

CEDIPROE A-1046
Centro de Diseño, Producción y Evaluación de Recursos
Multimediales para el Aprendizaje
Inscripta en la Inspección Gral.de Justicia Nro. 1524801/90
Inscripta en la Red Federal de Formación Docente Continua B-80

El aprendizaje electrónico, la gestión del cambio tecnológico y del conocimiento como insumos para un balance social de la empresa.

Dra. Beatriz Fainholc bfainhol@speedy.com.ar

UNLP – CEDIPROE

bfainhol@gmail.com

www.cedipro.org.ar

INTRODUCCION

El concepto de “*balance social de la empresa*” supone inscribir una organización/institución en un contexto histórico-social más amplio. La empresa no es una organización que se agota en sí misma sino que está en interrelación con un medio económico y cultural que le otorga significación. Si bien las organizaciones económicas poseen como objetivo primario y manifiesto de logro de lucro o ganancias, existen otros móviles más o menos latentes que son más importantes si se considera avanzar hacia la reducción de la pobreza y la satisfacción de necesidades personales, grupales y sociales que según la OIT (1) en la actualidad dentro de la globalización, no se han visto mejoradas.

El “*balance social de la empresa*” apunta a una generación de empleo para producir procesos, productos y servicios encaminados a generar condiciones favorables y equitativas de trabajo productivo como oportunidades de mejoramiento hacia el bienestar de la persona y la comunidad.

Dentro de una perspectiva mundial, toda empresa debería comprometerse a impulsar como parte del cambio socio-tecnológico, el desarrollo del capital intangible encarnado por las personas que la componen y que se hallan participando de una sociedad mayor, hoy ello es cada vez más posible en la sociedad de la información si se capitalizan la conformación de redes y relaciones de las TICs con la educación.

Existen otros elementos para el libro de las ventajas competitivas de una empresa, entre otros la *diferenciación* por ofrecer un producto o servicio percibido como diferente en el mercado, el impulso de rescatar a través de *redes sociales colaborativas* el saber existente (implícito o tácito) en una comunidad como útil y valioso para la producción de bienes mejorando el empleo, la satisfacción de necesidades personales, grupales y sociales con procesos, productos y servicios adecuados, el bienestar de la comunidad, etc. que toda empresa debería tomar en cuenta.

1- Se conceptualiza al cambio socio tecnológico (Fainholc, 2005) (2) como el conjunto de intervenciones planeadas, hacia el logro de saberes tecnológicos, que dominen el hardware, software y mindware (o tecnologías invisibles relacionadas a las estrategias socio cognitivas y de aprendizaje aprendibles a lo largo de toda la vida) apoyadas en las funciones superiores del pensamiento y en el intercambio comunicativo del trabajo realizado y en con los otros, elementos centrales requeridos por una organización. Ello significa que la misma hoy debería sustentarse en valores humanísticos, científico-tecnológicos y

socio culturales equitativos e n búsqueda de mejorar la efectividad organizacional, el bienestar de la persona empleada y el mejoramiento de la sociedad particular. .

Todo cambio tecnológico de este modo, apunta a profundizar la **calidad** de los procesos, productos y servicios en su generación y gerenciamiento dentro de una organización . Ello se vincula a la integración de subprocesos que deberían ser en la práctica , oportunos y pertinentes a procesos, productos y servicios producidos porque son útiles, valiosos, viables, transparentes, amistosos, precisos, realistas, prudentes , éticos y contribuidores tanto a lo redituable cuanto a la solidaridad social.

2- El aprendizaje electrónico y de las formas mixtas del blended learning son modalidades educativas innovadoras que articulan las TICs y que pueden contribuir a lo enunciado si son incorporadas e implementadas de modo inteligente y criterioso, lúcido (FOUREZ, 1997) (3) y no consumístico. Es decir apoyadas en valores que sostengan los esfuerzos personales y del desarrollo organizacional propuesto. Las TICs son centrales en todos los rubros nombrados porque influyen positivamente en la comunicación distribuida y compartida, la innovación, facilitan la flexibilidad, la adaptación y la interfertilización al transparentar la circulación de la información que por vasos comunicantes va y vuelve a la comunidad local y la sociedad global , ambas que contienen a la empresa en cuestión .

