

Tecnologías de información y comunicación (TIC's) en el devenir de la sociedad del conocimiento

Araujo Viloría, Alisbeth
Universidad Centroccidental "Lisandro Alvarado"
alisbeth.araujo@ucla.edu.ve

Resumen

El propósito principal de este artículo es interpretar el impacto de las tecnologías de información y comunicación (TIC's) en la dinámica gerencial de la sociedad del conocimiento. La metodología empleada fue cualitativa, con diseño documental, apoyado en la revisión bibliográfica. Se destaca como hallazgos, los retos de las TIC's y la sociedad del conocimiento ante un escenario mundial que exigen oportunidades en todos los espacios, donde el ser humano canalice su proceso de

enseñanza haciendo uso de los recursos de manera eficaz en las organizaciones. A manera de consideraciones finales se destaca que las TIC's son instrumentos habilitadores de rentabilidad, crecimiento, innovación, integración a todos los niveles, tanto en el social, como en el económico, cultural y político. Es por ello por lo que la gerencia emergente debe focalizar sus esfuerzos en inmiscuir a las TIC's en cada uno de sus procesos, llegando a la sociedad líquida en su transformación.

Palabras clave: tecnologías de la información y comunicación, organizaciones inteligentes, sociedad del conocimiento.

JEL: M12, M54

Information and communication technologies (ICT) in the development of the knowledge society

Abstract

The main purpose of this article is to interpret the impact of information and communication technologies (ICT) on the managerial dynamics of the knowledge society. The methodology used was qualitative, with a documentary design, supported by the bibliographic review. The findings highlighted are the challenges of ICT and the knowledge society in the face of a global scenario that demand opportunities in all spaces, where human beings channel their teaching

process by using resources effectively in organizations. As final considerations, it is highlighted that ICTs are enabling instruments for profitability, growth, innovation, and integration at all levels, both socially, economically, culturally, and politically. This is why emerging management must focus its efforts on involving ICT in each of its processes, reaching the liquid society in its transformation.

Keyword: information and communication technology, intelligent organizations, knowledge society.

JEL: M12, M54

1. Introducción

La sociedad del siglo XXI se encuentra sumergida en un mundo donde los medios de información y comunicación juegan un papel preponderante. Los esfuerzos de transformación organizacional que se desarrollan en la actualidad alinean el quehacer de los líderes gerentes hacia el cumplimiento de estrategias dirigidas al mejoramiento corporativo, enmarcadas en una gestión holística, participativa, interdependiente, que permita el abordaje integral de los desafíos que se presentan en el entorno. De cara a esta realidad, es esencial acercarse a la comprensión del impacto que tienen las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC's), no sólo en la gerencia, sino fundamentalmente en la vida cotidiana.

Para Cano (2018) “las tecnologías de la información y la comunicación han transformado nuestra manera de trabajar y gestionar recursos. Las TIC son un elemento clave para hacer que nuestro trabajo sea más productivo: agilizando las comunicaciones, sustentando el trabajo en equipo, gestionando las existencias, realizando análisis financieros, y promocionando nuestros productos en el mercado. El buen uso de las TIC permite a las organizaciones producir más cantidad, más rápido, de mejor calidad y en menos tiempo” (p. 501).

De esta manera, las TIC's son instrumentos cuya viabilidad en todos los ámbitos de la vida social será posible en la medida en que se comprenda que no son un motor que se impulsa por sí solo, sino que, al contrario, es promovido por quienes se apropian y gestionan la información y el conocimiento a través de ellas. Queda claro, por tanto, que detrás de la tecnología está el factor humano que opera de manera apropiada dicha herramienta para avanzar en dirección a los objetivos organizacionales.

Aun cuando los niveles de acceso a las TIC's, principalmente a internet, han aumentado significativamente en los últimos diez años, al respecto, la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL, 2022), indica “La revolución

tecnológica, aunada al cambio en las estrategias de las empresas líderes en el uso de las tecnologías digitales, ha llevado al auge de las plataformas globales...” (p. 7). Esto implica transformaciones profundas que ofrecen tanto oportunidades como desafíos que deben ser gestionados desde las propias organizaciones para maximizar los beneficios y disminuir los riesgos. A lo que se suma que con la llegada de la pandemia ha sido de gran ayuda la utilización de estas para llevar a cabo las actividades laborales, educativas y la interacción con el entorno organizacional.

