

**REALIDAD CIRCUNDANTE DE LA
ADMINISTRACIÓN ESTRATÉGICA Y
LAS TECNOLOGÍAS DE
INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN**

Autora: Mirian Caro
karicar@gmail.com

RESUMEN

El artículo tiene como objetivo presentar los resultados de la continuidad en la aplicación del Modelo de Administración Estratégica con Aplicación de Tecnologías de Información y Comunicación (MAETIC), el cual se ha empleado en dos empresas privadas, ubicadas en la ciudad de Barinas, estas son YMCP, C.A. e Inversiones K&S Caro, C.A. De ambas empresas se presentan en este documento los resultados en el empleo del modelo, de forma holística, desde un enfoque cualitativo, donde la muestra es intencional opinática, determinando la participación de siete (7) trabajadores de las empresas seleccionadas, empleando como técnica la entrevista a profundidad; donde se destacan los nudos críticos del modelo y su capacidad de adecuación. El MAETIC planteado por Caro (2018), ha trascendido a nivel de Postgrado, desde una perspectiva filosófica en la que convergen los aportes de Ortega y Leibniz, en cuanto a la realidad circundante, de allí la contribución que se desea plasmar en el presente documento, para dar respuesta a la sociedad del conocimiento y a su entorno, en la aplicación del modelo y su pertinencia ante las circunstancias del momento actual.

PALABRAS CLAVE:

realidad circundante,
administración,
estrategias gerenciales,
herramientas
tecnológicas

**SURROUNDING REALITY OF STRATEGIC ADMINISTRATION AND
INFORMATION AND COMMUNICATION TECHNOLOGIES**

Author: Mirian Caro
karicaro@gmail.com

ABSTRACT

The objective of the article is to present the results of the continuity in the application of the Strategic Administration Model with the Application of Information and Communication Technologies (MAETIC), which has been used in two private companies, located in the city of Barinas, these are YMCP, CA e Inversiones K&S Caro, C.A. From both companies, the results in the use of the model are presented in this document, in a holistic way, from a qualitative approach, where the sample is intentionally opinionated, determining the participation of seven (7) workers from the selected companies, using as a technique the deep interview; where the critical nodes of the model and its capacity for adaptation are highlighted. The MAETIC proposed by Caro (2018), has transcended at the Postgraduate level, from a philosophical perspective in which the contributions of Ortega and Leibniz converge, in terms of the surrounding reality, hence the contribution that we want to capture in this document, to respond to the knowledge society and its environment, in the application of the model and its relevance to the current circumstances.

Keywords: Surrounding Reality, Administration, Management Strategies, Technological Tools.

INTRODUCCIÓN

Desde tiempos inmemoriales, la humanidad ha experimentado épocas de cambios superlativos, con consecuencias más o menos traumáticas, que generalmente desestabilizan al individuo en sus concepciones vitales, provocando incertidumbre derivada en una inacción limitante. Las guerras, los desastres naturales y pandemias, han sido aceleradores o detonantes de cambios en las diversas actividades del hombre. Parece difícil aceptar la idea de cambios permanentes, pero quizás sea inherente al instinto de supervivencia de la especie humana, acompañarla con cierta expectativa de evolución, como de superación, esto permite pensar en su permanencia en el planeta, pese al cambio.

En este orden de ideas, la humanidad está viviendo un momento único en su historia. Nunca antes todos los habitantes del planeta se enfrentaron al mismo problema, fueron conscientes de ello y a su vez, tuvieron la cantidad de información en

tiempo real disponible en la actualidad, siendo protagonistas al parecer de una distópica novela futurista. Así pues, lo que se inició como un evento local y aparentemente de tiempo limitado, derivó en un fenómeno global y sostenido, afectando en un efecto dominó, a todas las sociedades del mundo globalizado. En efecto, ni en los más descabellados delirios oníricos, se podría haber pensado en un aislamiento mundial, afectando de una manera tan drástica a la sociedad.

En este contexto, el presente artículo científico, pretende analizar los resultados en la aplicación del Modelo de Administración Estratégica con Aplicación de Tecnologías de Información y Comunicación (MAETIC), para evaluar su aplicabilidad en medio de la actual realidad global, donde el distanciamiento social, y la paralización casi total de actividades comerciales, exigen desarrollar estrategias que permitan a las organizaciones, superar la crisis y sobrevivir en el tiempo.

En concordancia con lo antes expuesto, el trabajo de investigación se encuentra estructurado de la siguiente manera: Estado de Desarrollo, donde se abordarán los aspectos relevantes sobre la administración estratégica, tecnologías de información y comunicación con especial énfasis en el teletrabajo, aspectos destacables de las teorías filosóficas de Ortega y Leibniz sobre la realidad circundante y se desarrollan los elementos más importantes del MAETIC. Seguidamente, se presenta el sustento metodológico, y se finaliza con la visión prospectiva del estudio.

