

Los desafíos de la sociedad del conocimiento

MARIANA GÓMEZ ZULUAGA¹

Cuando a una sociedad como la nuestra le toca vivir grandes cambios, tales como los acontecidos en la Revolución Industrial, resulta difícil que los individuos sean conscientes de lo que significará para ellos en el futuro las limitaciones del conocimiento. La sociedad del conocimiento, entonces, se estructurará en función del saber del que dispongan las personas y las organizaciones, estas conforman el entorno por el que fluirá, se asimilará y se gestionará la información, en definitiva, el entorno en el que desarrollarán los nuevos procesos de aprendizaje.

Daniel Bell (2003; 2006), por tanto, habla de la sociedad del conocimiento como una sociedad científicada, academizada y centrada en los servicios, a diferencia de la sociedad industrial, caracterizada por el conocimiento experimental, el predominio de los sectores industriales, las actividades manuales y el conflicto entre capital y trabajo.

Por su parte Burch afirma:

(...) 'sociedades del conocimiento' incluye una dimensión de transformación social, cultural, económica, política e institucional, así como una perspectiva más pluralista y desarrolladora. El concepto de 'sociedades del conocimiento' es preferible al de la 'sociedad de la información' ya que expresa mejor la complejidad y el dinamismo de los cambios que se están dando. (...) el conocimiento en cuestión no sólo es importante para el crecimiento económico sino también para empoderar y desarrollar todos los sectores de la sociedad y los individuos (2007, p. 108).

Los individuos en esta sociedad se posicionarán en el seno de las organizaciones (que serán flexibles, y estarán conectadas a redes plurales, multiformes y cambiantes), determinados por su capacidad de adaptación y las condiciones que el entorno les presente. La pertenencia de las personas a comunidades profesionales, geográficas o sociales, por las que circulan las grandes dosis de información, que serán elemento básico para la comunicación, definirá su grado de competitividad, atendiendo a los conceptos de permanecer *in* o quedar *out* en la sociedad del conocimiento.

Esta dura y definitiva lucha marcará la posición socio-político-económica-cultu-

¹ Comunicadora Social y Periodista. Profesora del Núcleo de Estructuras Sociales del Programa de Comunicación Social y Periodismo de la Universidad de Manizales. marianagomezzuluaga@gmail.com

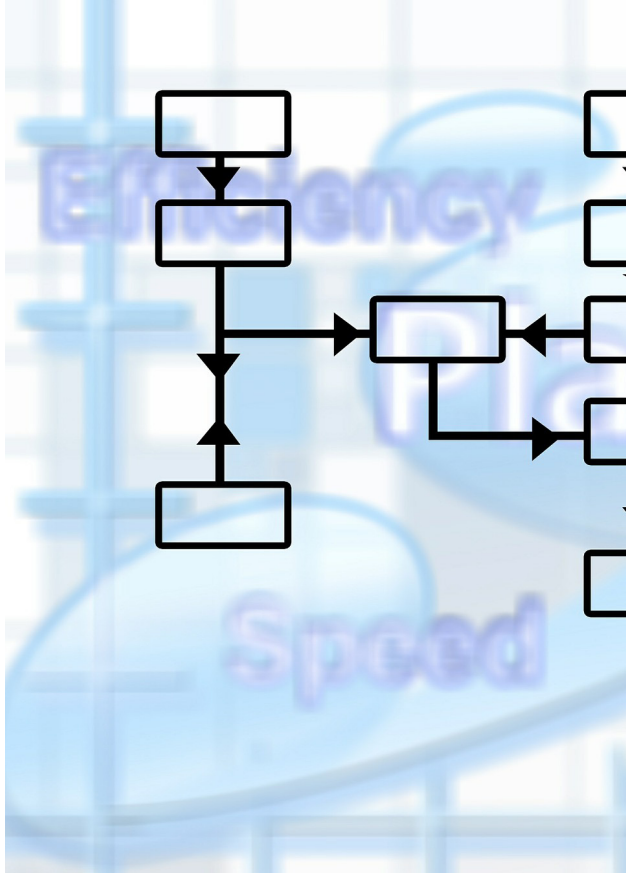
ral de las personas, de los colectivos, de las organizaciones, de las regiones y de los países en el tercer milenio.

Retos para la organización

Se prevé que durante el primer cuarto del siglo XXI menos del 10 por ciento de los trabajadores serán operarios tradicionales, dedicados a producir o trasladar mercancías. El resto de ellos serán sometidos a los requerimientos de la nueva sociedad. Tal como lo afirma la Asociación de Mujeres y Hombres de Negocio USEM en su artículo *Conocimiento e innovación*.

