

La Transición hacia la Sociedad de la Información

Una gran parte de las ocupaciones profesionales está vinculada en la actualidad a la creación, procesamiento y distribución de información. Nos enfrentamos a un cambio social sin precedentes, provocado por un rápido aumento de la eficiencia de la microelectrónica, la reducción de costes en el tratamiento de la información y por la convergencia de áreas como las telecomunicaciones y la informática.

Estas tendencias tecnológicas tienen aplicaciones y repercusiones en prácticamente todos los campos de actividad social, como la industria, las finanzas o el comercio, y en el modo de vida social.

En este contexto, profundamente sujeto a cambios imprevisibles y extremadamente dependiente de la información, las organizaciones van adquiriendo conocimientos y experiencias que les ayudan a obtener mayor rentabilidad de sus recursos de información, a conseguir aumentos de la productividad de su información.

Este proceso de aprendizaje se puede describir a través de varias etapas:

- En la primera, el principal objetivo de las organizaciones es controlar la información, es decir, desarrollar y aplicar procesos y procedimientos para organizar mejor los documentos o papeles que generan.

- En la segunda, las empresas, envueltas ya en la carrera de las tecnologías de la información, las aplican progresivamente y por separado al proceso de datos, a la toma de decisiones, a las comunicaciones en la organización o a la automatización de oficinas.

- En la tercera, las organizaciones empiezan a adquirir conciencia de que la información es un activo tan importante como los recursos humanos, los medios de producción o los medios financieros, por lo que buscan nuevas funciones que resuelvan los problemas de información de la empresa y gestione para ella los recursos de que ésta dispone, lo mismo que se gestionan y resuelven recursos y problemas de personal, de producción o de financiación.

- En la cuarta, las organizaciones adoptan una estrategia todavía más activa en el uso de la información, intentando encontrar en ella el medio de saber lo que hace y planea la competencia, a través del desarrollo de una inteligencia empresarial.

- En la quinta, las organizaciones integran la información en la estrategia corporativa, reafirmando su valor como recurso y utilizándola, junto con sus tecnologías, para concebir nuevas formas de diseño, fabricación y venta de sus productos tradicionales.

Concepto de Sociedad de la Información

Nos encontramos en un momento de profundas transformaciones sociales de enorme trascendencia y de alcance mundial, derivadas de la utilización masiva de las tecnologías de la información y las comunicaciones en todos los ámbitos, simbolizado a través del fenómeno de Internet. No se trata de una cuestión únicamente tecnológica o económica, sino fundamentalmente social y cultural que afectará a las personas en todos sus ámbitos de actividad.

La convergencia de los sectores de las Telecomunicaciones, el Audiovisual y la Informática ha dado lugar a la aparición del concepto de **Sociedad de la Información**. La Sociedad de la Información es importante, en primer lugar, para las personas, pues afectará a la forma de trabajar, al ocio y la forma de relacionarse y comunicarse con los demás. El uso de las nuevas tecnologías, y en especial de Internet, constituye un instrumento esencial de cohesión social y territorial, en lo que podría denominarse democratización del acceso a la información.

También es un fenómeno importante para las empresas y el sistema productivo. La transición hacia la “Nueva Economía”, constituye un factor clave para mantener la competitividad, y constituye la base para el crecimiento económico, para mejoras en la productividad y la creación de riqueza y empleo en los próximos años.

En la actualidad el recurso estratégico es la Información. El poder ha pasado de estar garantizado primeramente por la fuerza y posteriormente por el dinero, a estar garantizado por la información.

El concepto de Sociedad de la Información pretende destacar la importancia que las nuevas tecnologías y el uso de los servicios avanzados están adquiriendo en todos los ámbitos de la sociedad moderna, tanto públicos como privados, y que afectará de forma directa a la vida cotidiana de los ciudadanos, modificando sus hábitos de comportamiento y la forma de sus relaciones sociales.

LAS ORGANIZACIONES BASADAS EN LA INFORMACIÓN.

El concepto de organización basada en la información es relativamente nuevo dentro de la teoría, pero se ha difundido hasta tal extremo que Peter Drucker, uno de los “gurús” de la gerencia de las empresas, dedica un capítulo de su libro “The New Realities” a este concepto empleando incluso la misma denominación.

Las características que Peter Drucker señala como propias de este tipo de organización son:

Características Estructurales:

- Reducción hasta la mitad del número de niveles frente a la estructura tradicional.

En las organizaciones tradicionales en forma de pirámide, Figura 1.3., existen tres niveles: directores, managers y trabajadores.



Figura 1.3.: Estructura de una organización tradicional.

La misión de los managers es elaborar la información obtenida de los trabajadores para que los directivos puedan tomar decisiones.