Estado de Desarrollo

Administración Estratégica

Son muchas las definiciones sobre administración estratégica; sin embargo, todas tienen aspectos comunes, permitiendo aseverar que se refiere a un conjunto de acciones llevadas a cabo para el logro de los objetivos organizacionales, sin dejar de lado la dinámica del entorno. A lo que, David (2008), señala que “La administración estratégica se define como el arte y la ciencia de formular,

implementar y evaluar decisiones multifuncionales que le permitan a una organización lograr sus objetivos.” (p. 5). En este sentido, la administración estratégica tiene como finalidad aprovechar las oportunidades existentes, así como crear otras nuevas y diversas para el futuro, siendo la estrategia el plan de acción cuya formulación representa el compromiso de emprender dichas acciones.

Por otra parte, Chiavenato (2001), se refiere a la administración estratégica como planeación estratégica, la define como “una planeación que incluye plazos más largos, es más amplia y se desarrolla en los niveles jerárquicos más elevados de la empresa, es decir, en el nivel institucional”(p. 149). Las opciones estratégicas de una organización rara vez son sencillas, a menudo requieren toma de decisiones con un curso concreto de acción, principalmente cuando las transformaciones del entorno, así lo exigen. En efecto, la administración estratégica contribuye con el logro de los objetivos, sin preocupación por

anticipar decisiones que deban tomarse en el futuro, sino considerando implicaciones futuras de las decisiones que deban tomarse en la actualidad.

Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC)

En la sociedad actual, totalmente influenciada por el proceso globalizador, el uso extensivo e integrado de las TIC en todos los espacios es un factor determinante de cambio e innovación. Las Tecnologías de la Información y la Comunicación, basadas en la microelectrónica, informática, así como telecomunicaciones, constituyen un fenómeno de enormes dimensiones, que desempeñan un papel central en el desarrollo socioeconómico a nivel global.

En tal sentido, se vive en una sociedad en la que como señala Cremades (2001) “la información se ha convertido en el principal bien de consumo y el motor de nuestra economía” (p. 116). Uno de sus rasgos fundamentales es el uso de las TIC, en cada ámbito de la vida: en el educativo, transformando el

esquema tradicional de enseñanza y aprendizaje; en el económico y financiero, generando diversos servicios bancarios online o la aparición de las criptomonedas; en la salud, con el fortalecimiento de la telemedicina; de igual manera en la cultura y lo social, donde las redes sociales han ejercido gran influencia, por ende, en el ámbito laboral.

Según la Comisión Europea (2013), las TIC son un término utilizado actualmente para hacer referencia a una gama amplia de servicios, así como aplicaciones tecnológicas, que utilizan diversos tipos de equipos y de programas informáticos, que a menudo se transmiten a través de las redes de telecomunicaciones. De igual manera, la Asociación Americana de las Tecnologías de la Información, define a las TIC como el estudio, diseño, desarrollo, fomento, mantenimiento y administración de la información por medio de sistemas informáticos, siendo el medio más versátil, pero no el único; también los teléfonos móviles, la televisión, la

radio, los periódicos digitales, entre otros.

Por su parte, Sánchez (2015), define a las TIC como “medios para reunir y luego almacenar, transmitir, procesar y recuperar electrónicamente palabras, números, imágenes y sonidos, así como a los medios electrónicos para controlar máquinas de toda especie, desde los aparatos de uso cotidiano hasta las vastas fábricas automatizadas” (p. 103). En este orden de ideas, se puede afirmar que la tecnología ha impulsado nuevas vías de acceso, uso y manejo de información, cambiando inevitablemente las formas de vivir y de trabajar. Significa entonces, que las tendencias globales apuntan hacia la transformación del entorno laboral, donde el teletrabajo, combina políticas corporativas para el cumplimiento de objetivos junto a los recursos tecnológicos necesarios para alcanzarlos.

Teletrabajo

Etimológicamente, el término Teletrabajo proviene de la palabra griega “tele”, al emplearse como

prefijo significa lejos y de “trabajo”, implica la acción de trabajar, palabra latina (tripaliare, de tripalium, instrumento de tortura) que significa realizar una acción física o intelectual continuada con esfuerzo (Bello, 2016). Muchos autores abordan otros términos como teledesplazamiento (telecommuting), trabajo en red (networking), trabajo a distancia (remote working), trabajo flexible (flexible working), trabajo móvil (workshifting) y trabajo en el domicilio (home working). Todos enmarcados bajo la concepción de trabajo a distancia, aun cuando presentan significados muy similares al teletrabajo poseen características ligeramente diferentes.

