales. (p.78)

De modo que, para la gerencia de empresas no solo es un compromiso con los gobiernos, si no con la humanidad y el lugar en el cual hacemos vida. Tal y como mencionan Sebastián Rovira y Giovanni Stumpo en su obra “*Entre mitos y realidades: TICS, políticas públicas y desarrollo productivo en América Latina*” (2013):

El espectacular avance de las tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC) de las últimas dos décadas nos invita a reflexionar (...) sus aportes para acortar camino hacia el desarrollo inclusivo, sostenible y con la igualdad que queremos. (p.13)

En este orden de ideas, las TICs han demostrado ser útiles no solo para las empresas, sino también para la sociedad, sus aportes nos asombran, y nos hace interrogar una y otra vez, cuál será el futuro de las tecnologías. Estamos seguros que seguiremos observando, únicamente ventajas y excelentes prácticas de negocios, que continúan retando, incesantemente, las habilidades y conocimientos del gerente moderno. A continuación se presenta un gráfico simple que nos muestra las relaciones entre el uso efectivo de las TICs como una combinación de las tecnologías verdes y las empresas inteligentes.

La Figura 3, nos evidencia que, realmente no podemos tener empresas inteligentes si no usamos eficientemente las TICs en los procesos de negocios de las organizaciones. En conclusión, el uso y manejo de las tecnologías verdes, trae beneficios tanto para la empresa como para las sociedades modernas.

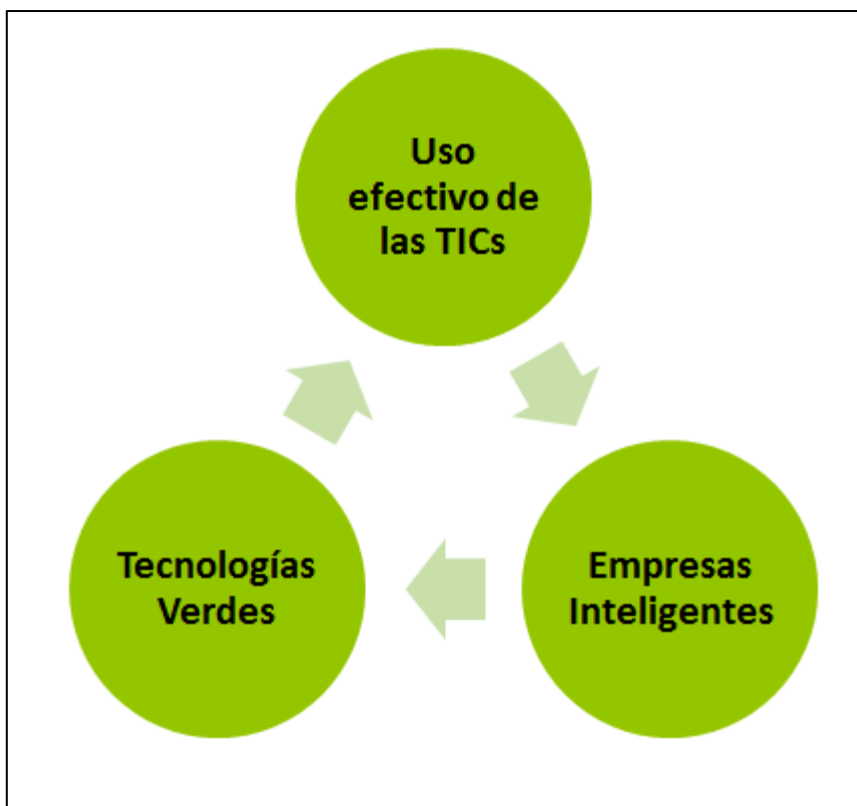


Figura 3: Tecnologías Verdes.
Fuente: Elaboración de la autora de esta investigación.

14. Tecnología de nubes o *cloud computing* para la seguridad de la información en las empresas modernas.

La tecnología de nubes o computación en la nube, permite respaldar grandes cantidades de información en “nubes” o espacios electrónicos, usualmente protegidos por contraseñas y herramientas tecnológicas que garantizan la seguridad de la información de las empresas modernas. Una de las principales ventajas que ofrece la tecnología de nubes es que realmente

su uso y manejo es de baja complejidad, y puede ser usada por una amplia variedad de empleados que no necesariamente deben ser expertos en informática, ofrece amplia seguridad para la información y el acceso a esta misma es de forma remota, los servidores o el espacio de almacenamiento se encuentra en un sitio virtual y no en un disco duro localizado, esto permite que los gerentes puedan tener acceso a la información desde cualquier lugar del mundo, siempre y cuando tengan conexión a internet. Laudon y Laudon (2014) establecen que la computación en la nube es una tecnología que cumple con los siguientes requisitos:

- **Autoservicio de baja demanda:** implica que los usuarios pueden tener acceso a la información y a las herramientas computacionales por sus propios medios. Y estas herramientas de computación, puede ser cualquiera que se encuentre a la mano, desde una laptop en cualquier lugar del mundo, hasta su propio teléfono inteligente personal.
- **Acceso ubicuo a la red:** los usuarios pueden utilizar cualquier dispositivo de red tanto local como inalámbrica. Es decir, se puede conectar desde cualquier acceso a internet a nivel mundial.
- **Agrupamiento de recursos independientemente de la ubicación:** el usuario no necesariamente debe estar en la sede de la empresa o en su casa. El usuario no necesariamente tiene por qué conocer donde se encuentran los servidores madres de la red en nube.
- **Elasticidad rápida:** los recursos de la nube pueden ser ampliados, de acuerdo a las necesidades de la gerencia o los usuarios.
- **Servicio medido:** la medida del uso de los recursos está basada realmente, en la cantidad de recursos que efectivamente se usan.

En este sentido, otra de las grandes ventajas que ofrecen las tecnologías de nubes, es efectivamente la seguridad de la información, de hecho, es una de las mejores tecnologías en la actualidad usadas por las empresas para salvaguardar y proteger a máximos niveles la información que almacenan. Las empresas que proveen los servidores privados, permiten a la empresa generar protocolos estrictos de seguridad, de modo que en términos de computación o tecnología de nubes, la seguridad es un servicio que brindan los proveedores privados de esta tecnología. La computación de nubes también admite el uso de tablets y

teléfonos inteligentes, entre otras variadas plataformas de tecnologías digitales, siempre y cuando cuenten, como se mencionó anteriormente, con acceso a internet, esto le da “movilidad” a la información de la empresa, de modo que los usuarios pueden tener acceso a esta misma a la palma de la mano. David Bourgeois en su obra “*Sistemas de información para negocios y más allá*”, (2014) menciona que “La informática móvil está teniendo un gran impacto en el mundo de los negocios hoy en día”. (p. 23); esto se debe precisamente por una parte, a los niveles de conexión que estos mismos establecen con la información de la empresa, facilitando la continuidad de las operaciones y agilizando la toma de decisiones a todos los niveles. Se entiende que “La seguridad de la información es el conjunto de medidas preventivas y reactivas de las organizaciones y de los sistemas tecnológicos que permiten resguardar y proteger la información”.

https://es.wikipedia.org/wiki/Seguridad_de_la_informaci%C3%B3n

En este sentido, para los gerentes en las empresas, no solo es relevante el acceso inmediato a la información, sino también su seguridad. La información en las empresas, tienen valor, de modo que la información se traduce no solo en tiempo sino también en dinero, perderla, es perder un bien intangible de la organización, sin embargo, la tecnología de nubes en la era moderna, es una aliada de las empresas y del gerente, ten términos de accesibilidad y seguridad de la información, las empresas invierten millones de dólares a nivel mundial en ampliar y armar los paquetes de información, adicional en las nubes, también podría encontrarse bases de datos con el conocimiento compartido de los empleados de la empresa, los cuales también, son bienes y propiedad de la organización, pueden ser herramientas basadas en trabajo colaborativo, bases de datos con proyectos exitosos de variadas sucursales, historial de inventarios, entre un sinnúmero de información y conocimientos, que pertenecen a la cadena de valor de la empresa, y que perderla, para cualquier empresa podría ser sinónimo de caos. Por esta razón, las organizaciones por lo general prefieren las nubes privadas y pagan altas sumas de dinero, que justifican la seguridad de la información, realmente, no es recomendable usar servidores o redes publicar para almacenar información confidencial de la empresa.

Adicional, tampoco se recomienda, que todos los trabajadores tengan acceso a toda la información de la organización si no que se sectorice por cargos o puestos de trabajo. Esto

evita que usuarios tengan acceso a información sensible o confidencial, algunas de las cuales solo los inversionistas o la gerencia deben tener acceso. La computación de nubes, permite fácilmente generar administradores de información y sectorizar las bases de datos por puestos de trabajo.

Para concluir, los teóricos coinciden en que la tecnología o computación en la nube genera ventajas para la gerencia en cuanto a la seguridad de la información y accesibilidad remota se refiere, todo lo cual permite recomendar su uso y manejo efectivo en el seno de las empresas modernas tanto en el Edo. Carabobo, como en el resto del mundo, es un hecho de que en la actualidad, son ampliamente usadas por las empresas multinacionales y transnacionales, y se estima que esta migración de lo físico a lo virtual, continúen ocurriendo o generándose en los próximos años, prácticamente ya hemos dejado a un lado la dependencia extrema hacia los discos duros o memorias físicas, la tendencia es hacia la virtualidad, las tecnologías remotas y los accesos sin dependencia a los espacios físicos, de modo que la tecnología de nubes, es una base para otras tendencias tecnológicas como la telemedicina, el teletrabajo, la empresa virtual, y el comercio electrónico incluso.

15. Tecnología *Big Data* como herramienta en la toma de decisiones gerenciales.

La toma de decisiones es un procedimiento a través del cual se selecciona una opción o posibilidad de un grupo de variadas opciones, en las empresas la mayoría de las decisiones que se toman están relacionadas a la solución de problemas en general, se trata de seleccionar la mejor opción, la que genere más beneficios a menos costos. En este sentido, las decisiones en las empresas también pueden ser clasificadas por departamento (financieras, de recursos humanos, gerenciales etc.), sin embargo, en la actualidad y con el surgimiento de la gerencia horizontal, las decisiones ya no corresponden únicamente a las figuras de liderazgo o cargos

superiores, también los usuarios o colaboradores de la empresa, pueden tomar diariamente decisiones. Habida cuenta que, para poder generar decisiones acertadas y efectivas, la persona o el grupo de colaboradores deben considerar varias alternativas, no obstante, cuando las decisiones son menos complejas o de naturaleza rutinaria, puede que exista una o dos posibilidades, y la decisión no necesite contar con un grupo de alternativas para poder ser generada; sin embargo, es relevante hacer acotación a que la toma de decisiones es uno de los procesos o responsabilidades que competen directamente al gerente, especialmente las más complejas y que impliquen una inversión de capital. Samuel y Trevis Certo en su libro “*Gerencia Moderna*” (2012) mencionan que existen dos tipos de toma de decisiones, y las clasifican en base al tiempo que los gerentes podrían tomarse para abordarlas, sin embargo, desde la perspectiva de las TICs, pueden ser los siguientes tipos:

- **Decisiones programadas:** son rutinarias, repetitivas e incluso quizás se ejecuten diariamente. Pueden ser abordadas por colaboradores operativos, por ejemplo, cuando en una estación de trabajo se acaba determinado material en un área de producción, posiblemente exista algún indicador visual que indique al empleado cuando y que cantidad debe sustituir de material. Sin embargo, pese a que son rutinarias, los niveles o variables necesarias para ejecutar ese tipo de decisiones provienen generalmente de la gerencia o de trabajadores tácticos, pese a que sean ejecutadas por trabajadores operativos. Los ordenadores o computadoras, también pueden generar avisos o alertas de tomas de decisiones programadas.
- **Decisiones no programadas:** es probablemente, una decisión que se presente y sea única en su naturaleza, y son mucho más complejas que las decisiones estructuradas, adicional no son rutinarias y es probable que se presenten una sola vez. Un ejemplo de decisión programada podría ser abrir nuevas sucursales de la empresa o emprender con nuevos productos.

Habida cuenta que un gerente en específico de algún departamento, no necesariamente debe tomar una decisión solo, como mencionan Certo y Certo (2012) “es importante señalar que el gerente responsable de tomar una decisión en particular puede preguntar por consejos

o asesorías al resto de los gerentes o en su defecto, a sus subordinados antes de seleccionar la mejor alternativa” (p.184). En la actualidad, la gerencia moderna está orientada al trabajo en equipo y a escuchar las ideas de los empleados, más que a genios que trabajen en soledad, está demostrado que los grupos generan mejores resultados que los individuales. Una vez aclarado el panorama de la toma de decisiones, se podría mencionar a que en la actualidad existe una tendencia a que algunas TICs agilizan el proceso de la toma de decisiones, una de las tecnologías que ha sido mencionada o involucrada en este aspecto es el *Big Data* o por su significado en español, datos masivos. Esta tendencia tecnológica nace o surge de la necesidad de las empresas de manipular efectivamente grandes cantidades de información y bases de datos, que con las soluciones tecnológicas tradicionales no se podría realmente, se trata de la manipulación o uso de grandes o altos niveles de datos. Por otro lado, internet también está creciendo en información, y esta misma se multiplica a diario de forma vertiginosa. A veces buscamos información en internet, y queremos o deseamos que se obtenga todo directamente, e inmediatamente, cuando realmente, estamos ante una gigante biblioteca digital, y pese a que muchos buscadores específicos y herramientas de recuperación de la información ayudan en el proceso, la internet de hoy en día estamos seguros no será la misma de mañana, y realmente toda la información que se genera proviene de millones de personas y empresas a nivel mundial; y en realidad, la empresa como ente principal en la sociedad, se estima que son los que más generan, no obstante que las personas comunes también lo hacen desde los miles de teléfonos y dispositivos electrónicos a escala mundial.

Sin importar la cantidad de datos con los que operen *big data*, es un hecho de que las tecnologías en términos generales brindan soporte al gerente y permiten organizar tanto la información como el conocimiento de las empresas, sin embargo, los datos o los almacenes de datos no toman decisiones ni dan soluciones a problemas de alta complejidad, reflejan la información, pero es el conocimiento humano el que procesa esa información y la transforma en una decisión acertada. Las decisiones no-programadas siguen siendo de naturaleza humana, un ordenador, o un sistema de información, realmente no puede decirnos directamente si invertir en un nuevo producto será exitoso o no, pero si puede suministraros la información que se necesita para tomar una decisión efectiva, y basada en los objetivos del

negocio. Algunos teóricos mencionan que estamos cerca de que las máquinas sustituyan el pensamiento humano, otros dicen o afirman que ya se ha logrado (con la temática de la inteligencia artificial), sin embargo, por los momentos y esperemos que sea así por otros años, el conocimiento sigue siendo una característica, propiamente humana, pese a que pueda ser almacenado o administrado por las TICs y la gerencia. No obstante, tomar decisiones solo en base al conocimiento, quizás sea un error, la información también necesita ser considerada y evaluada, los datos deben ser observados (historial de inventarios, estadísticas de ventas, información de mercadeo etc.), en especial porque en esos datos, eventualmente también se encuentra la voz del cliente, que es quien mantiene la vida y realización económica de la organización. Sin cliente la empresa no existe y esa es la realidad de todos los negocios micros y macros a nivel mundial. En conclusión, para la toma de decisiones es necesaria la información y el conocimiento humano, una para compensar a la otra. *Big data* puede generar o procesar grandes cantidades de datos, sin embargo se necesita de la intervención humana y gerencial para poder tomar decisiones efectivas en las empresas, el día que las máquinas nos solucionen todos los problemas, ese día quizás habremos dejado de pensar, y era el día que tanto temía Einstein en sus tiempos de vida: “Temo el día que la tecnología superará nuestra interacción humana. El mundo tendrá una generación de idiotas”. Esperemos que las TICs continúen evolucionando para brindar soporte a la humanidad, y no para sustituir nuestras formas de pensamiento.

Entendemos que el tema de *Big Data* es bastante amplio, y que aún tiene muchas conjeturas, teorías, y retos asociados como tecnología, sin embargo, para objetivos y efectos de esta investigación, solo se ha mencionado como una importante tendencia digital en el seno de las empresas modernas, y de las relaciones de las tecnologías con el proceso de toma de decisiones gerencial, tomando como referencia a *Big Data*, mencionando el aspecto de contar con los datos y la información necesaria para poder decidir. El gerente sin la información, es solo un humano más con un punto de vista diferente.

Los puntos de vista pueden ser generados por cualquier persona, sin embargo, el acceso y disponibilidad a la información puede ser generado por las TICs garantizando la disponibilidad de lo que necesita el gerente, y al momento que lo solicita, para tomar decisiones gerenciales efectivas y con sentido de urgencia, pero sólidamente informadas.

16. Internet como plataforma tecnológica.

Básicamente vivimos en una economía basada en internet, esto ha cambiado por completo incluso a nuestras sociedades a escala global. Nos planteamos el concepto de Internet tal y como lo establece Wikipedia:

El internet (o, también, la internet) es un conjunto descentralizado de redes de comunicación interconectadas que utilizan la familia de protocolos TCP/IP, lo cual garantiza que las redes físicas heterogéneas que la componen formen una red lógica única de alcance mundial. Sus orígenes se remontan a 1969, cuando se estableció la primera conexión de computadoras, conocida como ARPANET, entre tres universidades en California (Estados Unidos). Uno de los servicios que más éxito ha tenido en internet ha sido la World Wide Web (WWW o la Web), hasta tal punto que es habitual la confusión entre ambos términos. La WWW es un conjunto de protocolos que permite, de forma sencilla, la consulta remota de archivos de hipertexto. Esta fue un desarrollo posterior (1990) y utiliza internet como medio de transmisión. (Tomado de <https://es.wikipedia.org/wiki/Internet> y consultado el 17 de Noviembre del 2017, Wikipedia es un wiki de uso público)

Se dice que internet realmente es una plataforma tecnológica mundial y sin fronteras, la información que se refleje en determinado portal Web en Asia es exactamente la misma que se pueda reflejar en América Latina o Europa. Sin embargo, la economía basada en la información obtiene también sus fuentes en el campo de la educación, las investigaciones en general (el desarrollo de las ciencias), el área de la información y el conocimiento (epistemología) y de las TICs. En este sentido, se podría afirmar que las economías digitales son lo mismo que las economías de internet o basadas en el uso de internet como medio principal, surgen o se presentan, debido a la constante evolución del campo de las TICs: se trata de que internet ha cambiado las formas o maneras de hacer negocios, e indiscutiblemente también ha cambiado, la praxis gerencial en el seno de las organizaciones. Veamos en la siguiente tabla como se diferencian las economías tradicionales de las economías digitales:

Ámbitos	Economías Tradicionales	Economías Digitales o de Internet
Mercados	Local	Global
Clientes	Local	Digital
Gerencia	Vertical	Horizontal
Trabajadores	Presenciales	Virtuales
Procesos	Poco uso de redes	En red
Tecnología	Enfoque en eficiencia	Enfoque en innovación
Información	Enfoque a los datos	Enfoque al cliente

Tabla 1: Diferencias entre las economías tradicionales y las economías digitales.