(...) la sociedad del conocimiento obliga a repensar muchos paradigmas actuales en las organizaciones. Estamos viviendo cada vez más en una sociedad en la que el conocimiento está en el centro de la producción de riqueza, los cambios ocurren a gran velocidad y se tiene acceso a una gran cantidad de información. Las nuevas tecnologías de la información son las que han originado el nacimiento de una nueva era basada en el conocimiento ya que han permitido potenciar el capital intelectual de las organizaciones, hasta el punto de convertirlo en una ventaja competitiva (Pitroda, 2017).

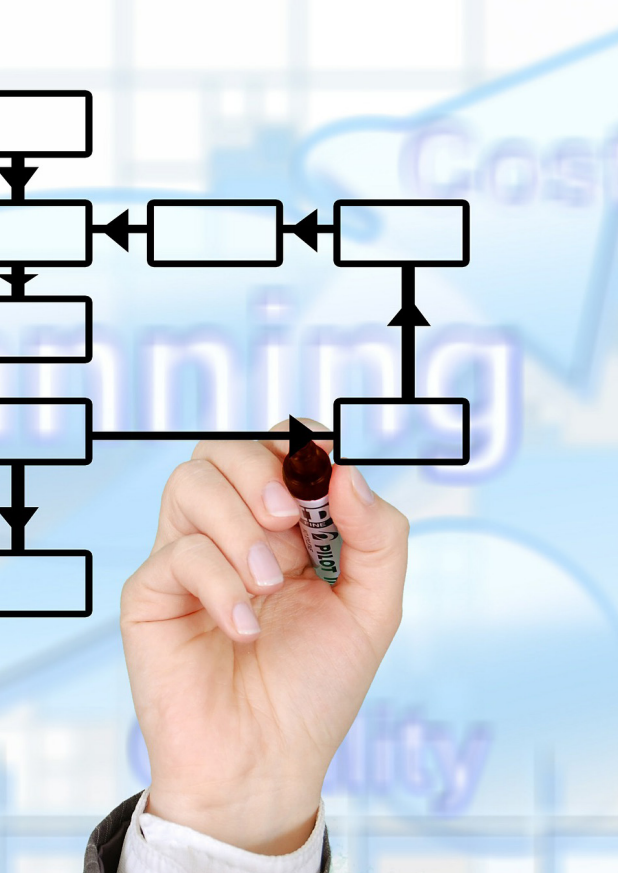
Por lo tanto, los incrementos de la productividad de las organizaciones se basarán en la mejoría del saber, en la innovación permanente del conocimiento aplicado a las organizaciones, en la utilización de las nuevas tecnologías en los procesos productivos, y en la correcta aplicación de los sistemas de comunicación. El conocimiento de las sociedades



determinará su nivel económico y se habrá dado la vuelta al pensamiento clásico, que ha sido por años base de la cultura occidental.

En la *década de los 80* triunfó el concepto la *excelencia empresarial* basado en la mejora continua de los procesos productivos; hoy en día ya se sabe que de la mejora continua se pasa a los grandes cambios, y no de forma gradual, como podía suceder hace unos pocos años, sino de forma radical. Actualmente las funciones en las organizaciones son discontinuas y no lineales, por lo que cabe disponer de herramientas adecuadas de gestión, basadas en la capacidad creativa, de innovación y de gestión permanente.

Al parecer la evolución de las nuevas tecnologías de la información y la comu-



nicación, la maduración de las estrategias y técnicas organizativas confluyen en la *década de los 90* para perfilar y proyectar la empresa del mañana. Las organizaciones deberán pensar en grande, pues no solo bastará con ser el mejor en su *aldea*, esta nueva sociedad y la globalización exigirán reorientar sus esfuerzos para ser el mejor del mundo y alcanzar la calidad total, esa que según: Kaoru Ishikawa (en López, 2009) se presenta en esta década y que llevó a Toyota a ser la compañía automotriz número uno en el mundo. Los cambios organizativos más relevantes y significativos que se pueden mencionar en esta etapa son:

- ✓ La organización se fundamenta y se basa en las personas: sus empleados, sus proveedores, sus clientes, su entorno. De aquí la importancia de las

...sociedad del conocimiento

estrategias de comunicación interna y externa para mantener óptimas relaciones que creen un eje de cooperación capaz de soportar aspectos virtuales, basados en la lógica del proyecto, y en los objetivos de sus áreas funcionales.