En este orden de ideas, el teletrabajo constituye una modalidad que en virtud de sus grandes beneficios económicos, sociales y ecológicos viene siendo adoptada día a día por empresarios y trabajadores a nivel global. Por lo tanto, resulta importante destacar los orígenes de esta forma de trabajo, donde Guzmán y Villamizar (2017) señalan que:

“Los inicios del teletrabajo se remontan en la crisis del petróleo en Estados Unidos, en los años 70, cuando se utilizó como una medida para el ahorro de energía y para enfrentar la escasez de combustible, que impedía el transporte de los empleados a sus lugares de trabajo. En la década de los 90 se amplió su adopción, inicialmente, para los altos ejecutivos y, posteriormente, se lanzaron programas para los trabajadores interesados en esta modalidad, que les significaba una reducción de costos fijos y de desplazamientos, y un mayor aprovechamiento del tiempo libre.” (p.8)

La idea central expresada por los autores establece que el teletrabajo se originó en medio de una fuerte crisis petrolera, caracterizada por la escasez de combustible. Si bien es cierto, en la actualidad la crisis global es de otra índole; al contextualizar la crisis al ámbito nacional, resulta interesante advertir ciertas similitudes, con las circunstancias que dieron origen a la modalidad del teletrabajo. La realidad venezolana, obedece a una crisis

multifactorial agudizada en los últimos tiempos, evidenciándose el colapso del sector petrolero, donde la escasez de combustibles es tan sólo uno de los diversos obstáculos a sortear para los gerentes nacionales.

En tal sentido, para Martin (2018) el Teletrabajo consiste en “el desempeño de la actividad laboral remunerada sin la presencia física del trabajador en la empresa que ofrece ni en la empresa que demanda los bienes y servicios, para la que se utiliza como herramienta básica las TIC” (p. 13). Resulta evidente entonces, que esta modalidad laboral es posible gracias a las herramientas tecnológicas. Por su parte, al referirse al teletrabajo Bustamante (2020), expresa:

“El teletrabajo consiste en trabajar a distancia utilizando como herramienta principal una computadora, tablet, laptop o un teléfono inteligente. Lo más habitual es que la tarea laboral se realice desde la casa, pero no es el único lugar ya que puede realizarse en movimiento, desde hoteles, cibercafés, sitios de coworking o desde

cualquier sitio donde exista una conexión a Internet o aún sin ella.” (p. s/n)

Con base a lo señalado anteriormente, el teletrabajo se caracteriza por un uso constante de las tecnologías de información y la prestación del trabajo se da mayormente fuera del centro de trabajo. Ante la situación planteada, puede definirse el Teletrabajo como una forma de trabajo flexible a distancia o remota, empleando las TIC, que posee independencia de espacio, en cuanto a dónde y cómo se desarrolla e independencia de tiempo, en relación al horario y velocidad para el desarrollo de la actividad laboral.

El teletrabajo tiene potencialmente múltiples facetas, puede desarrollarse como una actividad empresarial, de prestación de servicios o incluso, como trabajo autónomo. En este sentido, el Ministerio de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, Ministerio del Trabajo y Corporación Colombia Digital (2012), desarrolló el “Libro Blanco: el ABC del Teletrabajo

En Colombia”, donde se establecen tres modalidades de teletrabajo o tipo de teletrabajador que responden a los espacios de ejecución del trabajo, las tareas a ejecutar y el perfil del trabajador:

“Teletrabajo Autónomo: Trabajadores independientes o empleados que se valen de las TIC para el desarrollo de sus tareas, ejecutándolas desde cualquier lugar elegido por ellos. Teletrabajo Suplementario: Trabajadores con contrato laboral que alternan sus tareas en distintos días de la semana entre la empresa y un lugar fuera de ella usando las TIC para dar cumplimiento. Se entiende que teletrabajan al menos dos días a la semana. Teletrabajo Móvil: Trabajadores que utilizan dispositivos móviles para ejecutar sus tareas. Su actividad laboral les permite ausentarse con frecuencia de la oficina. No tienen un lugar definido para ejecutar sus tareas.” (p. 12).

Por otra parte, Cañadas (2017), señala: “El criterio comunicativo permite distinguir las modalidades de

teletrabajo en función del tipo de enlace entre el trabajador y la empresa” (p. 49). Interpretando al autor, en función de este criterio, el teletrabajo puede ser desconectado (offline) o conectado (online). En ese sentido, el teletrabajo desconectado, concede mayor autonomía al trabajador, pues recibe instrucciones de las tareas a realizar y las desarrolla sin enlace directo telemático con la empresa; mientras que el teletrabajo conectado, permite la interacción continua entre empresario y teletrabajador, donde las directrices como el control del empresario se llevan a cabo en tiempo real.

Modelo de Administración Estratégica con Aplicación de Tecnologías de Información y Comunicación (MAETIC)

En el escenario global actual, la gerencia debe adaptarse para hacer frente a las constantes transformaciones del entorno, desechando métodos no acordes con la realidad o perecer irremediablemente. Ello supone una gerencia que posibilite actuar en espacios sometidos a constante

incertidumbre, donde la administración estratégica permitiría definir los objetivos organizacionales, así como establecer estrategias para lograrlos, tomando decisiones sobre las demandas del ambiente inmediato, así como futuro; las tecnologías de la información y la comunicación, podrían constituir un poderoso aliado, capaz de romper, precisamente, con las barreras de la distancia, que en la actualidad están afectando la economía mundial.