Ello no puede darse de modo improvisado sino que requieren una formación disciplinara en el campo de la Tecnología Educativa como un área de problematización de la praxis educativa que realiza la empresa, situada histórica, cultural y organizacionalmente que ahora incorpora de **mediaciones pedagógicas** (FAINHOLC, 2003) (4) y **mediadores instrumentales** de soporte tecnológico para transmitir y validar saberes como valiosos.

Si de habilidades sociocognitivas de real envergadura se trata habrá que fortificar las referidas al “manejo de la información”

(<http://eduteka.org/comenedit.php3?ComEdID=0007>), la lectura critica en pantalla e Internet (FAINHOLC, 2005) (5) que engloban en general el desarrollo de competencias mediáticas¹.

De este modo se apunta no solo al tratamiento y producción instrumental de información sino también al fortalecimiento de la comunicación desmistificada y compartida para crear y expresar saber o conocimientos por parte de los sujetos y grupos involucrados, dentro y fuera de la organización. Esta consideración es central hoy no solo para el mejoramiento humano sino para su supervivencia.

Por ello la discusión acerca de sentidos y fines, temas y practicas, etc. orientados a su análisis crítico debería ser un supuesto básico que sostienen las modalidades educativas electrónicas de las TICs en la capacitación a fin de superar su estadio de “delivery uniformizado de información “ para transitar a situaciones particulares de construcción de conocimiento valioso de modo compartido y aplicable a la comunidad mayor.

3. La conformación de redes sociales que transformadas en electrónicas y colaborativas capitalizan de un modo no convencional el saber existente (implícito o tácito) en una comunidad mas amplia que resulta útil y valioso entre los diversos insumos para la producción de bienes y servicios. Ello como se dijera contribuye a su vez a mejorar

¹ Competencia mediática: capacidad manifestada para el análisis y la producción de posibilidades comunicativas y expresivas de los diferentes tipos de lenguajes -hoy en convergencia tecnológica en Internet- valorando y complementando sus diferencias y semejanzas ,- atravesadas por las variables de género, edad, religión, etnia, geografía, cultura, etc.-, en pos de una intención de la comunicación con actitud crítica ante los mensajes persuasivos (en ideología, hiperconsumismo, contenidos de discriminación social, racial, sexual, etc.)

el empleo, la satisfacción de necesidades personales, grupales y sociales, la comunicación social que ahora es mas participativa, realimentada y diversificada .

Este aporte dado por el correlato y significación externa a la organización tiende a una transformación de las interacciones socio educativas -ahora telemáticas- redundando en los objetivos, contenidos, fuentes, propuestas, procesos y resultados al interior de las tareas de la organización otorgando otro sentido mas amplio o su “ para qué “ social, económico y productivo.

El e-b- learning entonces no se debería escapar a estas tendencias – que a su vez articulan las TICs- como parte que apunta al modelo integral (Serradell Lopez y Perez, 2003) (6) de formación de las personas y organizaciones , dado por la mayor comunicación y el mayor protagonismo que a ellas se le otorgan, pensando si se desea formar gente resolutiva, comprometida y reflexiva. Con solo un ejemplo se ve lo enunciado: la posibilidad de mayor control del tiempo en las acciones formativas electrónicas o el acortamiento de los tiempos de implementación de la formación y del aprendizaje en ciertos rubros posibilitados por las TICs , robustece protagonismo y compromisos varios.