En este orden de ideas, antes de entender lo que significa la sociedad del conocimiento, es necesario hacer referencia a otro concepto que suele asumirse como análogo: sociedad de la información. La CEPAL (op. cit.), explica: “a nivel de la sociedad, la disrupción digital genera cambios en los modelos de comunicación, interacción y consumo que se reflejan en una mayor demanda de dispositivos, software con más funcionalidades, servicios de computación en la nube y de tráfico de datos, así como de habilidades digitales básicas para la utilización de las tecnologías asociadas” (p. 11). Desde una perspectiva eminentemente técnica como la que se menciona en la cita anterior, se ha concebido que la sociedad de la información tiene que ver exclusivamente con el manejo, digitalización de información para la difusión, sin tomar en cuenta el cómo es esgrimida la misma y con qué propósitos u objetivos puede ser usada en diferentes ámbitos.

No obstante, en el transitar hacia la sociedad de la comunicación e información se ha iniciado la era de interconexiones que permite vincular a las tecnologías entre sí, pero especialmente a las personas. En concordancia con esta tendencia, se está afinando un tipo de sociedad en la que el manejo y la transmisión de información están dando paso a la generación de conocimiento, es decir, los sujetos pasan de ser simples consumidores de la información a la posibilidad de producir conocimiento que les permita tomar decisiones y darle soluciones a problemas que se les presenten en lo individual y colectivo.

La sociedad del conocimiento es un término muy utilizado en las últimas tres décadas. Castillo (2018) señala que: “es aquella sociedad en la cual la creación, difusión y utilización de la información y del conocimiento son el factor más importante de la producción. En una sociedad así, la tierra, volumen de trabajo y capital físico o financiero no son tan importantes como los activos de conocimiento; es decir, el capital intelectual” (p. 5). Siendo el recurso más valioso el conocimiento que puede ser compartido y ampliado sin disminuir en valor, se puede decir que la dinámica de las instituciones, como sistemas vivos, está explicada por una totalidad de interacciones que hacen posible la existencia de las actividades de acuerdo con las condiciones fijadas por cada entorno geográfico donde ocurren.

Para la CEPAL (2022) “en el avance hacia sociedades de la información en América Latina y el Caribe se han logrado resultados positivos en poco tiempo, convirtiendo a las TIC en una solución tangible para enfrentar retos de la agenda de desarrollo” (p. 2). En tal sentido, las tecnologías de información y comunicación se hacen presentes con el propósito de apalancar las acciones de cada circunscripción que conforma el sistema en búsqueda de la competitividad, más hoy en donde la pandemia invita a los cambios transformacionales de las organizaciones desde la utilización de estas herramientas.

Dentro de este contexto, es pertinente para este artículo investigar sobre Tecnologías de Información y Comunicación (TIC’s) en el transitar hacia la Sociedad del Conocimiento. De allí se desglosan las siguientes interrogantes: ¿Cuál es la situación actual de la sociedad del conocimiento con respecto a las TIC’s? ¿Cómo influyen las TIC’s en el transitar a la sociedad del conocimiento? ¿Qué beneficios puede adquirir la sociedad del conocimiento con la utilización de las TIC’s? A partir de estas interrogantes, se plantean como objetivos de este trabajo, los siguientes:

- Analizar la situación actual de la sociedad del conocimiento con respecto a las TIC’s.
- Interpretar el rol de las TIC’s en el transitar hacia la Sociedad del Conocimiento.

- Exponer los beneficios que puede adquirir la sociedad del conocimiento con la utilización de las TIC's.

2. Desarrollo

Vásconez et al. (2020) en un artículo cuyo propósito principal fue analizar la importancia de la gestión de la información en empresas industriales, afirman que en la sociedad actualmente prevalece la información como capital relevante en las organizaciones e inclusive en la humanidad; por ello, la importancia no solo de bienes materiales sino de la información devenida en conocimiento e ideas. Para Tobón et al. (2015) el valor más importante en esta nueva fase de la sociedad es el conocimiento y no la información a partir del cual se podrán resolver los problemas aplicando un enfoque colaborativo, ético y sistémico buscando con ello la realización personal de los ciudadanos en la medida que contribuyen al tejido social y a la sustentabilidad ambiental.