Por otra parte, la sociedad actual, donde prima la velocidad, cantidad y calidad de información, unido al drástico avance tecnológico, a las necesidades globales humanas de distanciamiento, ha traído consigo, novedosas formas de interacción, generado cambios y transformaciones importantes en hábitos de vida, particularmente en el ámbito educativo, cultural, social, productivo, como económico, que repercuten directamente en el contexto laboral del presente.

En tal sentido, se presenta el modelo de administración estratégica con apoyo de las tecnologías de

información y comunicación (MAETIC) elaborado por Caro (2018), como una herramienta que facilite al gerente, la identificación de los potenciales usos que en el marco de la gerencia estratégica, pueden hacer de las tecnologías de la información y comunicación a las cuales tienen acceso, al considerar las capacidades para el uso inteligente de dichas tecnologías por parte de los trabajadores, garantizando su operatividad en el tiempo, frente a los cambios del entorno y en el marco de la Sociedad de la Información.

Objetivo del Modelo

Objetivo General

Proporcionar una herramienta teórica para la identificación del uso potencial de las Tecnologías de la Información y Comunicación en el marco de la administración estratégica.

Objetivos Específicos

1. Identificar el uso potencial de las Tecnologías de la Información y la Comunicación en cada etapa del proceso de administración estratégica.

2. Fortalecer el empleo de las Tecnologías de la Información y la Comunicación ya existentes, en los procesos administrativos y operativos de la organización.
3. Reducir la brecha digital en el empleo de las Tecnologías de Información y Comunicación.

Desde el punto de vista teórico, MAETIC se encuentra sustentado por David (2008), quien afirma que el modelo de administración estratégica consta de tres etapas: formulación, implementación y evaluación de la estrategia; adaptándose a las características propias de cada empresa. Igualmente, constituye una representación esquemática de ciertos elementos considerados por Caro (2018), de mayor relevancia en la gerencia estratégica

Con respecto al contexto, Morín (citado en Caro, ob. cit.) plantea: “El conocimiento de las informaciones o los elementos aislados es insuficiente, hay que ubicar las informaciones y los elementos en su contexto para que adquieran sentido” (p. 67). Es decir, el contexto responde al cómo se desarrollan los diferentes

escenarios donde se aplican los instrumentos y métodos. En este sentido, el modelo considera un contexto o realidad circundante, cuyas particularidades limitan el desarrollo regular de las actividades gerenciales.

Este modelo se justifica dada la gran necesidad de adecuar los procesos administrativos, financieros y operacionales de las empresas estudiadas, a las condiciones actuales del entorno, a través de las Tecnologías de la Información y la Comunicación disponibles para estas organizaciones, las cuales revisten gran importancia para mantenerse en el tiempo, frente a las diversas medidas preventivas de aislamiento y distanciamiento social. Por lo tanto, el presente modelo constituye un valioso aporte para potenciar el aprovechamiento de las TIC en las organizaciones, facilitando su adaptación a los constantes cambios del entorno, estimulando la capacidad de respuesta ante las circunstancias actuales.

El planteamiento del modelo para la administración estratégica con

uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación contempla tres (3) fases fundamentales. La primera, comprende la identificación del uso potencial de las TIC, en la formulación, implementación y evaluación de estrategias, en el marco del proceso de administración estratégica, donde además se hace referencia a las tecnologías empleadas actualmente por las organizaciones seleccionadas para la aplicación del modelo.

Por su parte, la segunda fase consiste en la determinación de las líneas de acción, las cuales se originan a partir del diagnóstico estratégico, aplicado a las organizaciones en el marco del uso o aplicación de las TIC. La tercera fase comprende el diseño del plan de capacitación sobre el uso de las TIC, dirigido a los gerentes y trabajadores. Sin embargo, incorpora una cuarta fase de seguimiento, que comprende los indicadores que permiten visualizar oportunamente el cumplimiento de las metas establecidas, desde los enfoques de

la estrategia, procesos, gestión y capacitación; así como, la frecuencia de verificación, que permitirán llevar a cabo las acciones correctivas del modelo planteado para el logro de los objetivos.

Realidad circundante filosófica de Ortega y Gasset, Leibniz.

El Modelo de Administración Estratégica con aplicación de Tecnologías de la Información y Comunicación (MAETIC), trasciende en lo filosófico desde la perspectiva de la realidad circundante, donde Fernández (2011), señala que el filósofo Ortega se centra en la frase aparecida en Meditaciones del Quijote “Yo soy yo y mi circunstancia y si no la salvo a ella no me salvo yo” (p.140); haciendo referencia a que todo tiempo tiene una misión, y cuando los hombres no se preocupan por realizarla, no viven a la altura de los tiempos. En este sentido, el fenómeno poliédrico globalizador del mundo actual, exige constante innovación y transformación de la realidad, donde la administración estratégica, apoyada en las tecnologías, constituye un

instrumento eficaz y eficiente para la gerencia de hoy.