Entonces el e- b- learning, como formas educativas virtuales de acceso a los contenidos, su planificación, gestión y evaluación podría contribuir a:

- 1- fortalecer las competencias sociales, cognitivas y tecnológicas comprometidas en el dominio del manejo de la Información (CMI) que permita afrontar- con estrategias de aprendizaje autónomo y reflexivas- la búsqueda, evaluación, organización y uso de la información proveniente de fuentes muy variadas, ricas en contenido.
- 2- enseñar a leer de modo comprensivo y critico sitios y paginas de Internet reconstruyendo dobles sentidos, analizando procedencias confiables, desmistificando mensajes creídos como panaceicos de las TICs, etc.
- 3- gestionar conocimiento de modo compartido y distribuido ahora que la información es resultado de redes colaborativas (incluso geográficamente dispersas y descentralizadas); organizarla y jerarquizarla en alguna relación lógica, conocida como "cuerpo de conocimiento" para luego aplicada a situaciones concretas de toma de decisiones y resolución de problemas con habilidades analíticas, experimentales y de síntesis. Ello será una tarea enriquecida si se capitaliza el saber implícito comunitario, implícito e invisible. Lo que redundara en una vuelta muy provechosa para la organización en si misma.

4- Como se promueven estas ideas ?

Con *técnicas que favorezcan el cambio socio tecnológico* y cultural mas amplio donde las mentalidades, - es decir, lo actitudinal y valórico-, posee más centralidad que lo artefactual. Ello se relaciona con una:

1. *sensibilización* en grupos de entrenamiento que buscan cambiar el comportamiento por medio de una interacción comprometida y sincera lo que incrementará confianza, apertura y productividad creativa.
2. *retroalimentación de opiniones* (realizada de modo formal e informal) para identificar acuerdos y discrepancias entre las percepciones de los miembros respecto de la sostenibilidad de los empleos, *conocer* que está pasando e identificar problemas que necesitan reencauzarse, desmitificación de los medios o recursos tecnológicos, en general tomados como panacéicos, aumento de la racionalidad comunicativa de los integrantes de la empresa, etc.

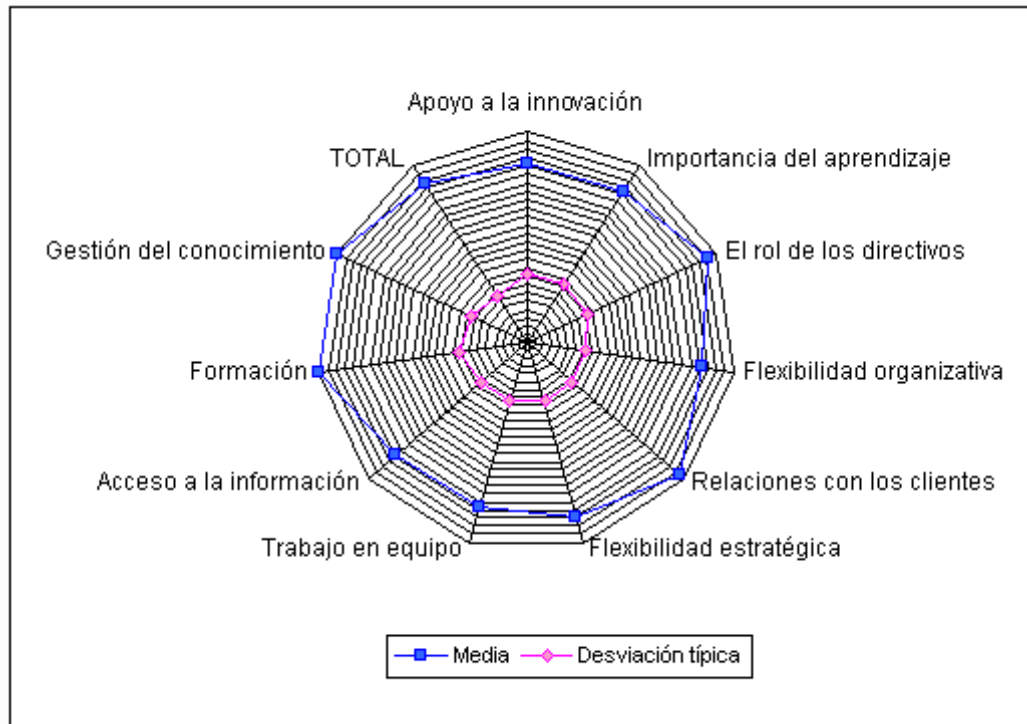
3. *desarrollo personal y organizacional* para revisar y cambiar las actitudes, erradicar estereotipos y percepciones rígidas que perturban la comunicación hacia adentro y afuera de la organización en interdependencia con otras instancia.
4. Un posible desglose del ideario y la práctica que puede robustecer la productividad social de la empresa, se manifiesta en el :
 - 4.1. Respeto de y por la gente que se autorresponsabiliza de un mejoramiento progresivo.
 - 4.2. Confianza y apoyo para lograr climas efectivos y saludables donde reina la autenticidad, la apertura y el apoyo.
 - 4.3. Igualdad de poder (entre subculturas, géneros, etnias, etc.) porque se complementa el control jerárquicos con la horizontalidad al acentuar la dignidad y la comunicación .
 - 4.4. Participación en una *visión compartida* en la que todos y todas acuerdan porque son protagonistas concientes y comprometidos del cambio y de las decisiones hacia un mejoramiento social global.
 - 4.5. criticar y *desechar formas anacrónicas de pensar con rutinas estandarizadas* para erradicarlas en solucionar problemas o realizar tareas o procesos organizacionales, funciones en *interacción mediada de modo interdependiente*.