En la sociedad del conocimiento, la información que tienen las empresas de sus clientes/usuarios, junto a la implementación de TIC's en los procesos de producción son claves para el incremento de la competitividad por lo que estas son actualmente las mejores herramientas que tienen las organizaciones para enfrentar el contexto cambiante. En tal sentido, se visualiza la sociedad en medio de la incertidumbre que vive como consecuencia de la pandemia y la crisis económica. La sociedad del conocimiento adquiere un papel relevante para la competitividad, generando ventajas y facilitando un proceso óptimo empresarial con la utilización de TIC's. Para Cruz et al. (2018):

Las (TIC's) se desarrollan a partir de los avances científicos producidos en el ámbito de la informática y de las telecomunicaciones, de ahí la importancia de la tecnología que accede al proceso de producción, interacción, tratamiento y comunicación de la información (p. 98).

Desde esta perspectiva las TIC´s son cruciales dentro de todo el procesamiento de la información y su evolución es directamente proporcional a los avances logrados en el área de la informática y las telecomunicaciones.

2.1 Tecnología de Comunicación e Información (TIC´s)

Las organizaciones como uno de los factores, que mueven el desarrollo de la sociedad, no pueden permanecer al margen del uso e influencia de la tecnología, la cual da lugar a fenómenos muy relevantes, entre los cuales destaca, la interactividad. El éxito de una organización viene dado entre otros aspectos por el seguimiento continuo que la gerencia haga a las cambiantes condiciones internas y externas, además de la formulación y ejecución de estrategias acordes con esas condiciones, si en ellas se emplea de forma acertada la tecnología, como elemento comunicacional en la toma de decisiones basada en información ágil y oportuna se alcanzará una mayor eficiencia de los procesos.

Para Córdova et al. (2019) las TIC´s “permiten a los miembros de la organización gestionar el control, los períodos y hasta el nivel de autonomía en el proceso, permitiéndoles planear y controlar su propio proceso de aprendizaje y reproducción de su comprensión. La sola acumulación de experiencias propias no es suficiente para incitar conocimiento útil y favorable en la organización” (p. 6). Desde este punto de vista, las TIC´s conforman el conjunto de recursos necesarios para gestionar la información: las computadoras, los programas informáticos, las redes necesarias para convertirla, almacenarla, administrarla, transmitirla y encontrarla.

Las tecnologías que han ido digitalizando los procesos vitales de la sociedad, están sirviendo de base para el surgimiento de un entorno nuevo e indiscutiblemente diferente. Es importante destacar que el uso de las mismas proporciona un beneficio a la sociedad en común, debido a que permiten llegar a cualquier parte del mundo, lo que mejora el acceso en negocios, educación, trabajo y otros elementos que son indispensables para el avance social.

En este orden de ideas, la tecnología es fácil de entender como un proceso de transformación física, pero es también adecuada para las organizaciones sea cual fuere su razón social, pues la transformación de los procesos en la manera como se ejecutan repercute directamente en el entorno laboral y el entorno competitivo, evidenciándose los resultados en el impacto que producen en la clientela como en los competidores. Además, las TIC's han influenciado de manera positiva en las organizaciones, les da flexibilidad, permite agilizar los cambios dando información de manera eficiente y rápida.

2.2 Sociedad del Conocimiento

El desafío de las empresas para adherirse a las condiciones del mercado globalizado es construir organizaciones inteligentes basadas en el conocimiento del trabajador que genere valor económico. Para Robbins (2014) “el mundo actual de los negocios exige, gente calificada, motivada, comprometida con la empresa, que apoye los planes de crecimiento” (p. 68). Por lo tanto, los activos más valiosos de las empresas son los intangibles que tienen su origen en las habilidades, actitudes y creatividad de los trabajadores, lo que representa un intento sistemático y organizado para generar la ventaja competitiva capaz de traducirse en beneficios importantes para la empresa. Parafraseando a Cortes (2020) la sociedad del conocimiento tiene características que la definen:

1. Consideran el conocimiento como parte importante para el desarrollo económico, cultural, social.
2. Utilizan la tecnología como herramienta para el avance social, laboral y de vida.
3. Promueve oportunidades.
4. Son sociedades más conscientes de lo que se quiere.

En consonancia con las características anteriores, parafraseando a Barradas y Rodríguez (2021) en esta nueva realidad del siglo XXI las organizaciones se ven abocadas a importantes procesos de cambios, teniendo que abordar el reto estratégico de la actual sociedad del conocimiento, caracterizada por tres ejes: la espiral del

conocimiento, el papel del capital intangible o intelectual como clave competitiva y la necesidad de innovar como fundamento del proceso de desarrollo de competencias esenciales.