Fuente: Elaboración de la autora en base a la siguiente fuente electrónica:

http://www.elempresario.com/noticias/actualidad_empresarial/2017/03/24/las_diferencias_entre_negoci_o_digital_otro_tradicional_26140_1091.html (consultado el 17 de Noviembre del 2017)

Como se puede observar en la Tabla 1, el enfoque en las economías digitales se basa en un extenso uso de Internet como plataforma digital principal, en la cual incluso el cliente, opera o trabaja en red con la empresa, al igual que los colaboradores o trabajadores de la organización, es decir, se nota una indiscutible tendencia al trabajo en red y a la virtualidad como parte principal de los modelos de negocios. En base a lo mencionado anteriormente, se puede afirmar que las economías digitales, propias de la modernidad, han causado u originado cambios en los modelos gerenciales, en estas economías, la información es un recurso de la gerencia, y las TICs son herramientas de competitividad de las organizaciones a escala mundial, transformando por completo no solo las economías (de tradicionales a digitales), sino también a la industria, la naturaleza del cliente, los cargos o las funciones en los empleos o trabajos, e incluso, la publicidad y el mercadeo, así como también a los productos y servicios, ahora las empresas enfrentan a un cliente totalmente en línea, y muchísimo más exigente que el del siglo pasado. Sin embargo, si existe una similitud entre las economías digitales y las economías tradicionales, es que funcionan bajo el mismo

parámetro de que las empresas tienen clientes por satisfacer, de modo, que el enfoque gerencial hacia la calidad y satisfacción del cliente, debe ser mantenido como principal premisa o política de las organizaciones, habida cuenta que la calidad también forma parte de una sólida cultura organizacional, tal y como establecen Humberto Serna Gómez, John Arbeláez Ochoa y Alejandro Díaz Peláez en su libro “*Modelos gerenciales*” (2014):

La calidad y la excelencia son el producto del compromiso y participación del talento humano de una organización. La calidad no la producen solamente las máquinas y equipos, o las normas y los reglamentos. Éstas de nada sirven si los miembros de una organización no están inmersos en una cultura de calidad. (p.183)

En la actualidad, y en el seno de las economías digitales, el uso y manejo eficiente de la información mediante las tecnologías, al igual que la gerencia del conocimiento, también son observados como factores que mejoran e influyen en la satisfacción de los clientes finales, sin embargo, como se ha mencionado en fragmentos anteriores de esta investigación, no es suficiente contar con Internet como plataforma digital, también se debe contar con una gerencia efectiva y trabajadores comprometidos con la empresa. La cultura de los trabajadores debe representar una parte de las estrategias gerenciales de la empresa, debido a que esta misma influye en el uso efectivo y eficiente de internet (y del resto de los medios tecnológicos que operan en esta plataforma), como establece Manuel Castells en su obra “*La galaxia de internet*” (2001) “Los sistemas tecnológicos se producen socialmente y la producción social viene determinada por la cultura. Internet no constituye una excepción a esta regla” (p. 51). Los teóricos José Barragán Codina y Jesús Humberto Vela Quintero en su artículo “*Impacto de las TICs en la Gestión de Negocios Internacionales*” (2015) señalan que “los estudios económicos han demostrado que los sectores tecnológicamente estancados experimentan un crecimiento lento de la productividad y, por tanto, por encima de la media aumentos de costos y precios” (p. 19); de modo que resulta difícil, encontrar una empresa exitosa en la modernidad que no use las TICs dentro de sus modelos gerenciales y procesos de negocios, y que al mismo tiempo sea exitosa. Por el contrario, se ha evidenciado un sinnúmero de nuevos negocios y empresas que operan completamente de forma virtual, y que evidentemente, han

sido ampliamente exitosas y rentables, muchas de estas mismas, ni siquiera tienen edificios físicos y todo el modelo de negocio de la organización, desde el trabajo de los colaboradores hasta adquirir los productos y servicios, se encuentran de forma completamente virtual, y usando internet como plataforma digital.

La realidad de la modernidad es que Internet cambio nuestras economías de locales a globales, de tradicionales a digitales. En el artículo de la revista de administración de negocios de la Universidad de EAN (Bogotá), titulado “*Gerencia del siglo XXI*” (2005) se establece que “Toda empresa que tiene la posibilidad de integrar a su sistema productivo otro actor, llámese este proveedor o cliente de manera computarizada, empieza a crear un *e-business* o un negocio electrónico”. (p.69). Muchas empresas a nivel mundial en la actualidad, usan este tipo de modelo de negocios para producir ganancias exitosas. De modo que, se podría concluir que, la plataforma de internet como tecnología, genera nuevas oportunidades de competitividad y nuevas economías digitales, la sociedad y la empresa han evolucionado de ser locales a ser globales.

CAPITULO II

ENFOQUES TECNOLOGICOS Y GERENCIALES DE COMPETITIVIDAD ORGANIZACIONAL EN LAS SOCIEDADES GLOBALIZADAS

1. El Rol del Gerente Moderno: virtudes, habilidades y competencias.

El rol gerencial se enfrenta a cambios relacionados directamente con la era de la globalización y la masificación del uso y manejo de las TICs, uno de esos cambios es el traspaso de los trabajadores completamente presenciales a los trabajadores virtuales, el amplio uso de un sinnúmero de herramientas tecnológicas como Internet, nubes, y sistemas de información gerencial, colocan en una posición de retos al gerente moderno. Existen teóricos

venezolanos como el Dr. Miguel Mujica de la Universidad de Carabobo, que llaman la atención sobre las praxis de la gerencia en los últimos años: “En Venezuela por ejemplo, organizaciones de diferentes sectores, estratos y ambientes, han venido gerenciando de manera innovadora de forma espontánea, siendo esto una afirmación local de la dialogística, lo Hologramático y la recursividad en ellas” <http://diegoiibarra.ve.tripod.com/nuevas.htm>

En este sentido, según Mujica (2000), pese a que el conocimiento es sinónimo de control, también existen en el país una gran cantidad de emprendedores que han sabido como ejecutar la gerencia con sentido común, entonces a veces vemos u observamos en el nación, personas con poca o nulos conocimientos gerenciales, ejerciendo cargos de gerencia. Partiendo de lo que menciona el Mujica, realmente, y damos por sentado en esta investigación, que probablemente no todos esos casos son exitosos, por la falta de conocimiento, pero tampoco se deja a la duda de que, el sentido común y el liderazgo, muchas veces es un asunto de actitud más que de conocimientos teóricos. Por esta razón se dice, que el gerente debe tener virtudes, habilidades y competencias; no obstante es el conocimiento teórico y práctico (experiencia) lo que permite al gerente ejercer sus funciones de forma exitosa. Como primera cláusula de relevancia, el gerente moderno no solo se ve en la intrínseca necesidad de gestionar y ser consciente de sus propios conocimientos, sino también del conocimiento de la empresa, a esto se refiere María Rueda en su tesis doctoral *“La gestión del conocimiento y la ciencia de la información: relaciones disciplinares y profesionales”* (2014) estableciendo o mencionado que “lo importante no es gestionar el conocimiento del departamento de información, sino gestionar el conocimiento de toda la organización”. (p.368).

Una de las principales habilidades del gerente, es sin duda, la gestión y administración efectiva del conocimiento en toda la organización, y las TICs con herramientas para lograr esa gestión, debido a que el conocimiento se puede almacenar en bases de datos, sistemas de información gerencial, de igual manera, una vez almacenado es fácilmente compartido o difundido hacia otros miembros del equipo de trabajo. El conocimiento, puede ser almacenado incluso en documentos, proyectos o cualquier otro medio digital. Incluso las

videoconferencias son un medio excelente para transmitir conocimiento, y no olvidemos, el amplio uso actual de correos masivos. En Venezuela, específicamente en el Estado Carabobo, en algunas empresas especialmente las PYMES, el gerente es el mismo dueño de la empresa, sin embargo, cuando el gerente no es el mismo inversionista, este mismo tiene el rol o deber de asesorar a la directiva las ventajas del uso y manejo de las TICs y de la importancia de la gestión del conocimiento. La gerencia tiene la plena responsabilidad de brindar soporte a la directiva para las inversiones en tecnologías, es de bien conocer, que pese a que en internet existen un sinnúmero de herramientas tecnológicas gratuitas, la realidad es que las herramientas más efectivas y seguras son privadas. Puede presentarse la problemática de que los inversionistas piensen que las TICs son una pérdida de dinero, lo que se recomienda en estos casos, es que se aborden solo las tecnologías que la empresa necesite y que se empiece por fomentar una cultura en su uso en los trabajadores hasta que la tecnología forme parte de las funciones normales. Sin embargo, se entiende que las TICs para el gerente moderno son un aliado, no el enemigo en sí. No son, precisamente las TICs a lo que deben temer los inversionistas y la gerencia, existen otros “enemigos” en los entornos actuales y dos de ellos son: los cambios bruscos en los mercados, las exigencias de los nuevos clientes digitales, pero el peor de todos es, la resistencia al cambio de los trabajadores. Es de bien conocer que las empresas operan porque existe un cliente que paga, pero en el trasfondo, la empresa opera también, porque existen colaboradores a los cuales se les cancela un salario por determinadas funciones, Taiichi Ohno decía que los sistemas se encuentran basados en las personas (los colaboradores), extrapolar esta idea, las TICs también están basadas, en gran manera, en el uso y manejo que le otorguen las personas y el gerente, de modo que las TICs también tienen, una perspectiva humana. Es parte del rol gerencial, alinear los objetivos de los trabajadores, con los objetivos de las TICs y los objetivos de la empresa y el cliente, siendo este último, la prioridad. El enfoque hacia la calidad es una tendencia gerencial que surge en el siglo pasado, sin embargo, este enfoque no se ha perdido, de modo que, en cierta forma, la gerencia moderna aún se encuentra usando herramientas y filosofías del siglo pasado pero llevándolas al contexto moderno, es complicado o imposible mencionar una empresa exitosa a nivel mundial que no se preocupe por la perspectiva del cliente, de modo que, es una responsabilidad primordial del gerente, preocuparse por el cliente, pero también por sus colaboradores, ya que ambos mantienen, la continuidad de las operaciones. En el artículo

online de MSc María Slusarczyk y MSc. Norberto Hernán Morales titulado “Análisis de las estrategias empresariales y de las TICs” (2015) se establece que:

La aplicación de las nuevas tecnologías en la empresa ha mejorado sus operaciones, ha permitido llegar a mayor número de clientes, conocer mejor a los clientes y brindarles un servicio de calidad. Además fue causa principal para abrir nuevos mercados y optimizar sus recursos. Las plataformas digitales han aumentado las oportunidades de ventas y contactos empresariales. Estos y otros beneficios de aplicación de las TIC han aumentado la eficiencia de las empresas por lo cual los negocios de todo tamaño, desde multinacionales hasta PYMES las están utilizando. (p.39)

Habida cuenta que, tal y como lo establecen los teóricos Slusarczyk y Hernán (2015), las TICs es un aspecto moderno que compete no solo a las grandes empresas, sino también a las multinacionales y a las PYMES.



Imagen 1: El gerente moderno y sus nuevas herramientas

Fuente: https://www.google.co.ve/search?q=gerente+moderno&dcr=0&source=lnms&tbm=isch&sa=X&ved=0ahUKEwjWusfbrsjXAhVI7SYKHVaHDXIQ_AUICigB&biw=1517&bih=735#imgrc=Jyg0iACuTWpfZM: (Consultado el 17 de Noviembre del 2017)

El gerente también debe contar con habilidades y virtudes, como se mencionó anteriormente debe tener sentido común. Para las mujeres que ejercen roles de gerencia, generalmente en Venezuela y en algunos países de América Latina podrían ser más susceptibles a acoso laboral, *Mobbing (bullying)* en áreas de trabajo), y en general, entre otras formas de discriminación, para esto, cuando el gerente es una mujer, debe contar con ciertas virtudes que le permitan manejar este tipo de situaciones, como por ejemplo, inteligencia emocional y liderazgo, y en general, se le presentan los mismos retos que enfrenta un gerente de sexo masculino. La tendencia a pensar que las mujeres no pueden ejercer cargos de liderazgo en las empresas, ya quedó en el siglo pasado, tanto a nivel nacional como mundial, existen millones de mujeres ejerciendo efectivamente cargos de supervisión, coordinación y de gerencia.

Para finalizar, realmente no existe una receta de cocina o *check list* de cómo debe ser un gerente moderno, y como debe actuar, el ser humano es muy complejo para estratificarlo en tablas, pero si es relevante mencionar que debe ser una persona con actitudes muy positivas hacia su entorno, que maneje muy bien las relaciones interpersonales, el conocimiento es control, por lo tanto el gerente debe saber lo que hace, adicional, debe operar muy cercanamente con la variable del tiempo, no puede ser una persona muy estricta y rigurosa pero tampoco puede ser el alma de la fiesta en la empresa, nos parece que la palabra “balance” es lo que define, en general, a un gerente efectivo. Los gerentes tienen también, la responsabilidad, de adaptar al personal y a los inversionistas a las nuevas vertientes modernas y las TICs, el gerente no puede aislar a la empresa de los cambios que están ocurriendo globalmente por que la destina al fracaso.

El gerente moderno debe entender que equivocarse es de humanos, pero reincidir es de necios, la realidad, es que el gerente solo tiene derecho a equivocarse una vez, y depende en que se equivoque, porque un error de un gerente, puede mandar a la banca rota a una empresa en menos de un día. De modo que, el rol del gerente, no es un rol sencillo, por eso, solo unas pocas personas pueden ejercerlo.

2. Liderazgo en las empresas.

Cuando pensamos en un líder, inmediatamente se nos viene a la mente el paradigma del siglo pasado que decía que los líderes nacían, no se hacían, se pensaba que era algo innato y que no existía una manera de prepararse para serlo. Existen en la actualidad millones de libros a nivel mundial que tocan el tema del liderazgo cada uno desde una perspectiva diferente, es de bien conocer que, lo que sabemos en la actualidad sobre el cerebro humano ya no es lo mismo que sabíamos el siglo pasado, al igual que el campo de las TICs y de la gerencia han evolucionado en los últimos años, también lo han hecho otros campos de estudio como la epistemología, la neurociencias, la psicología, y entre otras ciencias relacionadas al comportamiento humano, y en específico, a las actitudes humanas en el seno de los ambientes laborales.

El liderazgo está relacionado originalmente con nuestra naturaleza como especie animal de guiar manadas hacia el alimento, los lugares seguros, está relacionado con nuestra naturaleza de proteger a otros y guiarlos, apartarlos de cierta manera, de la adversidad. Los gerentes, de por sí, deben ser líderes por solo tener el cargo por que toman decisiones y tienen un equipo bajo su responsabilidad por guiar, así como menciona el teórico Crissien en su artículo "*Gerencia del siglo XXI*" (2005) "El líder debe capacitar...para que la gente pueda hacer las cosas...y motivar... para que quiera hacer las cosas... ". (p.72). En relación a esto, Deming (padre de la calidad total) establecía que la mayoría de los errores que podría cometer un equipo de trabajo en una acción determinada, era en su mayoría la responsabilidad del líder, efectivamente, así como para un pez de agua salada su fracaso como líder puede implicar la diferencia entre que su equipo se alimente o muera de hambre, para los gerentes en las empresas un error, puede significar la diferencia entre proyectos exitosos o fracasos empresariales. Habida cuenta que, a final de cuenta, para esos se les paga a los gerentes, de modo que el liderazgo es parte de su rol y responsabilidad.

En el contexto Venezolano, los gerentes también se enfrentan a retos como la adaptación a la idiosincrasia del trabajador a nivel cultural, hacer gerencia y liderazgos en los tiempos modernos en Venezuela realmente es un reto para cualquier profesional. Los líderes modernos de las empresas Venezolanas necesitan hacer mucho hincapié en la

inteligencia emocional, las cual se basa de forma general, según Serna y Arbeláez en su libro “*Modelos gerenciales*” (2014) (citando a Daniel Goleman), en los siguientes eslabones: “Se postula que la inteligencia emocional está organizada en cinco capacidades: Conocer sus propias emociones y sentimientos, saber manejar sus emociones, reconocer sus sentimientos y emociones, capacidad para crear su propia motivación, gestionar las relaciones”. (p. 68). De modo que las personas con inteligencia emocional alta son mejores líderes, ya que son personas más positivas, equilibradas, se sienten en plenitud y armonía consigo mismos y con su entorno, este positivismo es contagioso y lo proyectan en el resto del equipo de trabajo. Son personas que, por lo general, se fijan más en la parte del vaso que este medio lleno, que la parte que esta vacía. Lo que debemos preguntarnos es, y sabemos que el mundo enfrenta crisis severas actuales pero ¿quién voluntariamente sigue a las personas negativas, sin inteligencia emocional o conflictivas?. La respuesta es que, realmente a nadie le gusta seguir a las personas conflictivas o en extremo, negativitas. De modo que, las actitudes de los gerentes ante los conflictos no pueden ser las mismas que las de los colaboradores, los líderes son conscientes en todo momento de sus emociones y saben cómo controlarlas, pero también deben tener conciencia de las emociones del equipo de trabajo que tienen bajo su cargo, y también, saber controlarlas. Sin embargo, aprender a controlar las emociones no es una actitud con la que se nazca, eso se aprende con técnicas de relaciones humanas, partimos en la misma premisa con la que iniciamos este apartado, que el líder se hace ¿con que se hace?: con el conocimiento y la preparación académica, sólo controla aquel que sabe y conoce, el conocimiento es control.

El gerente como líder, debe tener la capacidad de auto motivarse para poder motivar a sus colaboradores, y pese a las circunstancias del entorno o a cualquier error o crisis interna o externa, los gerentes deben tener un alto autocontrol, porque sus actitudes influyen positiva o negativamente en las actitudes del resto del equipo, los conflictos y los momentos de angustia que se generen en la empresa, deben ser controlados por un verdadero líder, todas estas características o virtudes están relacionadas con la inteligencia emocional. Se entiende que los seres humanos tienen necesidades económicas, sin embargo, en la actualidad existe una tendencia en las empresas hacia la motivación porque está demostrado que los colaboradores que se sienten bien en sus áreas de trabajo, generan mejores resultados que

aquellos que no sienten que se les reconoce su labor. Las personas, en términos generales tienen una necesidad consciente o inconsciente de que se les reconozca lo que hacen, e incluso públicamente, y esto es una necesidad intrínseca que todos los humanos tenemos internamente de ser aceptados por la sociedad, y nuestros congéneres o iguales. Como mencionan Serna y Arbeláez en su libro “*Modelos gerenciales*” (2014) “Cuando la persona se siente bien en su trabajo es porque tiene responsabilidades, logros, reconocimiento por su labor, crecimiento y en general otros factores intrínsecos al individuo”. (p. 73), de modo que, parte de las responsabilidades de los gerentes como líderes es sentirse bien con sus responsabilidades para poder lograr que los demás se sientan bien y conformes en sus áreas de trabajo.

En relación a las TICs, una de las variables a la que deben estar atentos los gerentes como líderes modernos efectivos, es la conciencia del estrés personal y el estrés grupal que podrían generar los cambios tecnológicos en las personas. En realidad, el estrés de los grupos de trabajo puede originar que los grupos de trabajo sean más lentos o menos productivos en sus faenas diarias, y altera su estabilidad y motivación en general, estas variables podrían sabotear fácilmente cualquier proyecto tecnológico, llevándolo del éxito prometido al fracaso. De modo que, los gerentes como líderes deben ser conscientes de sus propios niveles de estrés ante los cambios tecnológicos, y de los posibles focos de estrés que se pueden generar en los equipos de trabajo. Esta situación no aplica solo a los cambios tecnológicos, si no también, a las amenazas externas de la empresa, situaciones de crisis, problemas económicos entre otros. Tal y como mencionan Certo y Certo (2012) definen el liderazgo como “la habilidad de direccionar el comportamiento de los otros hacia el cumplimiento de los objetivos”. (p.368), de modo que los gerentes con liderazgo efectivo pueden mejorar la forma en la cual los empleados enfrentan o abordan las crisis, el estrés y los problemas en la organización. En la actualidad, dado por los retos generados por las economías digitales, la virtualidad y el uso de las TICs, el liderazgo efectivo debería ser una prioridad para la gerencia.