En este orden de ideas, Fernández (ob.cit) indica que para Ortega el hombre es un ser inmerso en una circunstancia, que le presenta diversas concepciones de su estado físico y mental, cuya misión es satisfacerlas y para lograrlo, crea la técnica, que puede definirse como “la reforma que el hombre impone a la naturaleza en vista de la satisfacción de sus necesidades” (p.140). De tal manera, MAETIC permitiría a la gerencia, cumplir con sus objetivos, gracias al buen manejo y aprovechamiento de la tecnología, que proporciona información veraz y oportuna, para la toma de decisiones.

Al respecto, De Gaudemar (2011) escribe sobre el filósofo Leibniz el cual “se dedica a resolver el caos aparente del mundo sin negar por ello su complejidad” (p.56). Hoy en día, todo tipo de organización pública o privada, independientemente de su tamaño, necesita estrategias apoyadas en herramientas tecnológicas, enfocadas en cada nivel gerencial, sin dejar de

lado el entorno, donde sus trabajadores, clientes, proveedores y colaboradores, también forman parte de la estructura operativa.

Para De Gaudemar (ob.cit), Leibniz se centra en que “cada ser del universo constituye un punto de vista único y que actúa sobre el mundo” (p.56), en el contexto de lo descrito, el MAETIC establece la presencia y empleo de tecnologías de información y comunicación, no sólo en los niveles gerenciales, sino en cada elemento de la estructura operativa. En este orden de ideas, el teletrabajo como herramienta tecnológica constituye una tendencia laboral actual que está trasformando la idea de que el ser humano debe salir de casa y trasladarse físicamente a un lugar para realizar su trabajo. Hoy en día, se pueden desarrollar actividades productivas independientes o tener un empleo ubicuo, si se cuenta con computadora e internet, propiciando el acceso oportuno a información.

Sustento Metodológico

El enfoque epistemológico asumido por la investigadora para el desarrollo del presente artículo, se determina desde un contexto heurístico, a partir de la experiencia en la aplicación del modelo. Ante la situación planteada, este estudio se ubica desde un enfoque cualitativo, que estudia el fenómeno de forma holística, desde la perspectiva de los participantes, considerando sus experiencias y opiniones, con una participación activa del investigador. Al respecto, Trujillo y Otros (2019) consideran que:

“El enfoque cualitativo de la investigación se fundamenta en las ideas del paradigma interpretativista, desarrollado por las Ciencias Sociales, según el cual, no existe una realidad social única, más bien, variadas realidades construidas desde la óptica personal de cada uno de los individuos. Este enfoque requiere que el investigador busque y comprenda las motivaciones del grupo estudiado, abandonando su óptica personal. Este es un enfoque global y

flexible, en donde se establece una relación directa entre el observador y el observado, logrando la construcción total del fenómeno, desde las diferencias individuales y estructurales.” (p. 22)

Según la profundidad, el tipo de investigación es descriptivo, puesto que se obtuvo la información necesaria a partir de las experiencias y percepciones de un grupo de trabajadores de dos empresas privadas respecto a la aplicación del MAETIC, empleando principalmente el teletrabajo, con el objetivo de describir esta situación desde el punto de vista de cada uno de ellos. Con relación al tiempo, en esta investigación se obtuvo la información en un punto específico del tiempo, sin involucrar seguimiento.

Asimismo, la metodología de investigación se caracterizó por ser Fenomenológica, cuyo propósito principal, según Hernández, Fernández, y Baptista (2014), es “explorar, describir y comprender las experiencias de las personas con respecto a un fenómeno y descubrir

los elementos en común de tales vivencias” (p. 493). En este sentido, la fenomenología se fundamenta en el análisis de temas específicos, donde el investigador confía en la intuición y contextualiza las experiencias en el tiempo que sucedieron, enfocándose en describir las experiencias de los participantes.

Ahora bien, la muestra se eligió empleando un muestreo intencional opinático, donde según Ruiz (2003):

“El investigador selecciona los informantes que han de componer la muestra siguiendo un criterio estratégico personal: los más fáciles (para ahorrar tiempo, dinero,...), los que voluntaria o fortuitamente le salen al encuentro (son los únicos que puede lograr para una entrevista,...), los que por su conocimiento de la situación o del problema a investigar se le antojan ser los más idóneos y representativos de la población a estudiar...” (p. 64)

De esta manera, los sujetos que participaron en la investigación son un grupo de siete (7) trabajadores de

dos empresas privadas, ubicadas en la ciudad de Barinas, estado Barinas: YMCP, C.A. (Dedicada a la comercialización de repuestos y partes automotores, con 4 años de operaciones) e Inversiones K&S Caro, C.A. (Centro de comunicaciones que brinda principalmente servicios de ciber, transcripción de datos, operaciones online y telefonía, con 15 años de experiencia en el ramo).