La espiral del conocimiento como primer eje es la característica fundamental de la nueva sociedad del conocimiento, sometida a una aparición continua de nuevos saberes, el desarrollo permanente de las facultades intelectuales, la aceleración de la caducidad de los paradigmas dominantes y de las técnicas empleadas en los años precedentes. De allí, que exista primacía de los conocimientos teóricos y los tácitos sobre cualquier otra clase de conocimiento, es decir, aquellos conocimientos que requieren de un determinado modelo mental, así como de un proceso de creación intelectual.

En consonancia con lo anterior, Pedraja (2017) expresa: “La sociedad del conocimiento impone exigencias crecientes para las naciones, las organizaciones y las personas”. (p. 145). En este sentido, es importante entender que, así como explica el autor se deben desarrollar políticas y estrategias que fomenten el acceso y el uso de las TIC’s para mejorar la educación, la economía y los servicios públicos; igual en las organizaciones e instituciones hay que adaptarse rápidamente a los avances tecnológicos para mantenerse competitivas. De esta manera, incluye la adopción de nuevas herramientas y plataformas digitales, así como la formación continua de sus empleados en habilidades digitales; y no menos relevante para las personas ya que los individuos deben desarrollar competencias digitales para participar activamente en la sociedad del conocimiento. Esto implica no solo saber usar las TIC’s, sino también comprender su impacto y cómo pueden ser utilizadas de manera ética y efectiva.

En relación con el capital humano como clave competitiva y segundo eje característico de la sociedad del conocimiento Chiavenato (2017) indica que: “las empresas están direccionadas por personas con diferentes habilidades para organizarlas, estas no funcionan solas, de las capacidades de estos individuos depende que las compañías tengan éxito y continuidad dentro de los mercados actuales” (p. 49).

Lo que hace referencia a la importancia del intelecto en las organizaciones, donde cada día es fundamental su pericia para llevar a cabo las metas establecidas dentro de la institución. Para Bueno (2002) las instituciones deben centrarse en la gestión de los recursos intangibles que controla, desarrollando el aprendizaje organizativo que les permita producir cambios, nuevos conocimientos, tecnologías e innovaciones para competir en un mundo globalizado, considerando el cambio social, político y económico que se produce en el mundo actual.

Por su lado, el desarrollo de competencias como tercer eje en la sociedad del conocimiento, según Prahalad (1998) “permite calificar a la empresa como organización inteligente, capaz de aprender y transformarse permanentemente para adaptarse a los cambios externos e internos que se dan en el mundo empresarial” (p. 89). En consecuencia, una organización inteligente surge de la integración efectiva del aprendizaje individual y del organizativo; el individual permitirá que las personas cultiven, desarrollen nuevos conocimientos, mientras el organizativo facilitará que las personas continúen aprendiendo en equipo para poner en práctica nuevas ideas e innovaciones.

Vistos los planteamientos anteriores, es de hacer notar que el proceso de administrar continuamente el conocimiento no solo se da para satisfacer necesidades presentes y futuras e identificar y explotar conocimientos, tanto existentes como adquiridos que permitan el desarrollo de nuevas oportunidades, sino para el crecimiento espiritual, en este sentido, tanto para la sociedad como para sus miembros, la espiritualidad aparece como una necesidad, así como un desafío. No hay otra forma de vivirlo, ya que su posibilidad viene determinada por la naturaleza y función del conocimiento que hace posible la misma sociedad.

En las nuevas sociedades, el conocimiento opera como un principio de realidad, cambiante, operante, vivimos en innovación, producción constante, perseverante de conocimiento, que a su vez da surgimiento a nuevos conocimientos. Para Vargas (2014) “la sociedad del conocimiento, entre varias alternativas, se puede caracterizar como

aquella sociedad que cuenta con las capacidades para convertir el conocimiento en herramienta central para su propio beneficio” (p. 6). Subrayando que la clave radica en la habilidad para utilizar el conocimiento de manera estratégica y eficaz, transformándolo en un recurso estratégico para el progreso y el bienestar de la sociedad. En suma, la base de la sociedad del conocimiento es la capacidad de utilizar o generar saberes para innovar los procesos humanos. Esto implica afrontar los cambios continuos, tener una visión integral de los problemas y apoyarse en las TIC’s (Tobón 2015).