- ✓ Las empresas reconocen especialmente en esta etapa la gran importancia e impacto que posee la comunicación organizacional en cualquier fin empresarial e institucional, pues su función no sólo se limita a difundir información, sino que tiene en sus manos la comunicación de masas a través, entre otros, de los medios digitales.
- ✓ Aplicación del *downsizing* o reducción de personal para recurrir a la *outsourcing* o a la subcontratación de aquellas funciones que no constituyan el núcleo central y estratégico de su actividad, aplanando los organigramas y procurando contar con colaboradores polivalentes que cada vez más asuman nuevas competencias y responsabilidades.
- ✓ Las empresas pasan de ser organizadas a partir de funciones, a procesos relacionados con la actividad productiva, y transformando la gestión vertical en una horizontal, haciendo uso del trabajo en red llamado *networking* (López, 2009, p. 58).

Lo anterior se logra rediseñando y simplificando los procesos, creando unidades de gestión para cada asunto individual, así como para los conjuntos de procesos, además acentuando la acción y dedicación del personal en los métodos que impliquen valor añadido, y reduciéndolas en los procedimientos internos y de soporte, que López estima en los siguientes indicadores.

- ✓ Se pone especial atención a la reducción de costos, que va paralelo a la implementación de los puntos ya mencionados, a la utilización de tecnología de punta, y a la aplicación de métodos de trabajo relacionados con: la gestión de calidad total, la logística integral, la gestión de la producción y otros diseños experimentales.
- ✓ La opción de estructuras organizativas y de programas que favorezcan el autoaprendizaje permanente, como elemento básico a fin de aumentar y actualizar el bagaje de conocimientos del personal, así como su creatividad. El factor humano se convierte en elemento clave de desarrollo, pues de él dependerá la resolución del resto de factores.
- ✓ Finalmente, la cultura del cambio y de la mejora continua se están impregnando en el mundo de la empresa moderna, potenciando la iniciativa individual de los trabajadores, lo que en inglés se llama *empowerment* y hace de cada individuo un empresario emprendedor, capaz de trabajar en equipo, y de interiorizar los valores de la organización (López, 2009, p. 76).

La empresa taylorista, jerarquizada, basada en división del trabajo y en la compartimentación de funciones y responsabilidades, ha pasado ya a la historia como reliquia propia de la sociedad industrializada. La revolución del saber que da paso a la sociedad del conocimiento aporta nuevas formas y valores, basados en los puntos anteriores.

Pero todos estos cambios y formas de gestión no serían posibles sin la fuerte presencia de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación, apli-

cadadas a la organización, que facilitan y agilizan el buen funcionamiento de los organigramas planos y descentralizados.

La clásica contradicción entre organizaciones centralizadas y descentralizadas ha quedado resuelta gracias a la aplicación de las nuevas tecnologías que hacen posible la descentralización, permitiendo acciones autónomas de pequeñas unidades, mientras que una pequeña unidad central domina y controla la evolución de los parámetros estratégicos.

Es por ello que las compañías, están obligadas a definir una serie de estrategias para mantener la participación en el mercado, ser competitivas en el ámbito local, nacional y mundial, para ello deben planear, diseñar y ejecutar una variedad de estrategias y tácticas en los medios digitales.

Retos para la academia

Esta sociedad recién se está perfilando y, por lo tanto, se desconoce el ritmo al que evolucionará; sin embargo, se pueden definir ciertas tendencias del futuro basadas en manifestaciones presentes, esenciales para el nuevo modelo a construir. La sociedad del conocimiento precisará de personas cultas y bien informadas, por consiguiente plantea problemas en el terreno de la educación y de la formación continua, en el de las políticas económicas y las tecnológicas, así como en las políticas sociales.

En lo que respecta a la formación y, en general, a las políticas culturales, cabe decir que para asumir los retos que plantea la nueva sociedad no será suficiente que las organizaciones y personas estén informatizadas y tengan acceso a la más alta tecnología, si no

que, además, deberán ser poseedoras de profundos conocimientos acerca de su propio entorno, así como del contexto internacional, cada vez más influyente debido a la globalización de economías y mercados.

Este panorama demandará que la educación goce de enfoques más variados e incluyentes para poder responder a la alta capacidad de preparación y formación de los estudiantes, además requerirá una mayor capacidad de respuesta proactiva ya que crecerá la demanda por obtener oportunidades y experiencia de estudio fuera de los países natales. Así lo planeta Domínguez, cuando señala:

(...) como educadores, hemos de entender que igual que lo han hecho otros sectores sociales, hemos de transformar y adaptar nuestras estructuras para adaptarnos a las nuevas exigencias sociales, económicas (...) hemos de rediseñar nuestros objetivos, contenidos, métodos didácticos y procedimientos de gestión, planificación, orientación y organización escolar. Como expertos en educación y educadores debemos ser críticos, no debemos posicionarnos radicalmente en una u otra postura, hemos de analizar los porqués, las posibilidades y las limitaciones (2008, p. 9).