Cabe destacar, estos trabajadores cumplen como requisitos: mínimo 3 años de experiencia en la empresa, haber participado en operaciones de teletrabajo, y las empresas desarrollan sus operaciones enmarcadas en el MAETIC. Para la selección de los sujetos no se tuvo en cuenta, la edad, sexo, ni el nivel académico. Este criterio de selección obedece a la capacidad de estos trabajadores para cumplir funciones de teletrabajo, su conocimiento sobre MAETIC, experiencia y disposición ante la dificultad de lograr traslados o contactos, en medio de las

condiciones de distanciamiento social y cuarentena del momento actual.

Para la recolección de la información se empleó como técnica la entrevista en profundidad (también conocida como entrevista cualitativa), se realizaron encuentros personales entre la investigadora y los entrevistados, para conocer la perspectiva y opinión, que estos últimos tienen respecto al fenómeno en estudio. En este orden de ideas, Martins (2019) considera que la entrevista “es útil en los procesos de investigación cuando se requiere indagación de primera mano y se cuenta con la habilidad de hacer interrogantes concretas y pertinentes en relación con el objeto de estudio (p. 245). En efecto, no se espera que las respuestas de los entrevistados sean objetivamente verdaderas, sino subjetivamente sinceras, y la investigadora adopte posición de oyente interesado, sin evaluar las respuestas.

Visión prospectiva de la investigación.

Luego de analizar los resultados obtenidos de los sujetos

entrevistados, pudo evidenciarse la aplicabilidad del MAETIC, para las empresas seleccionadas. Sin embargo, se observan grandes obstáculos, en el cumplimiento eficiente de los objetivos organizacionales, debido a diversos factores, entre los que destacan: fallas en el suministro eléctrico, deficiencias en los servicios de conexión a internet y de telefonía, todos estos aspectos dificultan la eficiencia en el desarrollo las actividades gerenciales.

Por otra parte, se evidencia que ambas empresas, se apoyan principalmente en el correo electrónico, WhatsApp y telefonía, para el desarrollo de las operaciones. No tienen presencia en redes sociales como Instagram, Twitter, Facebook u otras. En los actuales momentos, los entrevistados advierten la necesidad de ampliar su presencia en las redes. De igual manera, consideran que el uso de las redes puede contribuir a determinar mejores proveedores. En este orden de ideas, los entrevistados manifiestan que, aunque conocen las

redes sociales, y las emplean como forma de entretenimiento, no se sienten capacitados para aprovecharlas en el ámbito empresarial y laboral. Por lo que se requiere fortalecer las competencias digitales de algunos trabajadores.

Con base a los resultados obtenidos, se evidencia un punto crítico del MAETIC, respecto a la brecha digital. Específicamente, de índole geográfica, dadas las diversas fallas de conectividad y deficiente servicio eléctrico en el estado Barinas. Al respecto, Vásquez (2017), define la brecha digital territorial, como aquella que “se origina en función del lugar de residencia, debido a la inexistencia de infraestructuras de telecomunicación adecuadas en determinadas zonas con unas características geográficas, sociales y económicas específicas”. (p. 24). La brecha digital geográfica implica territorios excluidos, influyendo sobre el acceso a información, como al desarrollo de estrategias gerenciales a través de herramientas tecnológicas, donde

operan las empresas parte de este estudio.

De acuerdo con los razonamientos que se han venido realizando, la modalidad de teletrabajo se presenta como una opción importante y atractiva para pequeñas y medianas empresas, independientemente de su razón social, cuya expansión y crecimiento se dificulta al no acceder con facilidad, dado su alto costo, a

profesionales especializados que le ayuden a mejorar sus procesos y consecuentemente su posicionamiento competitivo en el mercado. En este orden de ideas, se presenta a continuación una representación visual del Modelo Prospectivo de Administración Estratégica con Aplicación de Tecnologías de Información y Comunicación (MAETIC), enfocado hacia la modalidad de teletrabajo.