3. Metodología

El presente artículo se insertó dentro del paradigma interpretativo, con diseño documental, apoyado en la revisión bibliográfica. Para Martínez (2009) el paradigma interpretativo “...son las realidades sistémicas se componen de elementos o constituyentes heterogéneos...los objetivos de una metodología sistémica no son posibles de lograr con una lógica simple, puramente deductiva o inductiva, requieren de una lógica dialéctica...” (p. 47). Lo que implica incorporar diversas perspectivas, enfoques y puntos de vista para contrastarlos y poder llegar a una visión más completa, integral y compleja de la realidad objeto de estudio. Por su parte, según Balestrini (2006) la investigación documental:

Es aquella cuyos objetivos sugieren la incorporación de un esquema de investigación, donde la recolección de información se encuentra vinculada a la delimitación de un diseño bibliográfico, en este último, los datos que se han de recopilar proceden de fuentes documentales confiables, referidas a otras investigaciones, documentos, informes administrativos, artículos de revistas científicas, boletines universitarios (p. 75).

A través del estudio documental se incorporó un diseño bibliográfico, en relación con ello Sabino (2010) expresa: “el principal beneficio que el investigador obtiene mediante una indagación bibliográfica es que puede incluir una amplia gama de

fenómenos, ya que no sólo tiene que basarse en los hechos a los cuales tiene acceso de un modo directo, sino que puede extenderse para abarcar una experiencia inmensamente mayor” (p. 65). En este caso particular, la investigación documental se basó en la búsqueda, revisión sistemática rigurosa y profunda, de las fuentes primarias y secundarias tanto impresas como digitales, con el objeto de acumular información en ellas recogidas, organizarlas, contrastarlas e interpretarla, de acuerdo con procedimientos que garantizaran la objetividad y confiabilidad de sus hallazgos, con el fin de responder a las interrogantes inicialmente formuladas.

Los criterios de selección de las fuentes consultadas fueron relevancia: fuentes que abordarán directamente temas relacionados con las TIC y su impacto en la sociedad del conocimiento. Esto incluyó artículos académicos, informes, libros y estudios de casos relevantes; actualidad: se priorizó en aquellas fuentes cuya data no excedía los diez años y que reflejaran los desarrollos más actuales en el campo de las TIC’s, sociedad de la información y sociedad del conocimiento; accesibilidad: asegurar que las fuentes pudieran ser verificadas por otros investigadores y variedad de perspectivas: se incluyeron diversidad de enfoques para proporcionar un panorama completo y equilibrado.

Para la recolección y sistematización de la información se utilizó como técnica el subrayado, la observación y el análisis de contenido, que de acuerdo con Hernández et al. (2010) consiste en *“el proceso a través de la cual las características relevantes del contenido de un mensaje son transformadas a unidades que permitan su descripción y análisis preciso. Lo importante del mensaje se convierte en algo susceptible de describir y analizar”* (p.147). Esto permite al investigador identificar significados subyacentes facilitando así una comprensión más profunda y precisa de la información.

4. Análisis y discusión de los resultados

Interpretar el impacto de las tecnologías de información y comunicación (TIC’s) en la dinámica gerencial de la sociedad del conocimiento implica considerar la relevancia del

uso de la TIC's como una herramienta ineludible en los diversos ámbitos de la vida social. Precisamente, porque es a través de estas tecnologías que las sociedades pueden apropiarse de la información de la que se dispone en la red, abriéndose además la peripetia de gestionar y transformar esa información en conocimiento, que es lo que al final permitirá que el hombre encuentre el equilibrio en una sociedad justa, equitativa en relación con la apropiación, así como producción del conocimiento.

Desde esta perspectiva, es evidente la importancia de la dimensión cultural y social en el proceso de apropiación de la tecnología y la sociedad del conocimiento. Hay un momento que se debe abordar, cuando las tecnologías de la información y comunicación (TIC's) no habían alcanzado su máximo esplendor y el uso de lo tecnológico-digital era empleado por unos pocos, hoy podemos darnos cuenta la relevancia del uso y que gracias a ello existe el empoderamiento del ser. En palabras de Ventura (2017) lo anterior implica que “la nueva sociedad apuesta a que el futuro previsible depende del conocimiento compartido, el cual se basa a su vez en relaciones fundamentadas en el lenguaje y que está en sí mismo vinculado a una cultura global y sus valores (p. 22). Esto tiene profundas implicaciones tanto para la sociedad en general como para la forma en que las organizaciones operan y se desarrollan.