Sin embargo, ser gerente no necesariamente nos hace líderes, existen personas con cargos inferiores a los gerentes que incluso pueden lograr guiar a los equipos hacia los

objetivos de forma más efectiva que el gerente, esa tendencia puede presentarse en las empresas, sin embargo se sabe que el liderazgo como se ha mencionado en párrafos anteriores, es una habilidad que debe manejar o saber el gerente moderno para que la empresa que gerencia sea exitosa y competitiva en los mercados globales y nacionales. En este mismo orden de ideas, también sin duda existen gerentes que también son líderes y saben guiar de forma efectiva sus equipos de trabajo hacia el cumplimiento de los objetivos organizacionales, sin embargo, es relevante mencionar que parte de las funciones de la gerencia es, en un inicio, establecer los objetivos que se deben cumplir para lograr la realización económica de la empresa, esos objetivos, deben ser comunicados a los miembros del equipo de trabajo, mantener una excelente comunicación con los trabajadores sin duda alguna promueve el liderazgo efectivo.

Veamos en la siguiente Figura 4 como los gerentes no necesariamente son líderes, y como los líderes no necesariamente son gerentes, pero los gerentes más efectivos son aquellos que son líderes.

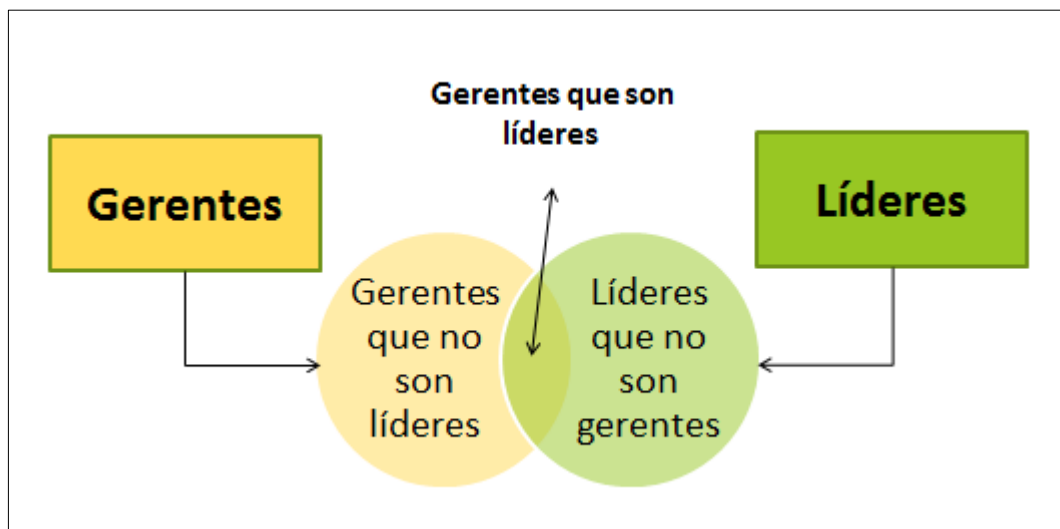


Figura 4: Los gerentes más efectivos son aquellos que son líderes
Fuente: Certo y Certo "Gerencia moderna" (2012). (p.371).

A veces a los gerentes se les presenta que deben enseñar a otros empleados a ser líderes como el caso de los supervisores, superintendentes, líderes de equipo, en síntesis, los gerentes efectivos son excelentes comunicadores, toman decisiones y las informan a sus equipos pero también los hacen participes en el proceso, los líderes saben vender sus ideas pero también toman en cuenta las ideas de su grupo, adicional, los líderes se adaptan a los cambios en el entorno y en los mercados y hacen que sus equipos también se adapten, motivan a los empleados en sus faenas diarias, los gerentes efectivos, presentan los problemas como oportunidades de mejora, y permite que el grupo participe de forma controlada, pero en sí, participan en las soluciones y sus cargos o puestos son respetados, al igual que sus capacidades para solucionar discrepancias, esto le otorga a los empleados mucha autonomía y confianza, de que cuentan con alguien que escucha sus ideas.

3. Los retos de la gerencia moderna en la era de la globalización.

La globalización ha generado nuevas formas de comunicarnos, el uso masificado de las tecnologías ha permitido migrar desde las aldeas locales hacia las aldeas globales, estamos en una era en la cual, el gerente moderno se enfrenta a cambios y amenazas tanto nacionales como globales, tendemos a pensar que es suficiente la adaptación a los cambios, pero también existen retos, el gerente moderno venezolano se encuentra en la actualidad haciendo más con menos, y tratando de que sus empresas sobrevivan a cambios bruscos tanto en el campo de las TICs como a variables económicas altamente fluctuantes y volátiles en la nación. Nunca en tantos años, se había puesto tanto a prueba la efectividad de la praxis gerencial como en nuestros tiempos, adicional, existen muchas otras preocupaciones a nivel global, como los científicos preocupados por el medio ambiente y la capa de ozono, las nuevas enfermedades psicológicas relacionadas al uso excesivo de las TICs en la sociedad, la seguridad de la información en las empresas y los *hackers*, el precio del petróleo y como afectan las economías en América Latina y el Caribe, las velocidades bajas de internet y los accesos a esta misma, bajos presupuestos para poder invertir en infraestructura tecnológica, entre otros muchos retos y amenazas, que ponen a prueba la paciencia y la preparación del gerente ante los retos. Sin embargo, el campo de las TICs nos ofrece un abanico lleno de posibilidades, mientras una nación o estado tenga acceso libre a internet, existen posibilidades de éxito y

superación, la empresa más exitosa no es la que se resiste al cambio, si no la que se adapta a estos mismos.

La virtualidad y la globalización, presenta retos, pero también un camino libre para los países en vías de desarrollo hacia el éxito organizacional, estamos en la era del teletrabajo, las telecomunicaciones, el trabajo virtual, la gerencia virtual, mientras exista internet, todas las empresas tanto en Venezuela como en el mundo, tienen oportunidades de reinventarse y de salir de cualquier situación apremiante. Lo que hace internet, no lo hacían las tecnologías del siglo pasado, la información tiene valor, internet ha roto las fronteras y distancias entre los países. Los gerentes tanto en Venezuela como en el mundo, deben estar conscientes de las grandes herramientas con las cuales cuentan en la actualidad.

De acuerdo a Castells (2001), algunos de los retos de las sociedades en red tanto para las empresas, como para la sociedad, involucran los siguientes:

- **Retos derivados por la comunicación:** los medios de comunicación en la actualidad son completamente distintos a los del siglo pasado, la comunicación es una de las principales necesidades básicas de los seres humanos, habida cuenta que, todos los tipos de comunicación han cambiado para basarse en el uso de internet.
- **Incertidumbre en los usos de internet:** las TICs generan nuevas oportunidades de negocio, pero también generan muchos otros retos e incertidumbres, saber y poder aprovechar al máximo el uso de estas nuevas tecnologías, es un reto.
- **Miedo a lo nuevo y al cambio:** las nuevas formas de sociedad, estado y red, pueden ser chocantes o paradigmáticas para muchas personas, o grupos de personas, han ocurrido protestas a nivel mundial en contra de la globalización, la globalización tiene sus críticos, sus defensores o seguidores alegan que el enfoque de globalización actual está orientado al capitalismo y enriquecer más a las multinacionales, y no a defender al medio ambiente y el bienestar real de las sociedades.

- **Monopolización de internet:** internet nos provee de comunicaciones a nivel mundial, sin embargo, es fácilmente monopolizada o controlada por los que tienen el dinero y el poder de administrarla. Aún tenemos, a nivel mundial, zonas rurales que no cuentan con conexiones a internet, y las empresas a veces deben pagar altas sumas de dinero para poder contar con conexiones de velocidad aceptable, estar sin internet en la actualidad, es casi equivalente a ser marginado. En la actualidad, la frontera puede que sea una sola: estar conectado o estar desconectado.
- **Teletrabajo y virtualidad:** en gerente moderno enfrenta en la actualidad, nuevas formas de trabajo que son en línea, y no presenciales, más horizontales y menos verticales, esto agiliza el ritmo de las actividades, pero coloca retos por que los equipos de trabajo ya no se encuentran dentro de un mismo edificio, si no podría incluso ser, a kilómetros de distancia. De modo que, los gerentes pueden ahora tener personas a cargo, que no están cerca de ellos.
- **Preocupación mundial por la degradación medioambiental:** el tema del desarrollo sostenible en relación a las TICs es paradigmático, y tiene dos lados de la moneda. El primer lado alega que, las TICs contribuyen al medio ambiente por que promueven el uso de documentos electrónicos disminuyendo la cantidad de papel que se usa en las empresas, por otro lado, algunos defensores del medio ambiente mencionan que las TICs han impulsado el consumismo, y las personas ahora están consumiendo y comprando muy frecuentemente, nuevos aparatos electrónicos, que se han convertido en prácticamente, en nuevas adicciones de la sociedad. De modo que, la mayoría de los gerentes se enfrentan a nuevas métricas estrictas relacionadas al cuidado del agua, la electricidad, entre otros recursos, muchas veces impuestos por los estados. La cultura del no-desperdicio debe ser parte del día a día en una empresa, tanto por el medio ambiente como por asuntos de costos, sin embargo, no todos los trabajadores piensan de igual manera, y para un gerente es un reto en una empresa, forjar una cultura de reciclaje, requiere de mucha capacitación a todos los niveles.

- **Las redes están relacionadas con todos:** para los gerentes o trabajadores a los que no les gusta la tecnología, tenemos malas noticias, vivimos en una sociedad en red, y lo quiera o no lo quiera la persona, las redes se relacionan con todos y cada uno de nosotros, de modo que usar las TICs pareciera que no es algo opcional en la modernidad. La pregunta es: ¿por qué resistirnos cuando debemos adaptarnos?, es una manía, muy humana, de querer hacer las cosas siempre de la misma manera, en estos tiempos, infructuosamente (o afortunadamente) para el gerente moderno esto no es ni siquiera una opción. (p.308).

4. La innovación como un factor de competitividad en las empresas.

Innovar en una empresa es crear nuevas oportunidades de negocio y de rentabilidad y competitividad organizacional, lo que ha generado las necesidades de innovación en las empresas modernas, no solo a nivel nacional sino a nivel mundial, es el cambio que tienen las nuevas economías, los mercados han evolucionado de ser estables a ser dinámicos, el ámbito de la competencia ha pasado de ser nacional a ser global, y las estructuras organizativas ahora funcionan totalmente en red. La Confederación Empresarial de Madrid (CEIM), del Departamento de Innovación y Nuevas Tecnologías, en su libro *“La innovación: un factor clave para la competitividad de las empresas”* (2001) establece que: “Estamos viviendo actualmente la *Era de la Innovación*. La palabra *Innovación* aparece continuamente como sinónimo de progreso, de desarrollo tecnológico, de creación de empleo, de mejora de las condiciones de vida”. (p.21). Habida cuenta que, enfocándonos en la modernidad y en la sociedad y empresa de la actualidad, en este mismo orden de ideas se podría afirmar que la competitividad de las organizaciones también dependen grandemente de su capacidad de innovar, de brindar nuevos productos y servicios a los clientes, usando paralelamente las TICs para lograr esos avances e innovaciones. En relación a esto, la Confederación Empresarial de Madrid (CEIM) (2001) menciona que “la *Innovación Tecnológica* va más allá de la Investigación y el Desarrollo, en la medida en que comprende todas las fases

científicas, técnicas, comerciales y financieras necesarias para el desarrollo y la comercialización con éxito”. (p.22).

De modo que, podría resumirse según la Confederación Empresarial de Madrid (CEIM) (2001), tres tipos de innovaciones:

- **Innovación tecnológica:** comprende todas las fases científicas del innovar, desde el conocimiento para la creación de nuevos bienes y servicios hasta la comercialización de estos mismos.
- **Innovaciones de productos:** es la etapa cuando las ideas o invenciones se convierten en productos y servicios.
- **Innovaciones de procesos:** cuando las ideas o mejoras (innovaciones) se introducen en el seno de procesos productivos o de manufactura. Todos los tipos de innovación involucran el uso y manejo de conocimiento para lograr mejoras en los productos y servicios de la empresa.(p.22).

A lo largo de los últimos años, se han planteado varios modelos de innovación, sin embargo, uno de los más completos y que más variables consideran o engloba es el modelo interactivo de Kline, el cual se muestra en el siguiente gráfico.

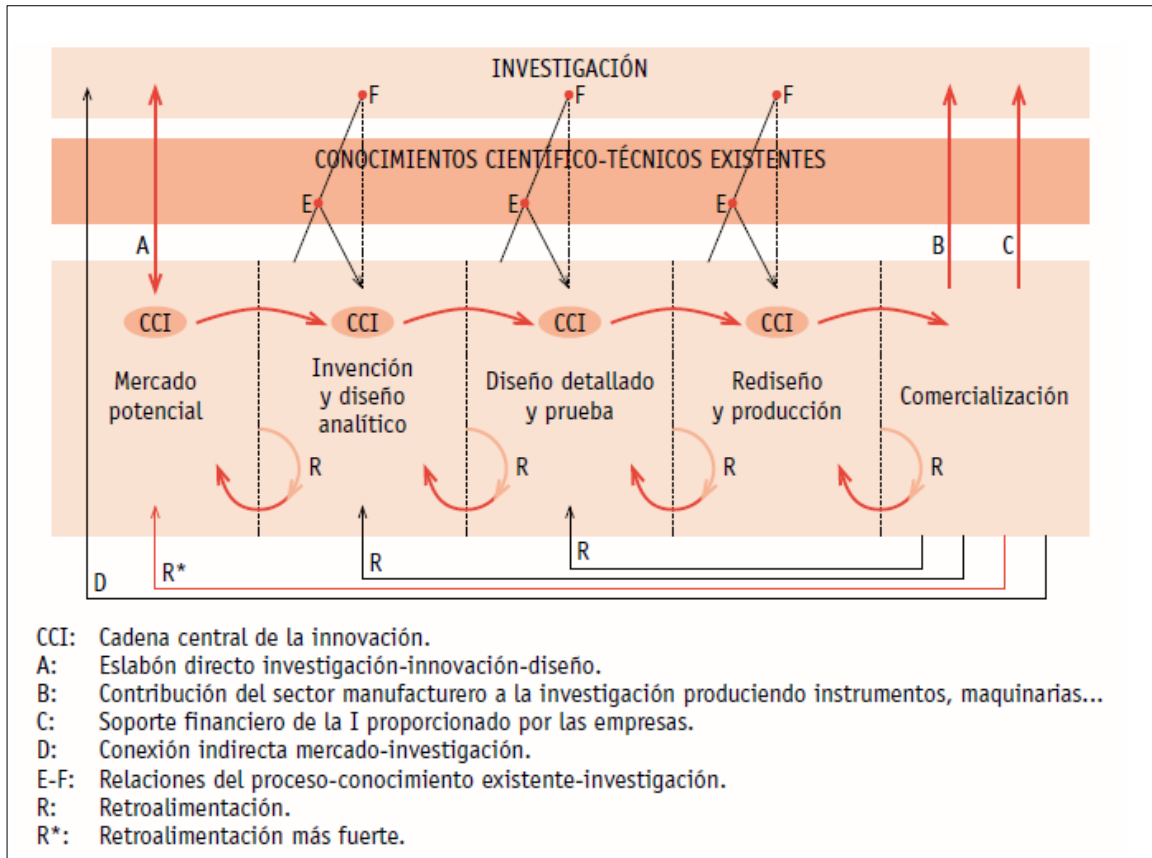


Figura 4: Modelo Interactivo de Kline.

Fuente: Confederación Empresarial de Madrid (CEIM), del Departamento de Innovación y Nuevas Tecnologías, en su libro *“La innovación: un factor clave para la competitividad de las empresas”* (2001). (p. 39).

El modelo considera que existe una cadena o secuencia compuesta por un total de cinco actividades: estudios de mercado, invención, diseño detallado y prueba, rediseño y producción, y distribución y venta, y esta secuencia o cadena, se encuentra en una constante dependencia e interacción con los campos de la investigación y del conocimiento, de modo que, ante las necesidades relacionadas con el conocimiento en la empresa dentro del proceso de innovación, las investigaciones son las que cierran estos requerimientos. Se dice que el Modelo Interactivo de Kline es uno de los más completos por que toma en cuenta el proceso de la innovación como un proceso compuesto por bucles, ciclos e interacciones entre las áreas del conocimiento y la investigación, de modo que el proceso de innovación en las empresas es complejo, y no puede ser representado únicamente como un proceso netamente lineal, como se había pensado en el siglo pasado. De modo que la innovación en las empresas puede

lograrse por variados métodos, y también, podrían ser impulsadas por cambios en los procesos, la tecnología, o derivadas de la investigación y el desarrollo, de igual forma, como establece el Modelo Interactivo de Kline se requiere de una interacción entre las áreas con el conocimiento y la investigación, sin embargo, pueden surgir también de innovaciones derivadas del conocimiento técnico y de la práctica, en ambas posibilidades, las empresas tienen la necesidad de convertir esas innovaciones en patentes para protegerlas legalmente de copias o plagios. <https://es.wikipedia.org/wiki/Innovaci%C3%B3n>

En base a lo mencionado en párrafos anteriores, podríamos concluir o sintetizar que otro rubro en el cual el conocimiento juega un rol fundamental en la competitividad de la empresa, las empresas innovadoras de la modernidad son las que saben o dominan como aplicar los conocimientos científicos y técnicos para lograr la realización económica o rentabilidad de la empresa, de modo que las empresas innovadoras tanto desde la perspectiva tecnológica como de procesos, son mucho más competitivas y rentables que aquellas que no lo son. Adicional, y como se muestra en el Modelo Interactivo de Kline, las empresas competitivas también son empresas que invierten en las actividades de desarrollo e investigación (también conocidas como actividades I+D), estas actividades comprenden todo el trabajo y fundamento que requieren los seres humanos para poder ampliar sus conocimientos y en consecuencia, poder hacer uso de este para innovar en la empresa.