Los cambios en los modos de concebir y *planificar los programas de formación* electrónica para la organización consideraran su gestión y liderazgo el que cambiará de conformidad con las opciones socioculturales y nuevas formas de comunicación hacia una mayor y paulatina descentralización y autonomía posibilitada por las TICs.

Nos referimos al valor del conocimiento en la empresa y en general en la sociedad mayor como uno de sus activos más preciados. El saber en una empresa y su know how, es un beneficio que surge de las personas y grupos que forman parte de ella, que crean un conocimiento colectivo y repercute directamente en los resultados intangibles sociales, mas allá de lo económico y contable.

Los beneficios de proponer tanto las redes colaborativas sociocomunitarias en articulación con la organización y una formación de “rostro humano” en la empresa se halla inscripta en un contexto entramado reticular de alto compromiso con la sociedad mayor . La formación con rostro humano que apunta al balance social de la empresa que se manifiesta en un entramado sociocultural y económico que se desglosa en la consideración de las variables de acceso a la información de modo reflexivo y critico, apoyo a la innovación, flexibilidad organizacional estratégica, gestión del conocimiento de modo compartido en equipos y evaluado, etc.

Ello constituirá el valor que generara y aportara la organización por medio del aprendizaje en general y electrónico –con TICs- en especial a la sociedad mayor con una retroalimentación y reciprocidad continuas .



5. Cual es la propuesta ¿ o para que se propone lo enunciado?

Para tender y profundizar el concepto de la calidad dentro de un entorno social mas amplio . El balance social de la empresa podría ser una **respuesta** a las consecuencias desfavorables que esta trayendo la globalización con sus enormes y vertiginosos cambios de explosión e innovación tecnológicas, inestabilidad económica , aumento de niveles de pobreza, desmejoramiento de las estructuras de empleo existente, incremento de la inseguridad , etc. aparecidas en todos los bloques de países y ampliadas regiones económicas mundiales, lo que en otras palabras se refiere al incremento de la complejidad del entorno sociocultural del presente siglo.

Por lo tanto, creemos que las empresas deberían adoptar una serie de opciones y medidas que suponen un verdadero posicionamiento para permitirles seguir manteniendo, aumentando y explotando sus ventajas competitivas. Pero que ello hoy requiere una resignificación a la luz de los eventos mundiales y sus proyecciones sociales . Hoy ello significa enfrentar situaciones donde no basta solo acudir a diferentes formas productivas mas racionales para obtener resultados competitivos, tendencias ya manifestadas desde la reingeniería de procesos, el aplanamiento organizativo, la subcontratación, la constitución de alianzas y de redes, etc.