Además, se tendrá que fomentar la cultura desde la educación primaria, pasando por la secundaria, llegando a la formación universitaria, y continuando con la educación permanente, que será el sino de las futuras generaciones. Formación presencial o a distancia, pero que garantice una calidad y actualización del conocimiento a fin de satisfacer las necesidades crecientes. No bastará con que un país haga esfuerzos de in-

versión tecnológica, si ésta no va acompañada de un desarrollo y estimulación de los sistemas educativos y formativos, acorde con los tiempos.

El sistema educativo anglosajón ya lo ha descubierto y empieza a fomentar, desde estructuras estatales y privadas, la formación continua, en contraposición con posturas vigentes hasta hace pocos años, en las que se orientaba a desarrollar habilidades personales, sin adquisición de una cultura de base. La sociedad de la información ha sido la que ha puesto en evidencia estas carencias, que la nueva sociedad de conocimiento pretende contrarrestar.

Así mismo, esta sociedad traerá un incremento importante del aprendizaje virtual, que no eliminará los centros de formación, pues estos deberán ajustarse para que faciliten la instalación de los elementos tecnológicos y se oriente paralelamente a la educación presencial.

Un reto para todos

Pero esta nueva sociedad que se avecina, se plantea la necesidad de hacer un esfuerzo permanente de adaptación individual y colectiva que pueda admitir la división en dos comunidades en función de su nivel cultural, y que irá en proporción directa con su renta per cápita.

La sociedad industrial que produjo una división entre países ricos y pobres puede verse superada en esta partición por la sociedad del conocimiento, debido a que ésta, al ser más compleja, introducirá, además, una división social transversal. Ya contamos con capas de población en países en vías de desarrollo con acreditación cultural que trabajan en la red con equipos de personas de países avanzados, mientras que grupos

sociales importantes de estos países se quedan marginados.

Estas nuevas comunidades sin fronteras se convierten poco a poco en instrumentos de autoaprendizaje permanente fuera del sistema formativo tradicional, en tanto que cada vez será mayor el número de personas o comunidades que se aíslen en virtud del desconocimiento del mundo que viene.

Todos trabajamos con información y actuamos con base a la información que recibimos. La gestión de esta información es la que nos produce el saber y éste saber es el que se nos pide que apliquemos racionalmente para mejorar los resultados.

Estamos ante la revolución de la gestión y viviendo un cambio histórico profundo que modificará de manera radical las formas de vida y de relacionamiento de los seres humanos. No en vano Thomas Friedman, en su best seller *El mundo es plano: Una breve historia del siglo XXI*,

señala lo siguiente sobre la globalización y el rol que aporta a la tecnología: “Nunca antes en la historia del planeta, tantas personas tenían la habilidad para encontrar tanta información sobre otras personas” (2005, p. 45).

La globalización es la que domina el panorama contemporáneo de la política y la economía. La percepción de que determinados hechos no se puedan explicar desde una perspectiva local, hace de esta oposición semántica una barrera fuera de control que evidencia lo que nos cuesta encajar en nuestros esquemas mentales el nuevo adjetivo que es una práctica en la vida cotidiana.

La ciencia de la prospectiva se encuentra inevitablemente sujeta a la aparición de variables, las que se configuran como claves para inducir los cambios, las nuevas tecnologías constituyen esas variables básicas, como motores del cambio. Esto acontece hoy, pero ha sucedido siempre.

Referencias

- Bell, D. (2003). *El advenimiento de la sociedad postindustrial*. Madrid: Alianza Editorial.
- Bell, D. (2006). *Las contradicciones culturales del capitalismo*. Madrid: Alianza Editorial.
- Domínguez, J. G. (2008). El uso de las Tic's en la educación básica de jóvenes y adultos de comunidades rurales y urbanas del sureste de México. *Revista de Educación a Distancia*, Nro. 22. Disponible en <http://www.um.es/ead/red/22/dominguez.pdf> (revisado el 20 de abril de 2017).
- Friedman, T. (2005). *El mundo es plano: Una breve historia del siglo XXI*. Nueva York: Farrar Straus & Giroux
- López, J. A. (2009): *Kaoru Ishikawa y la gestión de la calidad total*. Valparaíso: Universidad Playa Ancha.
- Pitroda, S. (2017). *Conocimiento e innovación*. USEM (Asociación de mujeres y hombres de negocio). On line. Disponible en: <http://www.usem.org.mx/news/index.php?mod=news&id=189> (Recuperado el 10 de mayo de 2017).