- Reducción hasta una tercera parte del nº de managers con respecto al nº de empleados para un determinado volumen de empresa.

En la actualidad se afirma que las tecnologías de la información, que habían sido una herramienta para la expansión de las organizaciones, se han convertido en un instrumento de contracción "downsizing " y se percibe que, frente a las organizaciones tradicionales, las organizaciones basadas en la información serán organizaciones en cluster caracterizadas por " ... grupos de personas que trabajarán juntas para resolver un problema o definir un proceso y se dispersarán cuando el trabajo esté hecho".

Las organizaciones basadas en la información se caracterizan por una reducción en el número de mandos intermedios.

Características Funcionales:

- Su funcionamiento similar al de una orquesta, manifiesto ejemplo de organización basada en el conocimiento en el que distintos especialistas dirigen y organizan su trabajo mediante interacción con sus colegas.

Se supera así el concepto de comunicación entendida como técnica para transmitir adecuadamente la información sino como feedback que permite la actuación coordinada de forma similar al de las orquestas.

El Proceso de Transición y sus Consecuencias Previsibles.

La transición desde la concepción tradicional hasta la que estamos describiendo no es simple pues supone un cambio de paradigma y el mayor reto intelectual para el directivo es comprender y asumir un nuevo paradigma sobre la organización y las relaciones humanas que se desarrollan en su interior.

Organización tradicional

Cambio de paradigma

Organización basada en la información

Por ejemplo, durante siglos se ha visto el mundo bajo el paradigma de Newton, hasta que Einstein lo desplazó por otro que integra al anterior y no lo sustituye sino que lo perfecciona.

Hasta hace pocos años se ha considerado que:

1.- El único objetivo de la empresa era la consecución de beneficios sobre el capital invertido.

2.- En el entorno del trabajo la autoridad era el nexo que permite a los trabajadores participar en activa colaboración.

3.- La estrategia de la empresa dependía prácticamente con exclusividad de cuál era el mercado al cual se dirigían, el producto que iban a vender y la tecnología empleada en la fabricación.

4.- En lo referente a la organización el problema se planteaba en términos de cómo conciliar las ventajas de control derivadas de una organización centralizada con la flexibilidad propia de una organización descentralizada.

En la actualidad todas estas ideas se han visto profundamente alteradas y hoy se entiende:

1.- Que autorrealización y satisfacción son valores con validez autoevidente y el trabajador no se resigna a estar alineado de su trabajo.

2.- No es defendible que el directivo es el único que sabe lo que es mejor.

3.- El rango de lo que puede ser decidido unilateralmente se ha reducido radicalmente.

¿En que se Traduce una Organización Basada en la Información?

Las consecuencias en la gestión diaria de este tipo de organizaciones son las siguientes:

1.- El proceso de toma de decisiones va a ser mejor comprendido.

En la actualidad la toma de decisiones se realiza sobre la base de información transmitida por los cuadros intermedios de la empresa de forma que cada escalón realiza una agregación de datos por lo que no dispone de una visión de conjunto. Sin necesidad de recurrir a tecnologías más avanzadas como los sistemas expertos, la exigencia de una visión completa de los datos relevantes para la dirección disponibles en la red de la compañía hará que las decisiones sean más fácilmente comprendidas y compartidas.

2.- El control se separa de la relación consistente en la presentación de informes (reporting).

En la actualidad el hecho de presentar un informe cumple un doble objetivo. Por una parte proporciona datos y por otra establece un control. Las nuevas tecnologías permiten separar estas dos facetas de modo que los datos sean obtenidos del Sistema de Información, mientras que la relación que se establezca para la función de reporting permita avanzar en los aspectos de creatividad, motivación y calidad.

3.- Los ordenadores potencian la creatividad a todos los niveles.

4.- El sistema de información mantendrá la historia de la empresa y llevará imbricada los flujos de información utilizados y las reglas de decisión

existentes por lo que la organización será menos dependiente del conocimiento individual del personal empleado.

5.- Aparece un nuevo tipo de directivo que tiene que enfrentarse a los siguientes problemas:

- La información se incluye en una estrategia que el directivo debe dirigir e integrar con las estrategias de negocio y organización.

- Debe decidir las prioridades entre las inversiones en nuevas tecnologías de la información y conciliarlas con el resto de inversiones de la empresa.

- Debe gestionar los problemas de personal derivados de la difuminación de las barreras entre departamentos en el interior de la empresa y de las barreras entre empresas en sus relaciones con clientes y proveedores.

6.- Aparece un nuevo tipo de trabajo y un nuevo tipo de trabajador.

El trabajo es eminentemente simbólico y tiene distinto grado de responsabilidad, y al trabajador se le exige más inteligencia y preparación.