5. Las TICs y la comunicación en las empresas.

Para los gerentes las habilidades de comunicación son importantes porque se basan en la capacidad para compartir información con otros individuos o miembros de la organización. De acuerdo con Certo y Certo en su libro “*Gerencia Moderna*” (2012) la comunicación “es una habilidad y capacidad de gestión comúnmente utilizada y es a menudo citada como la habilidad más relevante para lograr el éxito de un gerente”. (p.350). De acuerdo con Certo y Certo (2012), “Para ser un comunicador interpersonal exitoso, un gerente debe comprender lo siguiente: 1. Cómo funciona la comunicación interpersonal. 2. La relación entre la retroalimentación y la comunicación interpersonal. 3. La importancia de la comunicación interpersonal verbal versus no verbal”. (p.350). Gabriela Agostini en su tesis titulada “*El*

dominio del saber y la información como factores de gerencia y competitividad en el seno de las naciones Latinoamericanas” (2016), menciona lo siguiente:

Los modelos tradicionales gerenciales y jerárquicos verticales, presentan obstáculos para promover las visiones compartidas, cuando el centro de las operaciones, los procesos y las comunicaciones giran en torno al gerente, se pierde mucho la visión e ideas de los empleados, para la gerencia moderna venezolana debe ser más importante fomentar la gerencia de mando horizontal. Entonces el gerente moderno, cumpliendo con su rol interpersonal, más allá de ser “el jefe”, o “el que da las órdenes”, pasa a ser una figura de liderazgo, influyente en su personal, de personalidad conciliadora y no propiciador de conflictos. (p. 148)

En este mismo orden de ideas, se afirma que para que los gerentes establezcan efectivas comunicaciones organizacionales, deben implementar o ejecutar modelos gerenciales horizontales, ya que como menciona Agostini, las comunicaciones giran en torno a la gerencia. Las TICs, de cierta forma, han permitido mejorar estas comunicaciones ampliando la brecha desde lo presencial hacia lo virtual y ofreciendo nuevas herramientas ágiles de comunicación para los empleados y la gerencia. Las TICs mejoran el rendimiento de la comunicación organizacional por que establece nuevas pautas, soportes electrónicos y un sinnúmero de nuevas aplicaciones que comunican directamente al trabajador con la gerencia, ya que para poder tener comunicación entre ellos, estar presencial ya no es un requisito.; según Wikipedia “Si la organización es una empresa, la comunicación distingue tres sistemas: 1) Operacionales, se refiere a tareas u operaciones. 2) Reglamentarios, órdenes e instrucciones. y 3) Mantenimiento, relaciones públicas, captación y publicidad.” https://es.wikipedia.org/wiki/Comunicaci%C3%B3n_organizacional. Ahora bien, las plataformas digitales móviles emergentes permiten incluso, aumentar esa cercanía trabajador-gerente, por ejemplo los teléfonos inteligentes se han convertido en uno de los medios de comunicación no solo a nivel empresarial, sino también en la sociedad moderna. Estos dispositivos que se encuentran casi de forma permanente cerca del ser humano, facilitan esas comunicaciones, antiguamente se dependía del teléfono en la oficina o en la casa para poder llamar, en la actualidad, nuestras comunicaciones de hecho son más escritas

que por medio de la voz, y estos dispositivos por medio de las tecnologías nos conectan en redes de redes, como parte de un mundo y sociedad globalizada. Existen teóricos que mencionan que la sociedad ha dejado de comunicarse, sin embargo en realidad, quizás la humanidad no haya estado tan comunicada en la historia como lo estamos en la actualidad.



Imagen 2: Sociedad y comunicaciones

Fuente: <http://www.quo.es/ser-humano/tecnoadccion> (Consultado el 11 de Diciembre del 2017)

Probablemente uno de los principales cambios en la sociedad moderna y las comunicaciones en las empresas, sea el uso masificado de las tecnologías de la información. Las redes de redes en internet nos conectan cada día más. En relación a esto Castells en su obra “*La galaxia de internet*” (2001) establece que “En efecto, Internet proporciona, en principio, un canal de comunicación horizontal, no controlado y relativamente económico, de uno a otro y de uno a muchos”. (p.180). Las organizaciones transnacionales, por lo general dentro de sus objetivos de calidad elaboran de forma anual planes de comunicación en cada sucursal o a veces a escala globales, en donde establecen las audiencias, fechas y tópicos a cubrir, no se deben confundir los planes de comunicación con los planes de capacitación son dos planificaciones completamente diferentes, aunque ambas son parte del rol gerencial, tanto comunicar como capacitar. Según Certo y Certo (2012) para ejecutar comunicaciones organizacionales eficaces en la empresa moderna, la gerencia debe: “Buscar aclarar las ideas antes de comunicarse, examinar el verdadero objetivo de comunicarse y considerar al ser humano como una totalidad antes de comunicarse”. (p.354). Cuando los gerentes no

establecen objetivos reales de comunicación, y no planifican la información y las audiencias, puede que incluso esto afecte el clima organizacional en la empresa.

A los seres humanos por naturaleza, les interesa la retroalimentación, estar informados, y sentirse que las ideas, los proyectos y las metas se encuentran claras en todos los niveles de la empresa. Los equipos de trabajo difícilmente pueden generar resultados exitosos si no existen comunicaciones efectivas a todos los niveles en la organización. La seriedad e importancia que se le otorga a las comunicaciones efectivas, de hecho incluso están relacionadas con la motivación empresarial. Los planes de comunicación anuales, son maneras prácticas y sencillas de cerrar los requerimientos de comunicación en una empresa, y en estos mismos también deben estar claras las audiencias, los mensajes, y los tiempos, sin embargo, las efectivas relaciones interpersonales y las comunicaciones rutinarias, no deben dejarse a un lado por las planificaciones de comunicación anual. Las TICs son medios para mejorar las comunicaciones en las empresas, pero es el gerente quien administra que existan los debidos canales y la información fluya en las direcciones adecuadas.

6. Gerencia por objetivos o dirección por objetivos.

Los gerentes, como principal figura de liderazgo en las empresas, deben establecer objetivos organizacionales anualmente que les permitan lograr la realización económica de la empresa. La gerencia por objetivos se basa en agrupar los rubros de una organización mediante la planificación, con el objetivo de que la organización como negocio conozca su rumbo, que se quiere lograr, que tipo de empresa es y cómo se debe ejercer para poder cumplir con las metas que se trazaron inicialmente. En la gerencia por objetivos, todos los miembros de la organización se encuentran plenamente conscientes del rol que ejecutan en el seno de la empresa, al igual que el gerente mismo esta consiente de sus funciones; a los objetivos se les deben realizar un seguimiento anual, mensual y en algunas veces incluso hasta semanal para garantizar el monitoreo y control constante de las actividades. Humberto Serna Gómez, John Arbeláez Ochoa y Alejandro Díaz Peláez en su libro “*Modelos gerenciales*” (2014), establecen lo siguiente: “es una técnica participativa de dirección de una empresa en la que se definen los objetivos que se desean alcanzar y se hace un seguimiento a las acciones con el fin de corregir lo errado o continuar por el camino

correcto”. (p.81). Se hace relevante mencionar que existe una confusión de traducción en algunos libros de habla hispana por que denominan a la gerencia por objetivos “administración por objetivos” (APO), sin embargo, el primer término que se acuño a esta teoría o vertiente gerencial se denominaba “*management by objectives*”, cuya traducción correcta es gerencia por objetivos, en tanto que, administración y gerencia en el español, son dos términos completamente diferentes, algunos teóricos, para evitar esta confusión, prefieren llamarlo dirección por objetivos, que podría ser un término también bastante cercano al original.

Algunos de los principales beneficios que ofrecen la gerencia o dirección por objetivos se encuentran los siguientes: mejora la motivación de los trabajadores y la comunicación organizacional, los objetivos y las metas son claras y específicas para todos los grupos de trabajo e individuales, los trabajadores se sienten más comprometidos con la empresa, se pueden monitorear esos objetivos y tomar medidas preventivas, de modo que, los objetivos de la empresa se convierten en los objetivos de todo el personal que la compone, por lo tanto, el trabajo en equipo y colaborativo se fomenta considerablemente, sin embargo, la dirección o gerencia por objetivos funciona si y solo si se implementa en cascada gerencia-trabajadores y viceversa. Sin embargo, es relevante mencionar que, una gerencia efectiva no solo debe considerar a los objetivos como el epicentro de la empresa, esta estrategia gerencial es solo un modelo más de competitividad organizacional, pero esos objetivos, deben ser orientados a la satisfacción de los clientes finales, es decir, la gerencia también debe tener un enfoque de calidad y productividad, debido a que los clientes finales son los que mantienen la realización económica de la empresa en progreso. Por esta razón, se recomienda también que esos objetivos se tracen por departamentos, pero que sean acordados de forma global como un sistema, para que los objetivos de un departamento no choquen con los objetivos de otros departamento, por eso se recomienda, que sean implementados en cascada, con efectiva comunicación organizacional, y un enfoque basado en la calidad total, la empresa puede cumplir sus metas y objetivos trazados.

https://es.wikipedia.org/wiki/Administraci%C3%B3n_por_objetivos

En base a lo mencionado en los párrafos anteriores, un gerente efectivo debe organizar objetivos, realizarles medición, controlarlos pero al mismo tiempo motivar a las personas y a los equipos de trabajo a cumplirlos, y de hecho, el gerente puede convertir esos objetivos en objetivos personales, existen empresas que realizan bonos económicos anuales basados en los porcentajes de culminación de los objetivos, a veces también basan el aumento de los salarios en base a esos objetivos. Sin embargo, las motivaciones económicas son solo uno de los rubros que motiva a las personas, no debe convertirse en el único tipo de motivación en las empresas, a las personas les gusta también que se les reconozca verbalmente y de forma publica su trabajo y logros, todas las personas tienen internamente una necesidad de ser aceptados en sus sociedades y empresas, eso también debe ser usado para motivar, botones de honor, reconocimientos en físico, almuerzos, a las personas les gusta sentirse a gusto donde trabajan, y esas personas que se sienten bien, o tienen la percepción de que se sienten en la empresa “como en casa”, son las más productivas y las que mejores resultados van a dar a la empresa. En conclusión, podría establecerse varias funciones gerenciales como las que se detallan a continuación, de las cuales el gerente debe estar atento.

1. Los gerentes deben mantener organizados cuatro aspectos fundamentales:

1.1.Gente: entiéndase como gente a los trabajadores o colaboradores de la empresa, si son importante, merecen respeto y trabajar en ambientes amigables donde puedan optar por cargos adecuados a su perfil, y tener oportunidades de crecimiento profesional. A las personas se les debe seleccionar por sus conocimientos, no porque sean el hijo del gerente, el primo del supervisor etc., cada cargo necesita habilidades, capacitación constante y conocimientos específicos, y la experiencia adecuada.

1.2.Procesos: los gerentes deben ser conscientes de sus procesos, y mantener un enfoque hacia la calidad de productos y servicios. El cliente es el que paga, y su satisfacción debe ser una prioridad.

1.3.Prioridades: Los gerentes efectivos conocen las prioridades de la empresa y sabe cuál es el panorama general, deben tener una visión sistémica de la empresa para poder considerar todas las variables.

- 1.4. **Tecnologías de la Información:** Los gerentes efectivos modernos conocen y creen en el valor competitivo del uso eficiente de las TICs, y que sus objetivos deben alinearse con los objetivos de la empresa.
2. **Los gerentes efectivos establecen objetivos o metas:** Las metas, los objetivos, la dirección, son solo unidades que nos dicen o hacen alusión a que el gerente se encuentra claro del rumbo de la empresa, el gerente efectivo, opera en el tiempo y planifica, de modo que los éxitos llegan de forma planificada y no por azar o suerte. Los inversionistas invierten dinero en las empresas, trabajar sin objetivos es como un barco sin brújula.
3. **Los gerentes miden, cuantifican y controlan:** Los gerentes efectivos modernos son pragmáticos, y controlan la información, la información o la data no los controla a ellos, realizan seguimiento tanto a los objetivos como a las métricas del negocio, para poder mejorar si es necesario. Sin embargo, no solo se trata de medir y cuantificar, sino también de tomar las medidas que se requieran para mejorar el desempeño en momentos oportunos.
4. **Los gerentes efectivos motivan y comunican:** Los gerentes modernos efectivos, deben estimular la motivación de las personas, y sus logros profesionales en general, la comunicación es muy importante porque de esta manera los trabajadores son conscientes de que hacer y cuando lo van a hacer.
5. **Los gerentes desarrollan personas - Incluyéndose a sí mismos:** los gerentes deben cooperar y ayudar en el desarrollo continuo de su personal a cargo, y deben explicar a los inversionistas y directivos porque este aspecto es fundamental para el desarrollo de la empresa, las organizaciones se encuentran comprendidas por personas, si esas personas no se desarrollan, la empresa tampoco. Los gerentes efectivos mejoran con los días para los otros, y para ellos mismos. <https://pmhut.com/5-responsibilities-of-every-manager>. En este mismo orden de ideas, y para cerrar este fragmento, realmente la visión y metas de una empresa se va a medir también por la visión y metas de su gerente, directivos y trabajadores.



Imagen 3: Los gerentes efectivos trabajan en equipo y motivan a los trabajadores

Fuente: <http://www.0800flor.net/gerencia-2/elementos-trabajo-en-equipo/>

(Consultado del 12 de Diciembre del 2017)

7. La sociedad global, el gerente y el trabajador del conocimiento.

El terreno económico actual, necesita del valor del conocimiento como pilar fundamental de crecimiento y competitividad organizacional. Sin embargo, y pese a los escenarios globales, y al énfasis a nivel mundial que se está haciendo en la importancia de la gestión del conocimiento, ¿cuántas veces nos hemos topado con empresas que aún desconocen el valor del conocimiento?; en algunas organizaciones, aún vemos que escogen para ciertos cargos personas a “dedocracia”, sin evaluar previamente sus habilidades, actitudes, virtudes, conocimientos y experiencias. En teoría, a las personas se les debe seleccionar por sus conocimientos y por lo que sabe y domina, de lo contrario, solo tendrá un cargo por tenerlo, por ostentarlo, y cuando llegue el momento de tomar decisiones, vienen los errores. Esta situación es penosa tanto para el que selecciona como para el seleccionado, los cargos en los cuales se coloca a alguien por ser “el hijo de...”, o “el amigo de...”, son solo una forma más, de exponerse a hacer el ridículo frente a los que sí saben o conocen, este tipo de personas, por lo general solo terminan siendo objeto de hazme reír en las empresas, lo cual evidentemente, es una pérdida de dinero para los inversionistas, pérdida de tiempo,

los empleados no confían en este tipo de personas por que están conscientes que no están preparados para el cargo, y terminan subestimando a la persona en cuestión. A veces, esas personas hasta psicológicamente pueden llegar a creer que si están preparados cuando realmente no lo están. Las sociedades globales necesitan personas preparadas a nivel académico, los cargos deben ser descritos e identificados, y colocar a las personas adecuadas en los perfiles adecuados, luce como algo de sentido común, pero los departamentos de recursos humanos tienen un reto fundamental en la selección del personal que hará vida y función en la empresa, es un rubro muy interesante pero al mismo tiempo un reto, ¿Quién es la persona ideal para ese cargo?, ¿Cómo lo vamos a seleccionar?, ¿Realmente estamos seleccionando a la persona adecuada?, son preguntas que se hacen los reclutadores a nivel mundial cada vez que planifican procesos de selección de personal, y la respuesta es más práctica que las preguntas: la persona que domine el conocimiento científico y técnico, es la adecuada.

Es relevante mencionar que en la sociedad global actual, todos estamos trabajando en base a el conocimiento y al uso de la información. El gerente moderno, es más consiente que el gerente del siglo pasado en la relevancia que tiene el desarrollo del capital humano para la organización, pero el desarrollo profesional de los trabajadores no solo se logra exponiéndolos a muchos planes de aprendizaje, a veces asignándoles nuevas responsabilidades y retos a los trabajadores, también es una manera de desarrollar sus conocimientos y habilidades, y al mismo tiempo, fomentar su confianza en sí mismos. De modo que el gerente moderno, quizás también deba saber de psicología y epistemología, para dominar estas variables, que son muy humanas, pero también controlables. Operar con el conocimiento, no es labor sencilla, pero mandataria en los tiempos modernos.

Sin embargo, para que el gerente moderno pueda realizar una gestión efectiva del conocimiento, y contar con trabajadores, que usen y manejen el conocimiento, primero el gerente debe conocer y dominar cómo funcionan los procesos de aprendizaje en los seres humano. Si es de bien saber que el aprendizaje tiene diversos enfoques modernos, como el enfoque de aprendizaje sistémico de Senge, si es una realidad, que los seres humanos, por naturaleza consienten o inconsciente todos somos aprendices, mediante nuestros sentidos, percibimos información el lenguaje, es uno de esos medios, que nos permite aprender en el

día a día. El gerente moderno, debe ser consciente de esa cualidad de aprendizaje y obtener provecho de ello. Sin embargo, ocurre a veces en las empresas que los planes de aprendizaje se elaboran considerando a veces únicamente lo que el gerente piensa que sería bueno que sus trabajadores aprendan, pero realmente, los planes de aprendizaje y la gestión del conocimiento, también al igual que otros rubros necesitan ser planificados. Las tecnologías de la información, pueden servir como herramienta tanto para el conocimiento como para esos planes de aprendizaje, de hecho, algunos de las multinacionales modernas cargan sus cursos completamente en línea, y los trabajadores en diversas partes del mundo que manejan el idioma inglés pueden acceder a esos cursos, a veces hasta los pueden personalizar por sucursal y mantenerlos en los idiomas correspondientes. Sin embargo, debido a la globalización, y los escenarios actuales, los gerentes modernos efectivos deben ser también personas que manejen dos o más idiomas, de hecho, en las transnacionales que los gerentes sean bilingües es algo muy común y necesario.

Se entiende por gerente y trabajador del conocimiento, a aquellos colaboradores o empleados cuyo principal recurso o capital es el conocimiento, o dicho de otra manera, a aquellas personas que usan el conocimiento científico y técnico para solucionar problemas y “trabajan con la mente”. https://es.wikipedia.org/wiki/Trabajador_del_conocimiento Pese a que las tecnologías de la información permiten almacenar el conocimiento colectivo e individual de la organización, cuando el trabajador cambia de trabajo, el conocimiento de esa persona, ahora va a aportar beneficios a la otra empresa, el objetivo de la empresa que está dejando, es que ese conocimiento no se valla del todo con la persona, sino que quede almacenado en sus bases de datos. No podemos almacenar la mente de un ser humano en una base de datos, pero si se pueden almacenar documentos electrónicos, proyectos de mejora y todos los documentos en los cuales esa persona, plasmo sus conocimientos para solucionar diversos problemas en la empresa, esos conocimientos pueden permanecer en una empresa y servir para solucionar problemas a futuro. Podría decirse que, el conocimiento de una persona podría permanecer en una empresa pese a que allá migrado a otra, otra forma de evitar que el conocimiento migre en su totalidad, es que mediante la enseñanza esa persona realice planes de aprendizaje para otros miembros del equipo, y que estos, puedan solucionar problemas a futuro en base a eso, a este fenómeno se le denomina transferencia del conocimiento, cuando se comparte, se multiplica o expande. Como menciona María Rueda

en su tesis doctoral “*La gestión del conocimiento y la ciencia de la información: relaciones disciplinares y profesionales*” (2014), “El conocimiento es un atributo humano y las personas son tanto una fuente de conocimiento e información como un elemento esencial de los procesos de conocimiento”. (p.279).