En su proceso de transición la situación actual de las TIC's con respecto a la sociedad del conocimiento es compleja y multifacética, esto debido a que promueve aprendizaje continuo, el hecho de mejorar y avanzar en el uso adecuado e inclusivo de la tecnología, más después de pandemia que hizo que el ser humano así como las organizaciones vivieran una revolución con respecto a los cambios, pasar de lo presencial a lo digital es comprender que gracias al pináculo tecnológico somos capaces de estar en el mundo. Tal y como lo afirma Hernández y Santillán (2021), la pandemia de COVID 19 ocasionó que la digitalización y las tecnologías de la información, se convirtieran en necesidad, sirviendo como insumo principal de los procesos internos y externos. Para poder mantenerse en el mercado global, las organizaciones tuvieron que evolucionar en

los procesos de gestión del talento humano, estableciendo nuevas formas de aprovechar los recursos de los cuales se disponía, amparados por la tecnología.

Por su parte, el rol que cumplen las TIC's en el transitar hacia la sociedad del conocimiento es imparable, adaptarse y aprovechar los beneficios para contribuir a un futuro lleno de oportunidades, herramientas clave para transformar la sociedad en un entorno interconectado donde el conocimiento es accesible, se utiliza para progresar con calidad global. Dentro de este contexto, Tobón et al. (2015) expresan: “La “Interactividad”, la característica más potente de las nuevas tecnologías respecto de su capacidad “humanizadora”, permite no solo emitir y recibir información, si no también, dialogar, y transmitir información y conocimiento sin límite de distancias ni de tiempo de operación” (p. 22). Lo anterior se alinea con la idea de la sociedad del conocimiento, donde las TIC's juegan un papel crucial al promover el aprendizaje continuo y el avance tecnológico. La interactividad amplía las oportunidades de comunicación y colaboración, haciendo posible una sociedad más conectada y con mayor acceso al conocimiento compartido

Asimismo, el auge en su uso en los espacios gerenciales, laborales, educativos y hasta personales, a nivel mundial ha sido indetenible. La explosión tecnológica-globalizadora que ocurre a finales de las dos (2) décadas del siglo XX marca significativamente a la humanidad y su desarrollo en múltiples aspectos. Por ello, su lucha constante por construir un biso epistemológico que permita entender su accionar en el contexto empresarial de cara a las necesidades propias del ser humano a distancia en las distintas sociedades del globo terráqueo. Es imprescindible la existencia de unos principios que direccionen su concepción, características, rasgos distintivos, diferencias, aplicaciones y teorías que permitan entender su evolución en atención con el momento histórico y social que viva la humanidad.

Las TIC's en las organizaciones y sociedad del conocimiento como se expone al comienzo de este artículo, juegan un papel preponderante, lo que forma parte de las

tendencias actuales vividas y que extrae un sin fin de aristas que dan oportunidad a los cambios de la sociedad, en miras de un futuro de progreso. En tal sentido, Tobón et al. (2015) enfatizan: “consiste en transformar las organizaciones en sociedades del conocimiento, buscando que todos trabajen de manera colaborativa para resolver unos determinados problemas y alcanzar unas metas compartidas” (p. 25). Se trata de contribuir a la resolución de problemas con el aporte de todos teniendo para ello acceso a información confiable y considerando las metas organizacionales.

La complejidad de organizaciones impulsa a repensar el quehacer empresarial. Lo que en un momento fue presencial, hoy requiere el apoyo tecnológico, más cuando las condiciones no permiten el traslado o asistencia del recurso humano. El uso de nuevas formas, modelos o técnicas de práctica laboral son producto del rápido cambio tecnológico, la acelerada toma de decisiones como resultado de los diversos sucesos que ocurren a diario en el sistema y los esfuerzos de mejora enfocados al flujo de proceso. Todo ello, convierten a la sociedad del conocimiento en una visión futura aunada a las TIC's como interconexión necesaria para el avance social.

En este sentido, queda clara la relevancia que tiene la apropiación y empoderamiento social de las TIC's, con miras de lograr un desarrollo social equitativo y sustentable para los habitantes del mundo. Por ahora es mucho lo que se debe hacer, aún más cuando la pandemia afloró cambios a nivel mundial que abren puertas a oportunidades dentro de la sociedad; se debe seguir trabajando para poder avanzar en todo lo referente a la tecnología, adaptar a las comunidades de este conocimiento tecnológico de una manera eficaz que beneficie no solo lo económico sino lo cultural, educativo, necesario para construir esa sociedad del conocimiento a la que todos estamos llamados a participar asumiendo un papel protagónico.