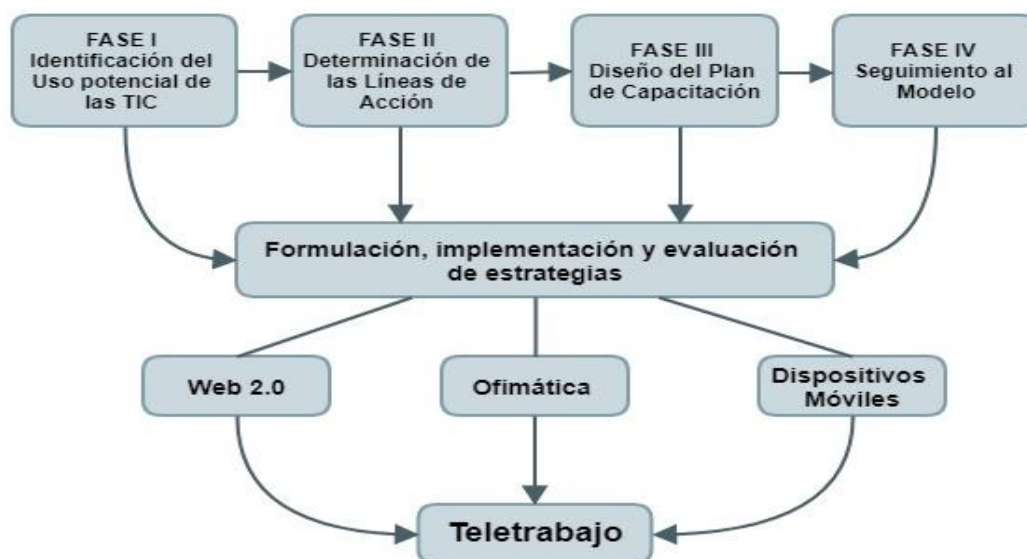


Figura 1. Modelo Prospectivo de Administración Estratégica con Aplicación de Tecnologías de Información y Comunicación (MAETIC)

Fuente: Elaboración propia a partir de Caro (2018).

Aunque en un principio, el teletrabajo se ha visto asociado al desarrollo de las TIC, es necesario considerarlo

una estrategia empresarial y no un mero resultado tecnológico. A pesar de sus desafíos, el teletrabajo ofrece

a las empresas un enorme potencial en términos de aumento de productividad y satisfacción de los trabajadores. En Venezuela han sido muy pocos los pasos andados respecto al teletrabajo. Las empresas estudiadas, en consenso con los empleados han definido estrategias para desarrollar tareas bajo esta modalidad. Sin embargo, la falta de regulación formal no ha establecido los mecanismos necesarios para su control y seguimiento, ni ideado un plan legal que proteja tanto al empleador como al trabajador en los casos de asumir tareas a distancia.

Resulta evidente que en la transformación de las formas de trabajo producto de un entorno globalizado, donde las circunstancias especiales requieren de un distanciamiento social, existen quienes se resisten a los procesos de cambio, principalmente si estos cambios son de índole tecnológico, ya sea a nivel operativo o a nivel gerencial. No obstante, es indispensable adaptarse a los requerimientos de innovación para poder permanecer en el tiempo, sin desaparecer en el intento.

Como se ha mencionado a lo largo del presente artículo, más que en el pasado, actualmente las organizaciones venezolanas enfrentan una gran variedad y diversidad de obstáculos para las cuales no hay soluciones y caminos unívocos. En el ámbito gerencial, se debe tener una visión más amplia de un fenómeno que discurre más allá del mundo de trabajo y que ha ido desarrollándose históricamente más allá de las innovaciones tecnológicas. En este orden de ideas, al ser el teletrabajo una forma de organización laboral no típica, por lo menos en Venezuela, debe haber mayor cautela en las afirmaciones en torno a que estamos transitando homogéneamente hacia el teletrabajo.

En este orden de ideas, las evidencias empíricas no hacen sino demostrar que de ninguna manera el futuro organizacional inmediato es el teletrabajo, debido a que la telematización integral es impracticable por razones técnicas, financieras y culturales para las pequeñas empresas en nuestro país. En todo caso, actualmente resulta

una herramienta de gran utilidad, para cumplir con los requerimientos mínimos que permitan a las organizaciones, sobrellevar el momento crítico que se está atravesando pues, aunque el teletrabajo disminuye el contacto social, propicia el contacto virtual con clientes y proveedores.

Tal como se ha visto, el MAETIC, se aborda con un enfoque filosófico, que resulta pertinente al momento actual, donde las circunstancias excepcionales que nos rodean, se corresponden con la realidad circundante desde la perspectiva del filósofo Ortega, para quien el hombre es un ser inmerso en una circunstancia, y que impone reformas a la naturaleza en vista de la satisfacción de sus necesidades. En este sentido, MAETIC constituye una herramienta que transforma la realidad circundante, donde las estrategias facultan la actuación gerencial, para el logro de los objetivos organizacionales.

Hechas las consideraciones anteriores, el filósofo Leibniz se centra en que cada ser del universo constituye un punto de vista único y

que actúa sobre el mundo. En el contexto de lo descrito, el MAETIC establece la presencia y empleo de tecnologías de información y comunicación, no sólo en los niveles gerenciales, sino en cada elemento de la estructura operativa, lo que finalmente permitirá al gerente estratégico, innovar en la toma de decisiones para el éxito empresarial.