De modo que el trabajador es un poseedor del conocimiento, pero también es una fuente de información y un actor en el proceso de comunicación, de forma progresiva, la interacción entre estos tres roles con relación a la información y al conocimiento, es lo que permite que el trabajador pueda solucionar problemáticas no rutinarias en el día a día, y pueda trabajar con su mente para dar soluciones acertadas, y esto es lo que se denomina el dominio instrumental, no obstante, también existe el dominio teórico, que es el que permite el uso de las teorías para solucionar problemas completos. Ambos se basan en el conocimiento científico y en las experiencias anteriores del individuo. Veamos en la siguiente imagen como el trabajador hace sinergia en esas tres funciones:

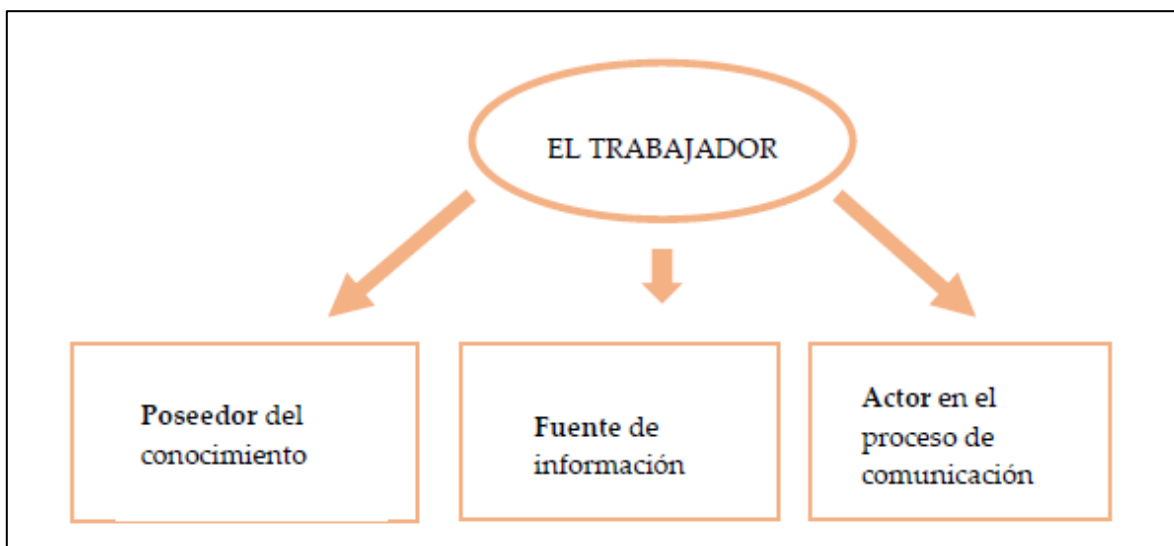


Figura 5: Roles del trabajador con relación a la información y el conocimiento.
Fuente: María Rueda en su tesis doctoral “*La gestión del conocimiento y la ciencia de la información: relaciones disciplinares y profesionales*” (2014) (p.280).

Habida cuenta que, las tecnologías de la información permite, almacenar esa información y conocimientos, para poder ser compartido con otros trabajadores, las empresas protegen esa información y recursos de conocimiento con tecnologías de vanguardia, tecnologías de nubes y redes sociales privadas en las cuales los trabajadores pueden compartir sus experiencias, conocimientos y proyectos de mejora, fácilmente replicables en otras sucursales. Esto incentiva la creatividad y el hambre de aprendizaje de los seres humanos, todos tenemos capacidad y necesidad consiente o inconsciente de aprender, las empresas del futuro, son aquellas que aprenderán en colectivos y trabajaran para mejorar y aumentar sus conocimientos científicos y técnicos. El que sabe, es el que domina, el que tiene la información, es el que controla, y el que conoce el valor de las tecnologías y de fomentar el desarrollo de su gente, serán las empresas líderes en las economías mundiales, de modo que el gerente del futuro, es un gerente del conocimiento y de las tecnologías de la información.

CAPITULO III

PROBLEMÁTICA DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN COMO UN RECURSO DE LA GERENCIA EN EL SENO DE LAS SOCIEDADES GLOBALIZADAS

(Caso de empresas públicas y privadas del Edo. Carabobo en Venezuela)

Introducción: Breve reseña histórica de las empresas en el estado Carabobo.

A lo largo de la historia de Venezuela, Carabobo es uno de los estados del país que más ha contribuido a la economía de la nación, presentándose la industria agrícola, la petroquímica, plantas de manufactura, textiles entre otras, adicional a la ventaja de la cercanía con el Puerto que por muchos años facilito la llegada de materiales y mercancías a las costas del país. Como parte de las empresas del sector público, algunas de las organizaciones más relevantes se describen a continuación:

- **Petroquímica de Venezuela S.A. (Pequiven):** fue fundada en el año de 1977, y sus operaciones se asumen bajo el cargo del Instituto Venezolano de Petroquímica (IVP). Por largos años, ha sufrido constantes expansiones en sus plantas.
- **Refinería El Palito:** ha sido uno de los primeros complejos que refinan en el país, posee tecnologías de autogestión eléctrica, y produce gasolina sin plomo oxigenada.

Dentro del sector automotriz y privado se encuentran empresas como Chrysler de Venezuela, (actualmente FCA CHRYSLER AUTOMOVILES), la cual es la única planta ensambladora de Chrysler Group L.L.C. en América del Sur, y tiene más de 55 años operando en la región, empezó sus operaciones en Venezuela en 1950, comenzó operando en Caracas pero en 1960 crece, y surge la necesidad de crear y construir la planta de Carabobo. En el Edo. Carabobo también existe variadas empresas del sector Metalmecánico, como por ejemplo la Metalmecánica Ayala C.A. que tiene más de 50 años también operando en la región, y realizando operaciones de torno, fresa y ajustes. Este tipo de empresas cae en el sector de las PYMES, las cuales durante muchos años formaron parte importante del sector industrial en el estado. Para el sector del hogar y ferreterías, uno de los más sólidos y presentes en el estado es el Grupo Febeca y EPA, dentro de estos mismos socios se encuentra el Grupo Beval C.A., tienen más de 60 años operando en el país.

Las tiendas Montana, también son uno de los inversionistas con más tiempo operando en la región. La empresa Polar de alimentos también hace sede en el estado, cuando termina la primera dictadura de Gómez en Venezuela, la nación estaba a punto de iniciar nuevas y mejores décadas, Lorenzo Mendoza se une a la empresa familiar y se hace socio de la empresa, y crea la primera Planta en Antímamo. También tiene una sólida presencia en Valencia una sede de Protinal, la cual se encarga de la producción de pollos y alimentos para animales, con más de 75 años operando. El sector privado de las tabacaleras, se encuentran una en la zona industrial de Castillito en San Diego con la empresa Biggot, y la tabacalera nacional en Guacara. Bigott empieza sus operaciones en Venezuela en el año 1915, de la mano de su fundador Luis Bigott e inicia sus actividades en la avenida Baralt de Caracas, posteriormente por necesidades de ampliación se crea la sede en Carabobo, es una empresa

privada y una transnacional. La Tabacalera Nacional en Guacara se fundó en 1953, la planta produce cigarrillos para el mercado local y nacional, y tiene más de 60 trabajadores.

En el estado Carabobo también se encuentra la empresa Venezolana de Equipos, la cual es una empresa importante a nivel nacional del sector de las maquinarias y los equipos, y tiene sedes en Curazao, y otros estados a nivel Nacional. En el sector del transporte, se encuentra el Grupo Clover International, Clover antiguamente solo era el sector transporte, pero en la actualidad ha expandido sus actividades comerciales hacia el uso de las TICs brindando el servicio de almacenaje tanto físico como digital, un ejemplo de como el uso de las TICs puede cooperar en la mejora de la realización económica de una empresa.

Dentro del sector de los alimentos también se encuentra la empresa Plumrose, que elabora jamones a partir de la materia prima de cerdos, en 1991 la empresa compra a la organización Venezolana Empacadora C.A., en el transcurso de esa misma década, la empresa comienza a comercializar jamones de alta calidad y con niveles bajos de grasas, y comienza a tener sedes a nivel nacional, entre esas, la sede en Valencia. La empresa es la única en el país que monitorea todo el ciclo de calidad, desde el animal hasta el cliente final, ya que posee también, tierras y animales. (Tomado de: <http://www.bigott.com.ve/>, <http://empresaspolar.com/>, <http://www.venequip.com/home/>, <http://www.plumrose.com/>, <http://protinalproagro.com.ve/>, <http://www.tiendasmontana.com/>, <http://www.febece.com/>, <http://www.clovergroup.com/>, [https://es.wikipedia.org/wiki/Complejo de Refiner%26A%20Da_El_Palito](https://es.wikipedia.org/wiki/Complejo_de_Refiner%26A%20Da_El_Palito), [https://es.wikipedia.org/wiki/Petroqu%26A%20mica de Venezuela](https://es.wikipedia.org/wiki/Petroqu%26A%20mica_de_Venezuela)).



Imagen 4: Polar, Chrysler y empresas Bigott

Fuente: <http://www.bigott.com.ve/>, <http://empresapolar.com/>, y <http://www.chrysler.com.ve/>
(Consultado del 13 de Diciembre del 2017)

Es relevante mencionar que evidentemente existen otras empresas en el estado Carabobo tanto públicas como privadas, adicional a las mencionadas, que han tenido importante participación económica en la región, las citadas anteriormente se han mencionado sólo como referencia teórica-histórica y sin ningún tipo de preferencias o fines de publicidad, únicamente a los fines de esta investigación que es la de ampliar conocimientos en el seno de la academia.

1. El impacto de las TICs en el seno de las sociedades globalizadas.

En el seno de la sociedad actual, las empresas experimentan cambios y nuevas etapas en las cuales la información y el conocimiento son ahora parte de las funciones gerenciales, en la era de las tecnologías, la empresa sufre cambios tanto internos como externos, y las empresas tanto públicas como privadas emergen en un escenario cambiante pero también con nuevas oportunidades para hacer negocios. Por ejemplo, la empresa Clover de Carabobo, que antiguamente sólo realizaba funciones de almacenaje de bienes físicos, en la actualidad, también brindan servicios digitales, y almacenamiento de datos masivos, esto les ha abierto tanto a nivel nacional como internacional, nuevas oportunidades de negocio, en un mundo donde la información y su uso y manejo cuestan dinero, las empresas pueden realizar inversiones en tecnologías y hacer uso de estas para generar nuevos servicios, lo que abre el escenario a nuevos clientes y mercados, de modo que, el mercado local ahora es global. Por otro lado, la empresa también ha minimizado la cantidad de viajes que realizan a nivel nacional sus trabajadores, antiguamente tenían la costumbre de reunirse los gerentes a nivel nacional, en la actualidad, han economizado altas sumas de dinero en viáticos usando conferencias virtuales y reuniones completamente en línea, esto es otro sencillo ejemplo de como las TICs pueden ahorrar dinero a las empresas en el Estado Carabobo, pero también esto aplica para el resto de las empresas propias de las sociedades globalizadas.

En este mismo orden de ideas, si bien es cierto que a nivel nacional y mundial los gerentes modernos se enfrentan a grandes niveles de incertidumbre y problemáticas derivadas de múltiples variables tanto internas de la empresa como externas, se hace necesario recordar teóricamente que las tecnologías son aliados de la gerencia, y que, efectivamente implementadas como el caso de Clover, pueden ayudar a crear nuevos servicios para los clientes y ahorrar costos significativos sin alterar la eficiencia de las comunicaciones entre los gerentes de la empresa, este contexto realza la necesidad de amplificar la preocupación de los gerentes en el uso efectivo de la información y de las tecnologías.

En relación a esto el Dr. Mujica, quien ha sido Profesor en FACES de la Universidad de Carabobo, menciona o acota lo siguiente:

Se pudiera deducir que sencillamente gran cantidad de los problemas de las organizaciones se derivan de una falta de capacidad de controlar la variedad, sobre todo si se parte de que primordialmente la organización se maneja sobre la base de la información que la puede hacer competitiva y es aquí en donde estaría entrando en juego el Teorema de Ashby, con relación al planteamiento de que Variedad absorbe Variedad. En esta situación el regulador de la variedad vendría a ser el trinomio conformado por: Tecnología de la Información (T.I), Sistema de Información (S.I) y Estructura de la Organización (E.O). En la medida que esto se conforme, en ese sentido se regulará la variedad, y en esa orientación se obtendrá el resultado deseado, ya de por sí, tomando en cuenta lo propuesto por Andreu, R. (1996) se puede llegar a la convicción de que para los efectos de la gerencia, el sistema de información como insumo y producción (recursividad) de las organizaciones, debe guardar coherencia con la estructura de la misma y de igual forma la tecnología a usar. (Tomado de <http://diegoibarra.ve.tripod.com/nuevas.htm> Revista Virtual de Gerencia. Universidad de Carabobo. y consultado el 15 de Agosto del 2017).

En el contexto empresarial, esto nos hace pensar en la reflexión teórica de que las organizaciones modernas e inteligentes, son las que se adaptan y superan los cambios bruscos en los entornos, usando la información y la tecnología como principales recursos de la gerencia moderna Venezolana, se trata de ver las oportunidades por encima de las amenazas, de ver el frasco lleno y no el frasco medio vacío. Con esta afirmación, se demuestra

teóricamente en esta investigación, que las empresas competitivas del futuro, son las que dominen la gerencia de la información, las tecnologías y el conocimiento, de controlar las variedades y no que las variedades controlen a la empresa. Sin embargo y como lo menciona el Dr. Mujica, se debe establecer un balance entre la tecnología de la información, los sistemas de información y la estructura de las organizaciones, de modo que los objetivos de estos tres componentes empresariales deben ser organizados y alineados a los objetivos de los trabajadores y la gerencia, y en consecuencia, a los objetivos del cliente, y el enfoque a la satisfacción al cliente o calidad total, no puede, dejarse a un lado porque los clientes deben ser una prioridad para las empresas.

La globalización como su término lo indica es un fenómeno global, se usa para referirnos a la integración de bienes y servicios, sin embargo en la actualidad, los mercados han evolucionado de ser locales a ser globales, la globalización no necesariamente es un fenómeno que ocurrió en un periodo de tiempo específico, es también un fenómeno social que se ha experimentado en las últimas décadas, habida cuenta que, la masificación del uso de las tecnologías de comunicación y las telecomunicaciones, agilizaron los procesos en el acorte de barreras y distancias, la llegada de internet y su uso masivo en la sociedad y la empresa, nos ha convertido en un solo mercado.

El impacto de las TICs en el seno de las sociedades globalizadas ha agilizado el proceso de convertir el mundo en un solo lugar conectado por redes, siendo los medios de comunicación entre empresas y sociedad a nivel mundial, las redes sociales profesionales y personales nos comunican, la gran cantidad de aplicaciones para los teléfonos móviles inteligentes han roto distancias, los soportes de papel han ido disminuyendo con el pasar del tiempo para convertirse en soportes o documentos electrónicos, los libros han evolucionado de ser en físico para ser electrónicos, y los mismos cambios se encuentran ocurriendo en el sector de la educación. Por ejemplo, la Maestría en Gerencia y Tecnología de la Información, de la Universidad José Antonio Páez, es una maestría del futuro, y pionera en la educación a distancia, básicamente las TICs no solo han impactado a la empresa, sino también otros sectores como la salud (telemedicina), la educación, e incluso la naturaleza de los clientes, actualmente, digitales. Incluso, los medios de comunicación han evolucionado como el caso

del periodismo (en las sociedades modernas se habla de periodismo tradicional y periodismo virtual), pese a que el sector de los medios eventualmente son observados como sectores, también son empresas, que funcionan y operan, y que actualmente, al igual que los otros rubros se han sumado a estos impactos y cambios tecnológicos. De modo que, los procesos digitales y las tecnologías, sumadas al uso masivo de los nuevos medios de comunicación, nos han transformado a las sociedades, en lo que acuña el teórico Castells como sociedades en red, conectadas por sistemas de comunicaciones altamente eficientes, que generan para la gerencia de empresas, un nuevo contexto y panorama administrativo y estratégico, la gerencia del futuro, va a depender fuertemente del uso eficiente de la información en la empresa y la sociedad.

2. Las principales ventajas de implementar las TICs en las empresas modernas del Estado Carabobo.

De acuerdo al informe de la Conferencia de las Naciones Unidas sobre Comercio y Desarrollo (UNCTAD), titulado “*Informe sobre la economía de la información*” (2015), las TICs permiten generar ventajas demostradas y significativas, como aumentar o incrementar la participación de la empresa en los mercados, negocios y cadenas de valor a nivel internacional, logrando de esta manera alcanzar más posibles audiencias y clientes a nivel global, mejorando la eficiente interna de la empresa, a menos costos, adicional, implementar las TICs estimula la creación de nuevas fuentes de trabajo para los profesionales de las tecnologías de la información, y se mejora la competitividad de la organización a usar las tecnologías como parte de los modelos gerenciales de la empresa. (p.11). De modo que, si los negocios locales presentan problemáticas derivadas por variables o amenazas locales, los negocios globales podrían ser una opción para recuperar o salvaguardar la realización económica de las empresas en el Edo. Carabobo. Las empresas no son como árboles en la actualidad, que siembran y cosechan frutos en un mismo sitio, cuando los mercados locales se balancean, el mercado global sigue siendo una opción de supervivencia y garantía de estabilidad económica. Habida cuenta que, el uso efectivo de las tecnologías de la información como herramienta gerencial y en la toma de decisiones, es algo que el gerente

moderno venezolano, al igual que el resto de los gerentes a nivel mundial, pueden implementar y decidir abordar.

Existen organizaciones a nivel mundial que han adaptado sus modelos gerenciales al uso de las nuevas tecnologías, como por ejemplo las que usan el comercio electrónico, en el “*Informe sobre la economía de la información*” (2015), se evidencian datos que demuestran de forma teórica los incrementos en niveles de productividad y competitividad que generan las ventas usando como medio internet, y que a veces, para las empresas pequeñas y para las empresas que brindan servicios, los beneficios incluso pueden ser mayores que para las transnacionales o multinacionales; la realización económica efectiva de una empresa en la actualidad, depende significativamente de su adaptación a los cambios de las sociedades en red y la modernidad tecnológica. Existe una serie de tendencias tecnológicas que han evolucionado en los últimos años, y que han permitido mejorar el uso de las TICs en el seno de las empresas de los países en vía de desarrollo, como por ejemplo la evolución de las plataformas móviles digitales cada día son más y más las personas que hacen sociedad y empresa en red, existe una masificación en el uso de los teléfonos inteligentes, y las redes sociales digitales, lo que aumenta la cantidad de tentadores clientes en línea, por otro lado también se presenta la tendencia del teletrabajo, ya que en la modernidad, se puede contratar personas usando por medio del uso las tecnologías de la información. Sin embargo, en el Edo. Carabobo las empresas tanto grandes como pequeñas, podrían la problemática de costos muy elevados de transporte de productos, o en su defecto, costos de nacionalización y aduanas o incluso, procesos de logísticas tentativamente inciertos. Sin embargo, esto ocurre únicamente cuando se comercian productos o bienes tangibles, pero cuando lo que se vende es servicios en línea, o incluso, información, los costos de transporte, nacionalización y logística se evaden por completo. De modo que, tener una empresa en Venezuela que produzca servicios en línea en donde el valor es la información, podría ser un negocio altamente rentable, siempre y cuando los clientes sean completamente digitales. Con esto se demuestra teóricamente, el poder de las tecnologías de la información en eliminar barreras, distancias y tiempos, los gerentes modernos venezolanos emprendedores serán los más creativos e innovadores en el campo de las TICs, y en la medida en que la gerencia sea creativa, los trabajadores también lo serán.

El gerente del futuro es una persona altamente competitiva, y con una visión clara del futuro de sí mismo, y de la empresa, las ventajas de las TICs dentro de la organización van a depender directamente de las habilidades gerenciales de los directivos, y de sus posiciones frente a los cambios, y de la creatividad empresarial con que hacen frente a esos nuevos retos, fomentar la creatividad de los trabajadores también genera ventajas competitivas en sinergia con el uso efectivo de las TICs, debido a que la creatividad es la madre de las innovaciones y de las ideas, es una habilidad personal pero al mismo tiempo gerencial, de ser más productivos como trabajadores. La creatividad, debe ser premiada y motivada en la empresa, incluso, la creatividad es rentable porque permite que surjan ideas para solucionar problemas en el equipo de trabajo que minimicen costos.