5. Conclusiones

Las organizaciones desde la gerencia deben darle cabida a las transformaciones de una manera sólida que involucre todos los elementos necesarios para ser eficaz. Estas

no deben verse como un hecho aislado a la realidad de cada país, región, independientemente del rol que desempeñe o el lugar donde se trabaje. Las TIC's son instrumentos habilitadores de rentabilidad, crecimiento, innovación, integración a todos los niveles tanto en el social, como en el económico, cultural, y político. Por lo que la gerencia emergente debe focalizar sus esfuerzos en inmiscuir a las TIC's en cada uno de sus procesos, llegando a la sociedad líquida en su transformación.

Sin duda, las TIC's son un aporte valioso en el devenir de la sociedad del conocimiento, motor que impulsa la sociedad hacia un futuro más conectado, innovador y eficiente, ya que mejora la calidad de vida, promueve la inclusión digital, fomenta la educación y aprendizaje continuo, suscita la innovación, mejora la gestión empresarial y por ende el crecimiento económico. El progreso de la sociedad del conocimiento permite una mayor colaboración, innovación y acceso a la información, lo que contribuye al desarrollo sostenible y al bienestar general. Es importante que tanto individuos como organizaciones se adapten a estas tecnologías para aprovechar sus beneficios plenamente.

Dirigir una organización significa, de manera significativa, un reto de adaptabilidad al cambio, tomando en cuenta su coeficiente de transformación. No solo se trata de quien dirige y quien es dirigido, sino de cómo se fomenta una nueva cultura que permita tener relaciones sólidas de ayuda y de apoyo, enmarcadas en valores como autonomía, autoestima, cooperación, confianza, compromiso, entre otros. En este aflorar de la cultura, se abandonan los mecanismos de control sobre los resultados. Estratégicamente, se opta por el desarrollo de las potencialidades de todas y de cada una de las personas que conforman la estructura.

Por su parte, en esa dirección es importante utilizar herramientas que beneficien lo que se desea a futuro tener, dentro de esas estrategias se encuentra las TIC's que hoy son necesarias para el soporte de los procesos, además, aunado a las TIC's está la sociedad del conocimiento quienes son un pilar para cada función dentro la empresa, el

rol del personal que labora en las instituciones son un haz que constituye prestar atención, depende de lo que hace cada uno el logro de objetivos que se establece la corporación y la satisfacción del cliente.

A pesar de todos los avances en la innovación de los productos y los mercados mundiales, en el ámbito gerencial, las ejecuciones de la praxis directiva, para lograr resolver los problemas a plenitud, se debe hacer presente enfoques de cambios, humanistas. Es preciso resaltar que, la resolución de problemas, la toma de decisiones, el liderazgo de los equipos de trabajo, entre otros no solo se logra acogiendo una técnica, una estrategia, un modelo, un enfoque o paradigma. Se trata de la filosofía que se gesta desde la práctica cotidiana con el núcleo operativo, es decir, con la gente.

La práctica del ser ante sus operaciones habituales y nuevas en el contexto organizacional es vista desde una concepción humana de la empresa como sistema integrado por individuos vinculados entrañablemente con la filosofía corporativa, ese compromiso que deben tener y que se logra al tener claro la labor de cada una dentro de sus funciones. De allí, la importancia de cambiar esa visión estereotipada donde la cotidianidad se vuelve una rutina que se resiste al cambio, en ello, es prioritario la utilización de las TIC's con la sociedad del conocimiento.

Estas tecnologías son útiles para la sociedad, debido a que están integradas en todas las actividades del mundo actual, siendo necesario manejarlas de manera concurrente, que sirvan para tener productividad, educación, calidad empresarial e información al instante. Lo que se busca es hacer de su inclusión la eficacia social, en una perspectiva de inserción de todos los sectores: productivos, comunitarios, públicos, privados. Las TIC's, representa una buena alternativa en las organizaciones. En fin, son innumerables las ventajas que las nuevas tecnologías ofrecen para el desarrollo social y personal, están para transformar, almacenar, tratar, proteger, difundir y localizar los datos ineludibles para lo que realiza cada ser humano, por consiguiente, cuando son debidamente aplicadas dan resultados que benefician la actividad, así como a su entorno.

Finalmente es indispensable entender que la sociedad del conocimiento en el contexto actual insta a posicionarse prospectivamente y en ello se encuentran las TIC's asumiendo un rol estratégico. Todo avance científico conlleva una gran responsabilidad y consciencia. Por ende, lo importante es hacer que el progreso tecnológico traiga beneficios, mejore la calidad de vida y se convierta en oportunidades que favorezcan a la sociedad como tal, agregar valor a las organizaciones desde lo que se tiene como corporación visionaria.