Finalmente, se destaca la continuidad en el empleo del MAETIC, que originalmente fue aplicado en organizaciones microfinancieras rurales, como una alternativa gerencial para el fortalecimiento de este tipo de organizaciones. Y actualmente, está siendo aplicado en pequeñas empresas privadas, ubicadas en zonas urbanas, permitiendo potenciar el uso de las herramientas tecnológicas que tiene a disposición. Dadas las condiciones que anteceden, a partir del presente estudio, se asoma un nuevo horizonte de investigación, para el fortalecimiento del uso de las tecnologías de la información y comunicación en el ámbito académico universitario, que permita

evidenciar la versatilidad del modelo, siendo adaptado a las necesidades y realidades propias de cada organización en que se aplique.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Bello, A. (2016). **Teletrabajo y Outsourcing como Herramientas de Optimización e Innovación Laboral en un Entorno Globalizado.** Revista Multidisciplinaria Dialógica, UPEL Maracay. Publicación en línea semestral Vol. 13, Num.1. Recuperado de <http://revistas.upel.edu.ve/index.php/dialogica>

Bustamante, D. (2020). **Desde Cualquier Lugar. El Desafío del Teletrabajo.** (1.^a ed.). Richard Sabogal.

Caro, M. (2018). **Administración Estratégica y uso de Tecnologías de Información y Comunicación en la Gerencia de las Cajas Rurales del estado Barinas.** Tesis doctoral no publicada. Universidad de Fermín Toro, Cabudare.

Castillo, J. (2017). **Implementación de La Figura del Teletrabajo en el Sector Público de Costa Rica: Avances y Desafíos.** Cuaderno Jurídico y Político, 3(9), 5-23. Recuperado de <https://portalderevistas.upoli.edu.ni/index.php/4-CuadernoJuridicoyPolitico/article/view/124>

Cañadas, F. (2017). **Teletrabajo: Revisión Teórica y Análisis Jurídico-laboral.** [Tesis en línea]. Tesis doctoral. Universidad de Granada. Recuperado de <http://hdl.handle.net/10481/48771>

Chiavenato, I. (2001). **Administración. Teoría, proceso y práctica.** Colombia. Ediciones McGraw-Hill interamericana, S. A.

Comisión Europea (2013). **Directrices de la Unión Europea para la Aplicación de las Normas Sobre Ayudas Estatales al Despliegue Rápido de Redes de Banda Ancha.** Diario Oficial de la Unión Europea.

Cremades, J. (2001). **El Paraíso Digital. Claves para Entender la Revolución de Internet y las Telecomunicaciones.** Barcelona: Plaza & Janes

David, F. (2008). **Conceptos de Administración Estratégica.** (11va edición). México. Pearson Educación.

De Gaudemar, M. (2011) **Leibniz. Los Grandes Filósofos. Maestros del Pensamiento Universal.** Colección Filosofía Hoy. Madrid - España. Editorial Globus Comunicación, S.A (p.56-59)

Fernández, C. (2011) **Ortega y Gasset. Los Grandes Filósofos. Maestros del Pensamiento Universal.** Colección Filosofía Hoy. Madrid - España. Editorial Globus Comunicación, S.A (p.138-141)

- Guzmán, A y Villamizar, C. (2017). **Las Habilidades del Teletrabajador para la Competitividad.** Fórum Empresarial, vol. 22, núm. 2, 2017, pp. 5-30. Centro de Investigaciones Comerciales e Iniciativas Académicas. San Juan, Puerto Rico. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/631/63154910002.pdf>
- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, M. (2014). **Metodología de la Investigación** (6ta edición). Editorial McGraw-Hill Education. México.
- Martin, P. (2018) **Teletrabajo y Comercio Electrónico.** Colección Aula Mentor. Serie Emprendedores. Madrid - España. Ministerio de Educación, Cultura y Deporte.
- Martins, F. (2019) **El Arte de la Investigación Científica.** (1era edición). Venezuela: CIPF Editores.
- Ministerio de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, Ministerio del Trabajo y Corporación Colombia Digital (2012). **Libro Blanco: el ABC del Teletrabajo en Colombia.** Bogotá.
- Ruiz, J. (2003). **Metodología de la Investigación Cualitativa.** (3era edición) Universidad de Deusto. Bilbao.
- Sánchez, A. (2015). **Usos de la Tecnología para el Impulso de la Participación Ciudadana en las Entidades Locales. Estudio de tres Proyectos de Ciberdemocracia Local: Femp, Localret y Eudel.** [Tesis en línea]. Tesis doctoral no publicada. Universidad Nacional de Educación a Distancia de Madrid, España. Recuperado de <https://tinyurl.com/y4mzbds8>
- Trujillo, C., Naranjo, M., Lomas, K., y Merlo, M. (2019). **Investigación Cualitativa. Epistemología, Métodos Cualitativos, Ejemplos Prácticos, Entrevistas en Profundidad.** (1era edición). Ecuador: Editorial Ibarra.
- Vásquez, E. (2017). **Brecha digital en Andalucía: TIC, Sociedad y Territorio. Análisis y Propuestas en el Ámbito de las Infraestructuras.** [Tesis en línea]. Tesis doctoral no publicada. Universidad de Sevilla, España. Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/tesis?codigo=68617>