Imagen 5: La creatividad es una habilidad gerencial

Fuente: <http://www.roastbrief.com.mx/2015/04/que-hacer-para-desbloquear-tu-creatividad>
(Consultado del 14 de Diciembre del 2017)

Adicional a lo mencionado anteriormente, dentro de algunas de las ventajas de implementar las TICs en las empresas modernas del Estado Carabobo, también se encuentran las siguientes:

- Fomenta el trabajo colaborativo y el trabajo en equipo, mediante el uso de nuevos dispositivos y medios de comunicación.
- Aumenta la competitividad y productividad de la empresa, y a largo plazo, la realización económica de esta misma.
- Agiliza el uso efectivo de la información en el proceso de toma de decisiones gerenciales, y fomenta la creatividad empresarial.
- y, permite a los trabajadores operar en red y generar resultados al gerente de forma más ágil, usando menos tiempo laboral.

3. La investigación científica en el campo de la gerencia y las TICs

La ciencia es objetiva, pero esta misma necesita construirse, elaborarse y desarrollarse, con los esfuerzos y el trabajo humano, y dentro de esas labores o actividades que necesita la ciencia para poder ser objetiva, se encuentra la investigación científica, ya que el saber de hoy, no es el mismo de ayer, ni será el saber del futuro, eso ocurre en todos los campos incluyendo el de la gerencia y más aún el de las tecnologías. El campo de la gerencia se ha desarrollado mucho más rápido que el de las tecnologías, quizás porque la ciencia gerencial es mucho más antigua. Sin embargo, en los últimos años y por masificación del uso de las TICs las ciencias gerenciales y sus enfoques, nociones y fundamentos, se han visto ampliamente influenciadas por el campo de las TICs, sin embargo, antes de ambas ramas, se encuentran las investigaciones científicas, las cuales permiten la ampliación de los conocimientos en variados campos.

En relación a la investigación científica, mencionan Tamayo y Tamayo en su libro “*El proceso de la investigación científica*” (2003) lo siguiente:

La ciencia y la epistemología nos ponen de manifiesto el método científico, hasta no poder hablar de investigación sin tener que hablar de método científico. Podemos decir que entre la investigación científica y el conocimiento científico encontramos el método científico, que es el que nos asegura el primero y el segundo. (p.27).

De modo que, el método científico es un elemento crítico dentro de las investigaciones científicas y viceversa, de esta manera, es que puede presentarse o ver lo dado o saber, que en realidad es, el conocimiento científico. Sin embargo, estos tres elementos funcionan de forma cíclica, y pueden ser analizados en secuencias o por separado, más lo que hace objetiva a la ciencia, es precisamente el método científico, el cual permite seguir una serie de pasos hasta llegar al conocimiento. En la siguiente figura se presenta un gráfico de cómo se relacionan estos elementos.

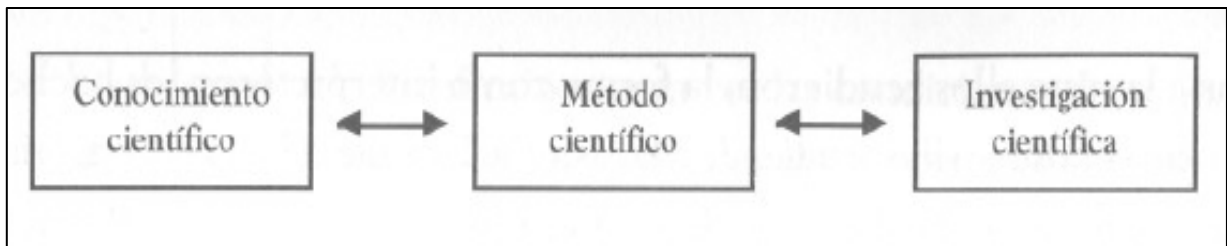


Figura 6: Entre la investigación científica y el conocimiento científico encontramos el método científico.
Fuente: Tamayo y Tamayo en su libro *“El proceso de la investigación científica”* (2003). (p.28)

De acuerdo a Fideas Arias en su obra *“El proyecto de investigación”* (2012) “La ciencia comprende conocimientos netamente teóricos (ciencia básica o pura), o conocimientos prácticos que pueden ser empleados a corto plazo (ciencia aplicada). Mientras la ciencia es conocimiento, la tecnología es la aplicación de dicho conocimiento”. (p.17). Por lo tanto, se le denomina tecnología a las labores que usan esos conocimientos que producen la ciencia con el objetivo de satisfacer demandas, clientes o necesidades a través de la producción de servicios o productos tangibles, por esta razón, se dice que los tecnólogos solucionan problemas teóricos basados en sus conocimientos con el objetivo de mejorar esos procesos a fin de satisfacer demandas. “Un ejemplo de tecnología es la desarrollada por la industria del

calzado deportivo, al utilizar los conocimientos de la física, la biomecánica y la anatomía, para fabricar zapatos con un chip” (Arias, 2012, p.17). Se dice que la investigación científica reúne o engloba las siguientes características:

- Se encarga de convertir lo desconocido en saber o dominio (entiéndase, conocimiento).
- Es una serie de actividades que permite solucionar problemas teóricos.
- Se trata de describir la realidad partiendo de un problema observado.
- Logra la producción de nuevos conocimientos. (Arias, 2012, p.22).

Las empresas en el seno de las sociedades globalizadas, necesitan más que nunca, de las investigaciones científicas tanto en el campo de la gerencia como en el campo de las TICs, aún existe un largo camino por recorrer en ambos campos, la tecnología avanza más rápido que las investigaciones científicas en las ciencias tecnológicas y de la información, esto hace que se generen más problemáticas por estudiar, paradigmas y *gaps* que solo pueden ser solucionados, mediante las investigaciones, ya que son el hacer y haber de las ciencias puras. La forma o manera de mejorar como se producen los bienes y servicios que las empresas ponen a disposición a la sociedad, es en el génesis, mediante la ampliación de conocimientos ante la praxis de la investigación y el método científico; el conocimiento es sinónimo de control, dominio y saber, y estos tres rubros, permiten aumentar la competitividad y productividad organizacional. Estos cambios o transformaciones basadas en el dominio del saber, son los que permiten mejorar los procesos desde un punto de vista completamente gerencial, en donde la sociedad también se siente beneficiada por esas mejoras debido a que las expectativas de los clientes finales se ven favorecidas por nuevas y mejores formas de hacer negocios y empresa, como el caso del comercio electrónico, que transformo por completo las formas de vender productos, tanto que en la actualidad podemos comprar bienes y servicios por internet, sin necesidad de movernos de cada o de nuestras oficinas. La solución de problemas se encuentra en la cúspide de la Pirámide de Maslow, esta quizás es una de las razones por las cuales los científicos sienten sensaciones indescriptibles por la percepción humana cuando ven que sus investigaciones solucionan problemas en pro de la sociedad, la creatividad de las personas también se encuentra en la cúspide, quizás por esto los trabajadores sean más productivos cuando se sienten realizados con sus metas laborales.

Por lo tanto, las investigaciones científicas no solo aportan conocimientos, también son causa de motivación para quienes las ejecutan o las producen, en las sociedades modernas, las investigaciones deben ser la base principal que mueva las economías.

Para el ser humano, desde tiempos remotos la necesidad de aprender, producir, trabajar y entender, forma parte de nuestras características más vitales e intrínsecas, como lo son la curiosidad por la resolución de problemas, desde que la humanidad existe, nos encontramos en una larga e infinita carrera de solución de problemas teóricos, cuando hemos creído que los hemos solucionado, han aparecido otros nuevos por explorar y descubrir, es por esta razón que, las investigaciones científicas continuaran siendo motor elemental de nuestras sociedades y pilar de nuestras empresas modernas.

4. Las nuevas exigencias del cliente o consumidor en el mundo globalizado.

El enfoque gerencial en el cliente es una de las vertientes estratégicas que más auge y éxito ha tenido en los tiempos pasados y en los tiempos modernos, es difícil encontrar una empresa moderna que no se preocupe por la calidad de los bienes y servicios, y en consecuencia, por los clientes finales, millones de empresas a nivel mundial invierten altas sumas de dinero, esfuerzos y tiempo, en mantener un enfoque hacia la calidad con características de clase mundial. Humberto Serna Gómez, John Arbeláez Ochoa y Alejandro Díaz Peláez en su libro "*Modelos gerenciales*" (2014) (citando a Ishikawa) mencionan que "El Control de calidad inicia con educación y termina con educación" afirma Ishikawa. Y esta educación se debe extender desde la alta gerencia hasta el último nivel de la organización". (p.85). La calidad es una variable tan importante para una empresa, que comienza desde el vigilante que atiende la puerta de la empresa hasta los que despachan el producto, la calidad depende considerablemente de la cultura organizacional y de los niveles de compromiso que tengan los trabajadores para con la empresa y los clientes finales, forjar una cultura de calidad de excelencia, como menciona Ishikawa, requiere de educación y a todos los niveles de la empresa, ningún departamento debe quedar exento de este enfoque, de lo contrario, ese departamento podría convertirse en foco de cuellos de botellas, errores o

desperdicios organizacionales. La cultura de calidad funciona únicamente de global, no sectorizada.

Las nuevas exigencias del cliente o consumidor en el mundo globalizado son altas, las expectativas de los clientes digitales son mayores porque tienen muchas opciones en línea, y esa es una de las problemáticas que tiene el uso de las TICs en los procesos de negocios, que tiende a ser una carrera furiosa contra la competencia; incluso en línea, pueden crearse empresas que forman especies de monopolios digitales y se adueñan de determinadas tendencias convirtiéndolas en patentes, por eso se dice que las empresas que manejen el uso de la información mediante las TICs son las que van a dominar las futuras sociedades en red. Habida cuenta que, ya no basta adaptarse a los cambios si no, superar las competencias globales.

Esa es una de las principales diferencias entre la empresa en red y la empresa local, la segunda, únicamente quizás tenía como competidor al negocio de la esquina y hasta quizás podría hacer negociaciones para ajustar los precios, pero en un mercado global en línea, con tantas tiendas, negocios y servicios virtuales, la competitividad es alta, y quizás difícil o complicada de negociar. Sin embargo, incluso de forma digital, existe también la opción de hacer o armar alianzas con otras empresas de forma virtual, sin embargo el cliente digital se encuentra en línea y con un sinnúmero de opciones, por eso es altamente necesario que los enfoques de la calidad se mantengan vigentes en la modernidad, los modelos gerenciales más exitosos son los que saben que el cliente debe ser una prioridad para la empresa, bien sea que se encuentre en línea o sea atendido de forma física. Los consumidores digitales son voraces.



Imagen 6: El cliente moderno también es digital

Fuente: <http://www.peru-retail.com/consumidor-digital-panorama-sector-retail/>
(Consultado del 14 de Diciembre del 2017)

Con la evolución de las tecnologías de la información y los medios virtuales masivos, internet se ha convertido en un mercado global, que lo hace aún más llamativo para los clientes, aquello que antiguamente era solo una red social con objetivos netamente académicos y de universidad, en la actualidad o tiempos modernos es una red de redes, que facilitan a las organizaciones nuevos medios de comunicación y oportunidades de negocio, en donde el cliente digital aparece como un nuevo tipo de consumidor que adquiere sus productos o bienes en línea, en la actualidad este uso y manejo masificado de tecnologías, permite a la empresa posicionar sus productos o bienes en cualquier lugar del mundo, Internet permite incluso, realizar pagos mediante transferencias, ya que la mayoría de las bancas también se sumaron al uso en masa de las TICs, es decir, que hasta los pagos pueden realizarse de forma virtual o digital. En base a esto, podríamos afirmar que existen tres tendencias digitales que aumentan prácticamente a diario y de forma rutinaria: 1) La frecuencia en la que los usuarios se encuentran en línea (mayor exposición a las audiencias por parte de la empresa), 2) Como se ha mencionado en fragmentos anteriores de esta investigación la plataforma digital móvil aumenta en uso, tecnología y tiempo,

3) y, la toma de decisiones de los clientes finales se encuentra altamente influenciada por la presencia de las empresas de forma virtual, es decir, que ya no necesariamente se debe ir a una tienda determinada en físico para poder comprar algo determinado. Esto sin duda ha afectado varias industrias: la industria del papel, cada vez existen más soportes o medios digitales que físicos en las empresas, la educación estamos migrando de educación presencial a educación virtual, la prensa, se encuentra desde el periódico tradicional, hacia el periodismo virtual, las formas de trabajar, desde los trabajos presenciales hacia los trabajos virtuales, aprender nuevos idiomas, ya se cree que no es necesario viajar para aprender un idioma podemos tener profesores en línea nativos, las compras de los supermercados, tenemos aplicaciones para los móviles que permiten ubicar los productos que necesitamos y que se despachen a nuestras casas.

El uso de las TICs ha revolucionado incluso, la praxis de la medicina, debido a que en la actualidad en algunos países están implementando las consultas a distancia cuando las patologías son menores y con una descripción de síntomas el medico puede diagnosticar determinada enfermedad. Países como Suecia, son líderes en este tipo de tecnología. El cliente digital, es uno de los retos que presenta la empresa moderna, y de cómo mantener un enfoque hacia la calidad cuando se opera o trabaja, completamente en línea o de forma virtual.

5. La Pequeña y Mediana Industria del Edo. Carabobo.

Las PYMES (Pequeña y mediana industrias) al igual que el resto de las empresas grandes nacionales y multinacionales, abordan retos también derivados de la globalización y del uso y manejo de las tecnologías de información en el seno de las sociedades modernas, específicamente, las PYMES de Carabobo han sido por largo tiempo una parte importante de la economía del estado, incluso en algunas oportunidades, han funcionado como empresas que sirven o brindan servicios a las empresas grandes. Habida cuenta que, para cualquier sociedad a nivel mundial, las PYMES forman un grupo relevante de las economías modernas. La pequeña y mediana industria o empresa, como se mencionó o denominó anteriormente como PYMES o PyME, son organizaciones con estructuras organizacionales particulares y tienen determinadas limitaciones a nivel laboral como cantidad limitada de empleados, tamaño y amplitud de los productos y servicios, generalmente, tienen muchas características

emprendedoras, e incluso son culturalmente distinta a como operan o trabajan las transnacionales. Sin embargo, también compiten en los mercados tanto nacionales como globales. https://es.wikipedia.org/wiki/Peque%C3%B1a_y_mediana_empresa

Establece Fran Martínez en su tesis *“Problemática de la aplicación de las tecnologías de la información y la comunicación en la gerencia de las PYMES”* (2017), “Las tecnologías de la información y la comunicación, garantizar la competitividad de las organizaciones (y en general, de las PYMES también), debido a que agiliza tanto las cadenas de valor como los procesos de negocios”. (p.55). De modo que, nos vemos inmersos en un mundo en el cual, cualquier tipo de negocios debe adaptarse a los cambios en el contexto gerencial y tecnológicos, en el estado Carabobo, durante muchos años las PYMES han formado parte de un importante sector empresarial, sirviendo a un sinnúmero de clientes tanto nacionales como extranjeros. La gestión de la información y las tecnologías de la información son en consecuencia, factores de competitividad gerencial para cualquier tipo de empresa, bien sean negocios pequeños o empresas grandes.

La masificación del uso de las TICs genera un panorama nuevo de situaciones, contextos y retos, siendo la norma el cambio continuo en el sector empresarial, las PYMES forman una parte de ese sector. En la actualidad, la pequeña y mediana industria enfrenta al igual que las transnacionales, retos modernos. Sin embargo, a nivel mundial, algunas PYMES pertenecientes a países en vías de desarrollo, han implementado las TICs para convertirse desde empresas locales a empresas globales. Se podría afirmar que, en el caso del comercio electrónico por ejemplo, se presentan oportunidades para este tipo de empresas, al igual que el uso de las redes sociales digitales como medios para hacer publicidad. Sin embargo, algunas empresas de este tipo, también enfrenta problemáticas y paradigmas relacionados a los costos de inversión en tecnologías, y las infraestructuras que se requieren para poder usar las TICs de forma eficiente, no obstante, bajo un modelo gerencial efectivamente orientado, se pueden usar de forma paulatina, para minimizar las posibilidades de riesgo. Algunas PYMES en Venezuela incluso pueden que carezcan de un portal web o página en internet para colocar la información de la empresa, solventar esa necesidad podría ser un primer paso, también se enfrentan a los paradigmas gerenciales o culturales de que invertir en tecnologías es un tiempo y dinero perdido, o quizás experimentaron alguna experiencia previa en el uso

de tecnologías y culturalmente ya los directivos o dueños no creen en estas mismas. También puede que se enfrenten a que los trabajadores sencillamente no quieran o deseen cambiar sus métodos de trabajo, es relevante mencionar que toda empresa transnacional o grande, en algún inicio fue también una empresa pequeña y que, la manera de crecer fue marcada por la visión de su gerencia, empleados y directivos. La empresa Apple inicio en un garaje y en la actualidad es una de las principales empresas de tecnologías.

Pocas personas saben o conocen que las primeras ventas de Apple fueron de forma completamente artesanal, de hecho, la gran parte de los más importantes avances de tecnologías en el ramo de la computación y los teléfonos celulares, fue marcada el siglo pasado por emprendedores informáticos que iniciaron con poco, hasta llegar a ser grandes empresarios y dueños de importantes empresas digitales, también es el caso de Facebook, que inicio únicamente como un simple proyecto, ni siquiera tenía al inicio un lugar físico en donde operar.

En el mundo digital, se deben transformar las crisis en oportunidades y las amenazas en crecimiento. La creatividad humana es infinita y el mercado global nos pone a la disposición un sinfín de nuevas oportunidades antiguamente soñadas. Las PYMES en Venezuela, al igual que cualquier otra empresa a nivel mundial, tiene a la disposición ese mercado, para una empresa a nivel mundial en una sociedad globalizada, mientras exista internet, existen oportunidades de negocio, el limite lo pone la creatividad y la visión de los gerentes, como líderes de las empresas modernas.

6. Gestión de la información en las sociedades globalizadas.

Las sociedades globalizadas son la consecuencia de la gran mayoría de los inventos, desarrollos y conocimientos logrados en el siglo pasado, la modernidad y el futuro exigen a la praxis gerencial evolucionar y adaptarse, sin olvidarse de los fundamentos teóricos que se formaron en el campo de la gerencia en el siglo pasado como el enfoque en la calidad de servicios y productos y la tendencia de la importancia hacia la motivación, el trabajo en equipo y colaborativo. Se entiende a la gestión de la información como una prioridad

gerencial en la empresa moderna, es difícil encontrar en la actualidad una empresa exitosa que no tenga una gestión de la información efectiva, se trata de una serie o secuencia de procesos los cuales inician o tienen su génesis en el ciclo o cadena de la información, lo cual inicia desde su obtención hasta su muerte, por decirlo de alguna manera. Todos estos procesos incluyen el uso y manejo efectivo, almacenamiento y seguridad de la información, selección de administradores o distribución entre los que la necesitan, se trata de salvaguardar la información de posibles amenazas y administrarla de forma efectiva, de tenerla a la mano cuando se necesita y en las cantidades necesitadas, garantizando los máximos niveles de confidencialidad de la información, pero al mismo tiempo disponibilidad para el necesitado de información. En la praxis diaria de la gerencia, esa disponibilidad garantiza toma de decisiones ágiles, que posiblemente involucren a los empleados también, los usuarios en algunas empresas juegan un doble rol, administran información y puede que también tomen decisiones rutinarias a diario. En todo caso, los usuarios de la información deben garantizar también, su seguridad y confidencialidad.