6. Referencias

- Barradas, L. y Rodríguez, J. (2021). Modelos de creación de conocimiento: una revisión teórica. *Revista Ciencia y Técnica Administrativa*. 20(85). <http://www.cyta.com.ar/ta/article.php?id=200102>.
- Balestrini, A. (2006). *Cómo se elabora el Proyecto de Investigación*. Consultores Asociados BL. Servicio Editorial.
- Bueno, E. (2002). *Enfoques Principales y Tendencias en Dirección del Conocimiento*. Ediciones La Coria.
- Cano, G. (2018). Las TICs en las Empresas: Evolución de la Tecnología y Cambio Estructural en las Organizaciones. *Revista Científica Dominio de las Ciencias*. 4(1), 499-510. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6313252>.
- Castillo, I. (2018). *Sociedad del Conocimiento: Origen, Características, Importancia*. <https://www.lifeder.com/sociedad-del-conocimiento/>.
- CEPAL [Comisión Económica para América Latina y el Caribe] (2022). *La Sociedad de la Información en América Latina y el Caribe: Desarrollo de las Tecnologías y Tecnologías para el Desarrollo* [Archivo PDF]. https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/46816/1/S2000961_es.pdf.
- Córdova, A.; Taopanta, G. y Rojas, L. (2019). Tecnologías de Información y Comunicación (TIC's) Aplicadas a las Organizaciones Empresariales. *Revista*

Académica. Contribuciones a la Economía. 17(1), 1-13.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=9014650>.

Cortes, D. (2020). *Características de la Sociedad del Conocimiento.* Universidad de CESUMA. <https://www.cesuma.mx/blog/que-es-la-sociedad-del-conocimiento.html>.

Cruz, M.; Pozo, M.; Aushay, H. y Arias, A. (2018). Las Tecnologías de la Información y de la Comunicación (TIC) como forma Investigativa Interdisciplinaria con un Enfoque Intercultural para el Proceso de Formación Estudiantil. *E. Ciencias de la Información.* 9 (1), 44-59. <https://doi.org/10.15517/eci.v1i1.33052>.

Chiavenato, I. (2017). *Comunicación. En Comportamiento organizacional.* Editorial Mc Graw Hill.

De la Torre, P. y Barboza, E. (2000). *Manual de Investigación Documental.* Editorial Luz.

Hernández, R.; Fernández, C. y Baptista P. (2010). *Metodología de la Investigación.* 5ta edición. Editorial Mc Graw Hill.

Hernández, L. y Santillán, A. (2021). *La importancia de las Tecnologías de Información y Comunicación en Tiempos de COVID* 19.
[La importancia de las TIC en tiempos de Covid.pdf](#)

Pedraja, L. (2017). Desafíos para la Gestión Pública en la Sociedad del Conocimiento. *Interciencia. Revista de ciencia y tecnología de América.* 42(3), 145.
[\(https://www.redalyc.org/journal/339/33950011001/html/.](https://www.redalyc.org/journal/339/33950011001/html/)

Martínez, M. (2009). *Nuevos Paradigmas en la Investigación.* 1era edición. Editorial Alfa.

Prahalad, CK. (1998). *La Fortuna en la Base de la Pirámide: Erradicar la Pobreza a través de las Ganancias.* UpperSaddleRiver. Prentice Hall.

Robbins, S. (2014). *Comportamiento Organizacional.* Pearson Education.

Sabino, C. (2010). *El Proceso de Investigación.* Editorial Panapo.

- Tobón, S. Guzmán, C. Hernández, J y Cardona, S (2015). *Sociedad del Conocimiento: Estudio documental desde una perspectiva humanista y compleja. Revista Paradigma.* 36(2), 7-36.
https://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1011-22512015000200002.
- Vásconez, F.; Oleas, M.; Bastidas, F.; Vásquez, U. y Condo, L. (2020). La Gestión de la Información y del Conocimiento en Empresas Industriales. *Revista Espacios.* 41 (19), 309-319. <https://www.revistaespacios.com/a20v41n19/a20v41n19p22.pdf>.
- Ventura, O. (2017). Trascendencia de la sociedad del conocimiento en la construcción de prácticas educativas y de gestión innovadoras: El nuevo modelo de formación para los profesionales de la Administración Pública en México (UNAM, 2015-2016). *Encrucijada Revista Electrónica del Centro de Estudios en Administración Pública.* (26), 17-39. <https://doi.org/10.22201/fcpys.20071949e.2017.26.59967>.