Hoy las mismas deben profundizarse en el marco de la búsqueda de la calidad humana y social como algunas de las respuestas empresariales que deben imperar en el pensamiento estratégico del siglo XXI. En este marco se consideran las siguientes *dimensiones de análisis*. Entre ellas, son:

- 1- *materiales o tangibles* : la empresa necesita contar con mano de obra, capital, recursos naturales, materias primas (dependiendo de qué nivel productivo se trate);
- 2- los *supuestos de cambio social* constante en una línea de proyectación estratégica con estudios serios de impacto: la empresa necesita adaptarse tanto a la evolución de las necesidades de la producción , personales y sociales, como considerar a la

- competencia y tener en cuenta al mercado pero fundamentalmente, mirar el perfil sociocultural de sus integrantes y considerar el impacto de todo ello en la sociedad;
- 3- la *infraestructura socio tecnológica y operativa*: que no solo implica el punto del equipamiento (hardware y software) para que la empresa pueda “funcionar” y comunicarse interpersonalmente de modo adecuado en la sociedad de la información aumentando el nivel de respuesta en su actividad productiva sino que a nivel intersubjetivo de revisar seriamente el predominio de qué tipo de coordinación se desarrolla, la comunicación, la interacción social, etc hacia el desarrollo de la confianza, el respeto a las diferencias y la solidaridad, que contribuye a un desarrollo sosegado de una madurez intrasubjetiva o personal.
 - 4- los *supuestos inmateriales o intangibles* que suponen el aprendizaje continuo de los integrantes -personales y grupales - involucrados en la empresa para que con eficacia, eficiencia y sobretodo pertinencia sociocultural, puedan y deseen producir bienes y/o servicios a ser distribuidos del modo mas equitativo al igual que los beneficios-, para lo cual se organizan las situaciones de formación, capacitación y reciclaje.
 - 5- El *desarrollo de una calidad de vida* que apunte a una evolución social de la empresa que supere los límites o estrechos marcos del mercado de hoy para reflejar determinados rasgos del altruismo social, que nos va permitir vivir y convivir mejor a todos los habitantes y ciudadanos de una sociedad global.

La incorporación del concepto de **balance social de la empresa** desde una perspectiva sociológica , cultural y comunicativa en redes, complementaria de la económico-instrumental vigente hasta ahora, destacaran una multiplicidad de insumos competitivos maximizados insoslayables que apuntan a satisfacer las nuevas necesidades sociales que la empresa no puede desoír a través de la formación de las personas y grupos .Ello se podría instrumentar apropiándose de la nueva tecnología en redes de capitalización sociocomunitaria , es decir adaptada a fines e intencionalidades sociales o de respeto humano que los tiempos reclaman.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

1. OIT
2. FAINHOLC, B. (2005): “Cambio socio tecnológico”. Universidad Politecnica de Madrid.
3. FOUREZ (1997): “Alfabetización tecnológica”. Edit. Colihue.Bs.As.
4. FAINHOLC, B. (2003): “Contribución de las TICs en la investigación colaborativa” Presentado en Reunión RUEDA de EDUCACION A DISTANCIA MAR DEL PLATA, 13 y 14 de marzo de 2003-01-08
5. SERRADELL LOPEZ, E. y PEREZ, A. (2003): “La gestión del conocimiento en la nueva economía”. UOC, España <http://www.uoc.edu/dt/20133/>

Bibliografía consultada:

- DEL ALCEBO IBÁÑEZ, E. (2001): “Diccionario de sociología” Edit. Claridad. Bs.As.
- Khan, B. (1997) Web-based training: An introduction (WBI). En: What Is It and Why Is It? En B. Kkan (Edit) Web-Based Instruction. Nueva Jersey, Englewood Cliffs, pp.5-18.
- Estebanell, M y Ferrès, F. (2001) Internet, los espacios virtuales y la educación a distancia. En Area, M. (Coord..) *Educación en la Sociedad de la Información*. Pp. 325- 358.
- Marquès; P. (2003) *sistemas de teleformación*. En: <http://dewey.uab.es/pmarques/telefon.htm>>-
- De benito, B. Y Salinas, J. (2002) Webtools: Aplicaciones para sistemas virtuales de formación. En Cabero, J. y Aguaded Gomez, J. (2001) *Educación en Red. Internet como recurso para la educación*. Málaga: Ediciones Aljibe. Pp. 175-197.