La gestión efectiva de la información en el seno de las sociedades modernas, es tan relevante como contar con modelos gerenciales competitivos que permitan a la empresa, ser parte de esa sociedad globalizada. Existe una evidente relación entre sociedad globalizada y el uso de las TICs porque la segunda ha impulsado la primera, pasamos de ser una sociedad de soportes físicos a una sociedad de soportes digitales, por el bien del medio ambiente, esperemos que esta tendencia paulatina pero continua se alargue en el tiempo. La gestión de la información en una empresa moderna, debe ser dirigida por profesionales de la información, y con la participación del uso efectivo de las TICs como herramientas principales. Se podría afirmar, que los tres principales sectores o rubros de la gestión de la información son los siguientes:

- a) Seguridad.
- b) Almacenamiento.
- c) Recuperación.
- d) Archivística

En base a los hallazgos teóricos de esta investigación, la seguridad permite que la empresa salvaguarde la información y no se pierda o sea robada, el almacenamiento forma parte de la organización de la información, la recuperación permite usarla cuando sea requerido y por quien sea requerido, y la archivística, pese a que es un eslabón de la gestión documental, la información digital también necesita criterios al igual que las antiguas bibliotecas físicas.

Los gerentes del futuro, han de ser entonces gerentes de la información, y tendrán que manejar un sinnúmero de áreas y conocimientos científicos, debe ser un profesional orientado al pensamiento sistémico y complejo, a ver las empresas como totalidades y no sectorizarla por departamentos, debe tener conciencia del valor del conocimiento y la información, tanto personal como el de sus empleados, el gerente del futuro, va a contratar a las personas por lo que saben y no por su religión, credo, creencias, sexo o apariencia física. El gerente del futuro maneja tres áreas fundamentales: epistemología, la información y las tecnologías. La sociedad globalizada, necesita urgentemente ese perfil profesional.

7. Uso del dinero electrónico en las empresas modernas.

Existen un sinnúmero de paradigmas, cuestionamientos y críticas acerca del uso del dinero electrónico en las empresas. Sin embargo, la mayoría de estos paradigmas son erróneos o se encuentran mal enfocados ya que, en la actualidad todas las personas naturales como las empresas hemos usado en algún momento el dinero electrónico sin ni siquiera en algunos casos conocer el concepto de lo que es: las transferencias bancarias son una forma de dinero electrónico, de modo que, es solo únicamente, otra tecnología más. La realidad es que la tecnología se encuentra en todos lados (incluso en nuestro bolsillo) y no podemos escapar de ella, como mencionaba Castell su uso no es opcional, estamos todos inmersos en ella lo queramos o no, o la sepamos usar o no; el dinero electrónico es una de esas tecnologías. Sin embargo, existe mucha controversia en su uso a nivel mundial, debido a que, existen portales web que evitan o se saltan muchos controles gubernamentales en las naciones e incluso, la banca pierde mucho control del dinero de las personas. Debido a lo controversial que es este tema, para efectos de esta investigación, únicamente se menciona de forma académica y

teórica como otra tecnología. Más se recomienda ampliamente a las empresas siempre cumplir con todas las normas, leyes y tratados de las naciones en las cuales prestan sus servicios, y que los gerentes actúen, en todos sus procesos con los mayores niveles de ética y moral posibles, está demostrado que los negocios más prósperos del mundo son los que tienen valores y principios como parte de su cultura organizacional. Cada empresa debe estar al tanto, de las regulaciones y leyes relacionadas al uso de la tecnología en cada país, para poder ejercer y obrar fielmente de acuerdo a estas mismas.

Una vez aclarado el tema de la moral y la ética, se puede afirmar que el dinero en la actualidad también es información. Si, el dinero es información, el dinero ya no es solo un trozo de papel, el dinero electrónico es aquel que se mueve o adquiere mediante el uso de las tecnologías de la información y la comunicación. La banca ha sido la primera en implementar el dinero electrónico, sin embargo en la actualidad, la banca ya no es la única que lo usa o aplica. Algunas empresas usan por ejemplo, Paypal para recibir o enviar pagos de clientes que se encuentran en otros lugares del mundo.

Algunas empresas a nivel mundial incluso abren cuentas en Panamá para evadir impuestos locales, usando el dinero electrónico como medio. Este tipo de prácticas pese a que es altamente rentable porque se ahorra dinero, no se recomienda porque es poco ético, algunas empresas, contratan empleados en países en vías de desarrollo para pagarles más económicos y el dinero electrónico permite pagar esos salarios usando las TICs como medios. Existe demasiada controversia ética en relación a estas prácticas, el uso de las TICs necesita hoy más que nunca de la moralidad de los gerentes, ya que las personas, deben cobrar como su salario lo justo por lo que saben. De modo que, como cualquier otra tecnología, el dinero electrónico es una moneda con doble cara, pero usado de manera ética, una de las ventajas del uso del dinero electrónico es que ha minimizado el uso de efectivo y posiblemente, en un futuro el dinero digital termine sustituyendo por completo a los billetes que conocemos en la actualidad.

El dinero electrónico es un ejemplo más de como las tecnologías de la información han impactado a la sociedad y a la empresa. Existen muchas empresas a nivel mundial que usan Paypal para enviar y recibir pagos, esta es una empresa seria y responsable y que ha

cobrado mucha popularidad en el mundo empresarial en los últimos años. El dinero electrónico básicamente lo que permite es hacer un intercambio entre una divisa y otra, y cada proveedor tiene sus valores, normas y condiciones. Las empresas como Paypal, se lucran de estas transacciones debido a que cobran ciertos porcentajes a los cuales el usuario se somete, sin embargo, Paypal no es un banco ni funciona de la misma manera que la banca tradicional común que conocemos, cualquier persona puede tener una cuenta en Paypal, ya que admite también abrir cuentas personales, esta empresa en específico pese a que no sigue las mismas reglas del juego que la banca de Estados Unidos, si debe regirse por dos organismos importantes a nivel mundial: Departamento del Tesoro de los Estados Unidos y de la Autoridad de Servicios Financieros de la Unión Europea, lo que la convierte en uno de los portales más seguros del dinero electrónico, esto evita que el dinero sea usado con fines de corrupción, lavado de dinero u otras actividades ilícitas que ponen en riesgo la seguridad de las inversiones de las empresas en el sistema o portal web.
<https://es.wikipedia.org/wiki/PayPal>

En este mismo orden de ideas, en la actualidad se ha popularizado también el uso de *Bitcoin* o criptomonedas, sin embargo es relevante mencionar que este sistema no cuenta con ningún respaldo de ningún gobierno, organismo ni es regulado por ninguna ley a nivel internacional, la seguridad del dinero depende exclusivamente de la confianza entre sus usuarios, usa un protocolo completamente abierto y descentralizado, si ocurre algún problema con el dinero, las personas no tienen a donde recurrir ni a quien reclamar. Los administradores del portal *Bitcoin* recomiendan altamente informarse muy bien acerca del sistema antes de empezar a usarlo e invertir dinero en este mismo.

Tres de los conceptos fundamentales en el uso de *Bitcoin* incluyen los siguientes:

- **Balances (Cadenas de bloques):** Son cadenas de bloques o por su significado en inglés “*block chain*” se trata de un sistema contable público y compartido basada en toda la red del sistema. La totalidad de las transacciones están en esta cadena. La transparencia de las cadenas de bloque se cumplen mediante la criptografía.

- **Transacciones (Llaves privadas):** Las transacciones son transferencias de valores entre monederos de *Bitcoin*, que se encuentran incluidas en las cadenas de bloques definidas en el párrafo anterior. Todos los monederos disponen de fragmentos secretos que se llaman claves privadas, y son como firmas digitales en las operaciones. La firma es un código de seguridad y evita que la transacción no sea alterada por la persona que la emitió una vez generada.
- **Procesamiento (Minería):** es un sistema de consenso distribuido que permite confirmar las transacciones que se encuentren pendientes para incluirlas o adicionarlas en las cadenas de bloques, cumplen con orden cronológico. Ninguna persona puede controlar estas secuencias para sus objetivos personales.
<https://bitcoin.org/es/como-funciona>

Bitcoin es uno de los portales de dinero electrónico con mayor alcance en el mundo, pese a que no está relacionado o asociado a la banca, cualquier persona desde cualquier lugar del mundo puede hacer efectivas sus criptomonedas, y transformarlas en cualquier moneda local para su uso o gasto. En las sociedades globalizadas, *Bitcoin* permite acceso libre y global al comercio y a los negocios. En una sociedad tan avanzada como el Sur de Corea en el campo de las tecnologías, incluso las prostitutas, los bares, restaurantes, empresas de donación entre otros, lo usan para recibir pagos de clientes.



Imagen 7: El dinero electrónico

Fuente: <http://www.eltelegrafo.com.ec/noticias/economia/8/el-dinero-electronico-se-activa-al-marcar-153>
(Consultado del 21 de Diciembre del 2017)

Se espera que en los próximos años aumente el uso y manejo de dinero electrónico como medios de pago, y posiblemente los respaldos del dinero en papel poco a poco dejen de existir. Esta tendencia, ha causado altas preocupaciones en la banca privada, recordando que este último son negocios tradicionales que por largo tiempo han monopolizado el uso y manejo del dinero de las personas a nivel mundial. No obstante, el dinero electrónico no necesariamente habría de implicar una competencia para la banca, simplemente será otra opción e incluso, se piensa que la banca posiblemente migre parcialmente a la virtualidad; en este sentido, se recomienda a las empresas asesorarse con los especialistas en TICs antes de usar el dinero electrónico en sus procesos de negocios.

8. Problemática de las Tecnologías de la Información y Comunicación como un recurso de la gerencia en el seno de las sociedades globalizadas.

La problemática de las TICs como un recurso de la gerencia moderna en el seno de las sociedades globalizadas es una temática que se propuso por la masificación del uso de las tecnologías de la información a nivel mundial, realidad global en la cual tanto Venezuela, como el Estado Carabobo forma parte de esa aldea actualmente denominada globalizada o

mundial. Una gerencia en las sociedades globalizadas es de relevancia en el contexto nacional e internacional, de acuerdo a lo establecido por Castells en su obra "*La galaxia de internet*" (2001) "Son nuestras mentes y no nuestras máquinas-e- las que procesan la cultura, sobre la base de nuestra propia existencia. La cultura humana sólo existe en y por las mentes humanas, generalmente conectadas a los cuerpos humanos". (p.229); de modo que no solo la empresa ha experimentado cambios derivados de la era globalizada y de las TICs, sino también la sociedad y la cultura mundial.

En este mismo orden de ideas, el gerente moderno opera y trabaja en el tiempo, y su visión actual se encuentra orientada al pensamiento sistémico y a ver a la organización como un sistema complejo, sin embargo, los directivos deben recordar la relevancia de mantener un enfoque hacia el futuro de la empresa, y cuál es la visión y misión que se quiere lograr. Para cumplir con esta cláusula teórica, es necesaria la dirección por objetivos, y que estos mismos, también sean los objetivos de los empleados, las TICs, los clientes y los inversionistas. Existe una tendencia marcada gerencial hacia el liderazgo, el trabajo en equipo y colaborativo, así como también la preocupación por tomar en consideración las ideas de los trabajadores para solucionar variadas situación problemáticas que se puedan presentar en la organización, en base a estos hallazgos teóricos, se podría afirmar que la gerencia moderna se encuentra orientada hacia una línea de mando más horizontal que vertical. Cabe destacar que, en los tiempos modernos, es indiscutible la necesidad de cualquier empresa a nivel mundial de implementar las TICs en sus procesos gerenciales, manteniendo los enfoques a la calidad del servicio al cliente, y a la importancia del talento humano que conforma a la empresa.

El uso y manejo de las TICs como recurso de la gerencia moderna, ha cambiado por completo la praxis gerencial en el contexto económico mundial, miles de negocios y empresas en la sociedad global se adaptan a esta evolución y crean nuevas necesidades y oportunidades de crecimiento empresarial, obteniendo puestos de liderazgo empresarial mundial, y posicionándose en los mercados globales más competitivos. Habida cuenta que, el uso de las TICs de forma eficiente, puede significar para la empresa el éxito o el fracaso en las economías mundiales. Las tecnologías de la información han logrado la ruptura de

muchas fronteras, barreras y limitaciones a tal punto, que en la actualidad solo exista un solo mercado: el global.

Nos encontramos ante un panorama que combina conocimiento con tecnologías, sociedades que usan las TICs para movilizarse de un sitio a otro, y como único medio de comunicación entre las personas que la conforman. Tenemos niños siendo educados con las TICs y médicos con la telemedicina a la palma de su mano, pareciera que todo tiene un mismo sentido orientado hacia la virtualidad. Sin embargo, la era digital aún enfrenta desafíos y retos, por ejemplo, algunos países a nivel mundial ya cuentan con el uso de la inteligencia artificial, tanto en la vida personal como en las empresas, incluso muchos procesos productivos han pasado de ser manuales a automatizados, esto genera controversia hacia el trabajador del futuro, la realidad es que la tecnología necesita del humano para ser operada, pensamos que la tecnología no va a acabar con millones de empleos a nivel mundial, pero si se va a necesitar mano de obra más calificada.

Esto es positivo para las poblaciones, debido a que el paradigma del empleado que solo hace lo que se le dice, ha cambiado por un pensamiento hacia el trabajador del conocimiento, el que es preparado para pensar, solucionar problemas, y el que participa en las soluciones e ideas de la empresa en la que labora. Las nuevas tecnologías de la información, permiten capturar ese conocimiento tanto colectivo como individual y almacenarlo para solucionar otros problemas a futuro. De modo que, gracias a la masificación del uso de las tecnologías, el conocimiento humano también está rompiendo los límites, idiomas y fronteras. En el Estado Carabobo, existen empresas que usan las TICs en sus procesos gerenciales porque creen en su potencial, y este fundamento las hace minimizar costos en los escenarios tan cambiantes de la modernidad. La evolución de los negocios a nivel nacional e internacional, permite usar las tecnologías para innovar y crear nuevas estructuras que permitan bien sea maximizar ganancias o minimizar costos, de modo que las TICs no solo son un factor de competitividad empresarial, sino también un factor de supervivencia ante crisis agudas mundiales. La gerencia moderna, podría afirmarse se encuentra orientada hacia la innovación tecnológica, a veces se trata de hacer más usando menos. De acuerdo con Laudon y Laudon (2012), el conocimiento humano es algo que puede moldearse o representarse y puede ser

procesado o representado a través de medios digitales o de una computadora, los autores hacen un especial énfasis en como las tecnologías son herramientas para almacenar y distribuir eficientemente el conocimiento humano y usarlo al beneficio de la organización, de modo que la gerencia del conocimiento incentiva o estimula el aprendizaje organizacional, incrementando las habilidades de aprender del entorno, incorporando nuevos conocimientos dentro de sus modelos gerenciales y procesos de negocios. (p.445). Habida cuenta que, los gerentes modernos tienen variados tipos de roles claves en el seno de las empresas, y sus deberes y actividades pueden variar ampliamente desde la toma de decisiones, atender videoconferencias, reunirse con los empleados, gestión del conocimiento empresarial, mantener un balance entre la motivación de los trabajadores y sus salarios, reuniones con clientes potenciales, y en las sociedades globalizadas, nace una nueva responsabilidad gerenciales que es la gestión de la información y las tecnologías de forma eficiente, en este mismo orden de ideas, se entiende que el gerente moderno tiene roles y responsabilidades decisionales, interpersonales, pero también roles de información y del conocimiento.

Las transformaciones de los roles del gerente de la modernidad, combina los enfoques gerenciales del siglo pasado con las experiencias y nuevos conocimientos de la era digital, es decir, los gerentes del presente al igual que los del siglo pasado continúan tomando decisiones, solo que en la actualidad cuentan con más herramientas tecnológicas que les facilitan el quehacer gerencial. El gerente efectivo moderno, actúa también como líder y motivador, las decisiones efectivas necesitan equipos y tecnologías efectivas, por esta razón es de relevancia mantener ambientes laborales armoniosos, en el cual las personas trabajen a gusto, está demostrado que las personas motivadas son las más productivas.

Para la gerencia, comprender la importancia del capital humano en el seno de la empresa, es un factor clave de productividad empresarial así como también brindarles toda la preparación teórica y académica que necesiten para poder llevar a cabo sus faenas diarias a los mayores niveles de eficiencia y efectividad. Los servicios y productos de alta calidad, requieren de trabajadores que operen bajo este enfoque, con el objetivo de lograr la satisfacción y superación de las expectativas de los clientes finales de la empresa, quienes son los que mantienen el flujo y la realización económica del negocio.

Las TICs suministran a la gerencia nuevos recursos y herramientas que permiten a la directiva cumplir efectivamente con sus funciones tradicionales, agilizando responsabilidades gerenciales como la toma de decisiones, planificación estratégica, calidad de servicio al cliente, gestión del conocimiento e incluso, realizar pronósticos de ventas o nuevos tipos de publicidad o marketing digital. Esto les permite a los gerentes modernos, dar respuestas más rápidas a los entornos cambiantes globales, existen en la actualidad muchas herramientas y aplicaciones tecnológicas, así como también sistemas de información que permiten administrar efectivamente la información y el conocimiento, e incluso, haciendo más eficientes el uso de otros recursos como materia prima y otros insumos. Sin embargo, en el seno de las sociedades globalizadas la cultura organizacional de los trabajadores también debe ser una prioridad, es necesario preparar a los colaboradores para que sean adaptables a los cambios tecnológicos y los vean como oportunidades de mejora y no como amenazas organizacionales. Los trabajadores y los gerentes modernos ya no son “súbditos” que solo siguen instrucciones, ahora son trabajadores y administradores del conocimiento, la tecnología y la información, la gente es lo que da vida a los sistemas empresariales, un enfoque efectivo hacia la calidad considera, desde que llega la materia prima hasta que el producto o bien es entregado al cliente, y los empleados, son los que dan movimiento y vida a este ciclo, bien sea que la empresa sea virtual o tradicional, no se debe perder el enfoque al servicio al cliente, y alinear los objetivos de las TICs, con los objetivos de los trabajadores y del cliente, es todo un desafío en el contexto global y digital en el cual todas las empresas a nivel mundial se encuentran inmersas por completo, de modo que el uso efectivo de las TICs es realmente una necesidad empresarial, y está lejos de ser una opción en estos tiempos modernos y virtuales.

CONCLUSIONES

El aumento exponencial del uso de las TICs en el seno de las sociedades globalizadas ha originado una serie de cambios en el contexto empresarial, que ha afectado no solo a las organizaciones a nivel mundial, sino también a la sociedad, la educación y la cultura de las naciones modernas, el panorama tecnológico ofrece nuevos enfoques que combinan el mundo tradicional con la virtualidad, habida cuenta que los nuevos medios de comunicación

virtuales agilizan las actividades de los gerentes y también de los trabajadores, se presentan nuevos retos modernos como la gestión efectiva del conocimiento y de la información. Cabe destacar que nos habíamos planteado como objetivos analizar las nuevas tendencias tecnológicas como herramientas de éxito para la gerencia moderna en las sociedades globalizadas, describir los principales enfoques tecnológicos y gerenciales de competitividad organizacional en las sociedades globalizadas y analizar el impacto de las TICs en el seno de las sociedades globalizadas, así como también, investigar las problemáticas de las Tecnologías de la Información y Comunicación como un recurso de la gerencia en el seno de las sociedades globalizadas, considerando el caso de las empresas en Carabobo, Venezuela. En este mismo orden de ideas, los hallazgos identificados o encontrados en esta investigación, nos han permitido sustentar o desarrollar las siguientes conclusiones:

1. Esta investigación demostró teóricamente que el rol del gerente moderno se enfrenta a muchos cambios y evoluciones propias de la era digital, y que el uso masificado de las nuevas tecnologías de la información ha generado nuevas oportunidades de mejora, y nuevas figuras empresariales como los trabajadores virtuales y la gerencia virtual. La virtualidad, asigna al gerente nuevos recursos y herramientas tecnológicas como la tecnología de nubes, las redes sociales digitales, se trata de un balance continuo entre lo tradicional y el mundo virtual. Los mercados han evolucionado de ser mercados locales (atendiendo lo cerca) a los mercados globales (una sola sociedad mundial), en tiempos de cambios y evoluciones, las TICs son herramientas de competitividad de los gerentes.
2. Se infiere la relevancia en el seno de la gerencia Venezolana, que los gerentes modernos se enfrentan a retos y cambios, incluso desde una perspectiva tecnológica y cultural, se hace énfasis en la necesidad de desarrollar habilidades relacionadas al liderazgo efectivo, la inteligencia emocional y la comunicación organizacional efectiva, todo lo cual fomenta ambientes laborales armoniosos y productivos.
3. Queda demostrado teóricamente que algunos de los retos o problemáticas generados en la empresa moderna y originados por la globalización podría resumirse en los siguientes: retos derivados por la comunicación, incertidumbre en los usos de

internet, miedo a lo nuevo y al cambio, monopolización de internet y los relacionados a la virtualidad, adicional a una tendencia global por una preocupación por el uso de las TICs y su impacto al medio ambiente, y la necesidad de las empresas de estar conectados en red para poder lograr llegar a los clientes y a las audiencias. De modo que la era digital, ha creado nuevas figuras económicas: los clientes digitales y los mercados globales.

4. Se deja establecido teóricamente que los modelos gerenciales verticales (tradicionales, propios del siglo pasado), son de naturaleza jerárquicos y poco eficientes en los escenarios tecnológicos modernos, originan o derivan muchos obstáculos que permitan fomentar visiones compartidas gerente-trabajador, los procesos no pueden ni deben girar en torno al gerente, en cambio, la gerencia horizontal, permite mejorar las comunicaciones, fomentando el trabajo en equipo y colaborativo, de modo que la figura del “jefe” se convierte en una figura de líder y mentor, las empresas tanto en Carabobo como en Venezuela, necesitan gerentes conciliadores, que promuevan la solución a problemas y la generación de ideas positivas e innovadoras, tanto a nivel tecnológico como a nivel de procesos. La praxis de la gerencia venezolana requiere profesionales altamente competitivos, capaces de sobrellevar y tomar decisiones bajo todo tipo de circunstancias o variables, tanto externas como internas. El gerente efectivo, usa eficientemente los recursos disponibles, para garantizar la sobrevivencia y la continuidad de las operaciones de la empresa, sin perder de vista la relevancia del capital humano.
5. Se demostró teóricamente que los gerentes deben mantener organizados cuatro aspectos fundamentales: gente, procesos, prioridades y tecnologías de la Información. Sin embargo, también se enfocan en la administración y efectiva del conocimiento de los colaboradores o miembros de la organización, y usan las TICs como medios de colaboración y participación.
6. Queda demostrado de forma teórica, que los gerentes efectivos establecen objetivos o metas y también, miden, cuantifican y controlan. Por otro lado, el trabajador de los tiempos modernos se considera poseedor de conocimientos, fuente de información y

actor en los procesos de comunicación. Existe una tendencia actual de considerar a los empleados o trabajadores como talento humano, un enfoque hacia las personas y los elementos que conforman a la empresa.

7. En las sociedades globalizadas, existe una preocupación tanto social como económica relacionada con el control de la variedad y de los cambios en los escenarios mundiales a nivel empresarial, las situaciones en los tiempos modernos y probablemente futuros, se encuentran regidas por tres factores fundamentales: el uso efectivo de las tecnologías de la información, los sistemas de información y el avance hacia nuevos enfoques y modelos gerenciales que tengan como base fundamental la administración de los recursos del conocimiento y la información como pilares de competitividad empresarial. Visto desde una perspectiva sistémica, los escenarios globales necesitan del pensamiento sistémico, para efectos de la gerencia moderna venezolana, se trata de mantener un balance entre el uso de esos recursos, la minimización de costos innecesarios, y el uso de las TICs para garantizar la supervivencia de la empresa ante variables locales o externas. Se demostró teóricamente, que algunas empresas en el Estado Carabobo consideran a las TICs como elemento fundamental actual en la praxis gerencial.
8. Se demostró teóricamente que cuando los mercados locales enfrentan circunstancias adversas, agresivas o variables internas económicamente retadoras, mientras exista conexiones a internet en las naciones, existe la posibilidad de recurrir a reinventar las funciones de la empresa y optar por la virtualidad y la empresa en red. Millones de organizaciones a nivel mundial gracias a las tecnologías han pasado de ser empresas locales a empresas globales, con el solo uso de las tecnologías como principal motor de éxito y competitividad. En este mismo orden de ideas, es relevante fomentar la creatividad de los empleados, ya que esto origina nuevas innovaciones, ideas y soluciones a una gran cantidad de posibles problemas o situaciones problemáticas; por otro lado, los equipos de trabajo siempre lograrán mejores resultados que los individuales trabajando en soledad.

9. Queda demostrado teóricamente que los gerentes del presente y del futuro necesitan de la ciencia y de la epistemología, y que el método científico es la vía o el camino para ampliar esos conocimientos. Estos tres componentes, se alimentan entre sí como un ciclo en retroalimentación, de modo que el conocimiento necesita del método científico, incluso en el seno de la empresa. Invertir en desarrollo, innovación, y ciencia garantiza la creación de nuevos y mejores procesos, productos y servicios a escala global. La realidad es, que en una sociedad globalizada tan cambiante, siempre existe una mejor manera de hacer las cosas.

10. Se infiere que la gestión de la información y el conocimiento son prioridades y recursos del gerente moderno. La información, para poder ser usada de forma efectiva, requiere de sistemas que permitan lograr niveles óptimos de seguridad, para evitar robos o plagios de información, almacenamiento efectivo para garantizar su disponibilidad, recuperación para los usuarios que la necesiten en el momento que la requieren, y la gestión efectiva de la información también necesita de la archivística. Se deja por sentado como realidad objetiva, que hemos evolucionado de tener bibliotecas tradicionales a bibliotecas virtuales, los soportes en papel irán desapareciendo cada vez más de las oficinas y negocios. Los gerentes del futuro, son los que sepan cómo administrar tecnologías, información y conocimiento como factores de éxito y productividad, sin embargo, existe una preocupación mundial por que esas tecnologías se usen con los mayores niveles de ética y moral, y en pro de mejorar realidades, sin perjudicar los entornos. En este mismo orden de ideas, el gerente del futuro, es un gerente de la información y del conocimiento humano.

11. La era digital no solo ha afectado la empresa sino también a la sociedad, vivimos en un mundo de métodos automatizados, dinero electrónico, telemedicina, teletrabajo, uso masificado de tecnologías móviles emergentes, respaldos virtuales y no físicos, los medios son cada día más inalámbricos, y requieren de menos recursos para funcionar efectivamente, incluso los medios en los cuales se almacena la información han evolucionado. La naturaleza de las redes es casi omnipresente, la información ya no se encuentra “encerrada” en discos duros individuales, si no que se puede tener

acceso desde cualquier lugar del mundo a cualquier hora, los gerentes, pueden tomar decisiones más informadas y con mayor sentido de urgencia. Las tecnologías ofrecen nuevas oportunidades y nuevos retos gerenciales.

RECOMENDACIONES

Los hallazgos teóricos encontrados en esta investigación, han permitido desarrollar o formular las siguientes recomendaciones generales, que podrían servir como sustento teórico para otros investigadores tanto en el seno de la maestría como de otras universidades

nacionales e internacionales, que deseen ampliar o usar como referencia el saber expuesto en el seno de esta investigación.

Se recomienda ampliamente tomar en consideración esta investigación titulada “PROBLEMÁTICA DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN COMO UN RECURSO DE LA GERENCIA EN EL SENO DE LAS SOCIEDADES GLOBALIZADAS (CASO DE EMPRESAS PÚBLICAS Y PRIVADAS DEL EDO. CARABOBO, VENEZUELA)” adscrito a la línea de investigación: “La Información como Valor Agregado en el Seno de las Organizaciones Públicas y Privadas”, con el objetivo de mejorar la adaptación de las TICs en los contextos modernos gerenciales en Venezuela y en el Edo. Carabobo, siendo el conocimiento y la información recursos primordiales de la gerencia en los tiempos actuales, la innovación en tecnologías, el trabajo colaborativo, y los sistemas de información gerencial son solo algunos ejemplos de cómo las TICs mejoran el ejercicio del rol gerencial, en los escenarios tanto nacionales como internacionales, en donde el mercado prácticamente es uno solo: el mercado mundial.

El gerente y los directivos de las empresas en Venezuela, deben propiciar que se generen los escenarios económicos necesarios para poder lograr un balance entre el uso eficiente de las tecnologías de información y la administración del conocimiento humano, la realidad es que mientras existan redes que nos conectan a un mercado global, puede existir la oportunidad de ampliar negocios o incluso, crear nuevas necesidades y tipos de empresas diferentes que operen de forma virtual. Las empresas del mañana no son necesariamente las más grandes, si no aquellas que combinen efectivamente la innovación en tecnologías con el talento humano que conforme la empresa en cuestión; es un mundo en el cual tanto la información como el conocimiento, son y representan dinero para los negocios. Se recomienda que los gerentes venezolanos enfrenten realidades bruscas con soluciones teóricas bruscas, como el cambio y la evolución tecnológica, pero deben contratar al que sabe, conoce y domina el uso de las tecnologías de la información. El desconocimiento y la desinformación, son los dos miedos y amenazas del gerente en la era digital. Se sugiere que el fracaso de la empresa, sea siempre la última opción, los gerentes efectivos no se rinden tan

sublimemente, y lideran a la empresa efectivamente, tanto en tiempos buenos como en tiempos ásperos.

Las realidades son un termómetro que nos indica que las economías mundiales se encuentran en tiempos rudos, fuertes y agresivos, sin embargo, el conocimiento y el saber otorgan al gerente y a los empleados, dominio, confianza y control sobre las variables y amenazas que pongan en riesgo la realización económica de las empresas; infructuosamente, en el mundo empresarial, no todos los finales son felices, sin embargo, lo importante es que los gerentes no deben de creer en el conocimiento humano y no dejen de intentar solucionar problemas tanto rutinarios como aislados, es importante tanto para la gerencia como para los trabajadores hacer y trabajar con los mejores niveles de calidad esperados, desde el día que ingresan en una empresa, hasta el último día que trabajan en ella, eso es lo que marca la diferencia en los tiempos modernos, hacer más usando menos, teniendo a el conocimiento y la creatividad como elementos de éxito empresarial e individual.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

AGOSTINI, G. (2016). *El Dominio del Saber y la Información como Factores de Gerencia y Competitividad en el Seno de las Naciones Latinoamericanas (Caso de Venezuela)*. [Trabajo de grado de maestría]. Universidad José Antonio Páez. San Diego. Venezuela.

ARBELÁEZ, H., SERNA, H. Y DÍAZ, A. (2015) *Modelos gerenciales. Un marco conceptual*. (2da. ed.). Colombia: Fundación Universitaria María Cano.

- ARELLANO P. Y PERALTA S. (2015). *Informe de resultados: TICs en las empresas*. Ministerio de Economía, Fomento y Turismo. Gobierno de Chile.
- AROCHA, C., LUGO, V., USECHE, M. Y PÁEZ H. (2014). *Manual para la Elaboración, Inscripción, Presentación y Defensa del Trabajo Especial de Grado, Trabajo de Grado y Tesis Doctoral de la Universidad José Antonio Páez*. San Diego. Venezuela.
- BARRAGÁN J. Y VELA J. (2015). *Impacto de las TICs en la Gestión de Negocios Internacionales*. Facultad de Contaduría Pública y Administración - Universidad Autónoma de Nuevo León – Facultad de Comercio, Administración y Ciencias Sociales – Universidad Autónoma de Tamaulipas. México.
- BOURGEOIS D. PhD. (2014). *Sistemas de información para negocios y más allá. (Information Systems for Business and Beyond)* Bourgeois, se encuentra con licencia bajo *Creative Commons Attribution (CC BY)* y *Saylor Foundation's Open Textbook Challenge*. www.saylor.org.
- CASTELLS, (2001). *La Galaxia Internet. Reflexiones sobre Internet, empresa y sociedad (reflexiones sobre Internet, empresa y sociedad)*. Madrid, Areté, 2002.
- CERTO S. Y CERTO T. (2012). *Gerencia Moderna*. Pearson Education, Inc., publishing as Prentice Hall, One Lake Street, Upper Saddle River, New Jersey 07458. USA.
- LAUDON K. Y LAUDON, J. (2012). *Sistemas de información gerencial*. (12da ed.) México: Editorial Pearson.
- MARTINEZ, F. (2016). *Problemática de la aplicación de las tecnologías de la información y comunicación en la gerencia de las PYMES*. [Trabajo de grado de maestría]. Universidad José Antonio Páez. San Diego. Venezuela.
- MICROSOFT (2015). *Perspectivas de la OCDE sobre la economía digital*. Publicado originalmente por la OCDE en inglés y francés con los títulos: *OECD Digital Economy Outlook 2015 Perspectives de l'économie numérique de l'OCDE 2015*. © 2016 Microsoft México, S de R.L. de C.V. para la edición en español.
- NACIONES UNIDAS (2015). *Informe sobre la economía de la información*. PUBLICACIÓN DE LAS NACIONES UNIDAS. UNCTAD/IER/2015. Número de venta S.15.II.D.1 ISSN 2219-0252 Copyright © Naciones Unidas, 2015. Todos los derechos reservados. Impreso en Suiza.
- ROVIRA S. Y STUMPO G. (2013). *Entre mitos y realidades*. Copyright © Naciones Unidas, marzo de 2013. Todos los derechos reservados. Impreso en Naciones Unidas, Santiago de Chile.

RUEDA, M. (2014). *La gestión del conocimiento y la ciencia de la información: relaciones disciplinares y profesionales*. Tesis doctoral. Universidad Carlos III de Madrid. España.

SLUSARCZYK M, Y MORALES N. (2016). *Análisis de las estrategias empresariales y de las TICs. (Edición núm. 25) Vol.5 – Nº 1. Febrero – mayo '16, 29 – 46 Área de Innovación y Desarrollo, S.L. ISSN: 2254 – 3376.*

TAMAYO, M. (2004). *El Proceso de la Investigación científica*. (4ta. ed.)México. Editorial Limusa.

FUENTES O DOCUMENTOS ELECTRONICOS

<https://es.wikipedia.org/wiki/Carabobo>. (En línea) [Consulta: 2017, Septiembre 26].

<http://gestion.pe/tecnologia/applying-consulting-empresa-sin-transformacion-digital-esta-condenada-morir-2200631>. (En línea) [Consulta: 2017, Septiembre 26].

Espejo, B. (2017). Decálogo de capacidades del digital worker. Artículo en línea <http://aunclidelastic.blogthinkbig.com/digital-worker-decalogo-de-capacidades/>. (En línea) [Consulta: 2017, Octubre 01].

<http://diegoiibarra.ve.tripod.com/nuevas.htm> Revista Virtual de Gerencia. Universidad de Carabobo. (En línea) [Consulta: 2017, Agosto 15].

<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=20605404>. Revista Escuela de Administración de Negocios. Universidad de EAN. (En línea) [Consulta: 2017, Agosto 17].

https://es.wikipedia.org/wiki/Seguridad_de_la_informaci%C3%B3n (En línea) [Consulta: 2017, Noviembre 16].

<https://es.wikipedia.org/wiki/Internet> (En línea) [Consulta: 2017, Noviembre 17].

http://www.elempresario.com/noticias/actualidad_empresarial/2017/03/24/las_diferencias_entre_negocio_digital_otro_tradicional_26140_1091.html (En línea) [Consulta: 2017, Noviembre 17].

https://www.google.co.ve/search?q=gerente+moderno&dcr=0&source=lnms&tbn=isch&sa=X&ved=0ahUKEwjWusfbrsjXAhVI7SYKHVaHDXIQ_AUICigB&biw=1517&bih=735#imgrc=Jyg0iACuTWpfZM: (En línea) [Consulta: 2017, Noviembre 17].

www.oei.es/historico/salactsi/libro9.pdf (En línea) [Consulta: 2017, Noviembre 17].

<https://es.wikipedia.org/wiki/Innovaci%C3%B3n> (En línea) [Consulta: 2017, Diciembre 11].

https://es.wikipedia.org/wiki/Comunicaci%C3%B3n_organizacional. (En línea) [Consulta: 2017, Diciembre 11].

https://www.google.co.ve/search?q=tecnoadiccion&tbn=isch&tbs=rimg:CX8jGk0KfvWGIjjBhVYkb2WKB5aBTEDahiZ67Rkwk4Ric8KuRrXuxINv4FPBs6jeKi0wpQFt_167ZUy4sIAkLZUvMSoSccGFX5iRvZYoEd7FmFtuGXgPKhIJHloFMQNqGJkRpNC1yUjl0TsqEgnrtGTCThGJzxHCKktKHuR7BioSCQq5Gte7Eg2_1EcALAZ6GDoA7KhIJgU8GzqN4qLQRSBYT7nKpxXoqEgnCIAW3_1rtlTBFO0TK4zUgpkyoSCbiyUCQtlS8xET3rPSBNruq6&tbo=u&sa=X&ved=0ahUKEwjhqe784LYAhVBTd8KHbzgBZIQ9C8IHw&biw=1517&bih=735&dpr=0.9#imgrc=fyMaTQp-9YablM: (En línea) [Consulta: 2017, Diciembre 11].

https://es.wikipedia.org/wiki/Administraci%C3%B3n_por_objetivos (En línea) [Consulta: 2017, Diciembre 12].

<https://pmhut.com/5-responsibilities-of-every-manager>(En línea) [Consulta: 2017, Diciembre 12].

<http://www.0800flor.net/gerencia-2/elementos-trabajo-en-equipo/> (En línea) [Consulta: 2017, Diciembre 12].

https://es.wikipedia.org/wiki/Trabajador_del_conocimiento_consultado_el_12-12-2017 (En línea) [Consulta: 2017, Diciembre 12].

<http://www.bigott.com.ve/> (En línea) [Consulta: 2017, Diciembre 13].

<http://empresaspolar.com/> (En línea) [Consulta: 2017, Diciembre 13].

<http://www.chrysler.com.ve/> (En línea) [Consulta: 2017, Diciembre 13].

<http://www.roastbrief.com.mx/2015/04/que-hacer-para-desbloquear-tu-creatividad> (En línea) [Consulta: 2017, Diciembre 14].

<http://www.peru-retail.com/consumidor-digital-panorama-sector-retail/> (En línea) [Consulta: 2017, Diciembre 14].

https://es.wikipedia.org/wiki/Peque%C3%B1a_y_mediana_empresa (En línea) [Consulta: 2017, Diciembre 14].

<https://es.wikipedia.org/wiki/PayPal> (En línea) [Consulta: 2017, Diciembre 21].

<https://bitcoin.org/es/como-funciona> (En línea) [Consulta: 2017, Diciembre 21].

<http://www.eltelegrafo.com.ec/noticias/economia/8/el-dinero-electronico-se-activa-al-marcar-153> (En línea) [Consulta: 2017, Diciembre 21].