

LA NUEVA NORMALIDAD EN LA GERENCIA PARA LA GESTIÓN SOCIAL POTENCIADA EN LAS TIC

MSc. Yomar Rubio C.I. 5.819.204. Teléfono: 0426.511.91.57

E-mail: yorubio44@yahoo.com

MSc. Reyna Torres C.I. 17.473. 511. Teléfono: 0426.519.38.13

E-mail: militarysa@gmail.com

MSc. María T Gutiérrez C. I: 6.160. 346. Teléfono: 0424.222.88.51

maria.gutierrezsuarez@gmail.com

Ciudad y País: Caracas Venezuela

Institución: Universidad Nacional Experimental Politécnica

de la Fuerza Armada Nacional Bolivariana (UNEFA)

Ubicación de Sub-Tema: Impulso para el desarrollo de nuevos liderazgos

Resumen

La nueva realidad, generada por la pandemia es una oportunidad para avanzar con la transformación digital en la gerencia de la gestión social, es así como el presente trabajo de investigación, se orienta en su objetivo a buscar y plantear alternativas para potenciar el uso de las Tecnologías de Información y Comunicación, desde un sentir humano, donde el personal dispuesto en las organizaciones pueda tener oportunidad de desaprender y aprender en un ámbito tecnológico amigable y humano, sensible a sus necesidades. En este contexto la gerencia será el motor que dinamice los procesos de transformación digital, que son transversales a todo y en todo. Esta investigación tiene su base en la revisión de artículos relacionados a la gerencia, la transformación digital, la gestión social, la humanización digital, lo que permitió construir una aproximación teórica para la gerencia de la gestión social; en conclusión es importante tener en cuenta que los cambios disruptivos impactan en el ser y el hacer de las personas, y también involucra un proceso desajuste, en este sentido las organizaciones no son ajenas a estas situaciones y es en la gerencia donde se debe planificar como abordar las necesidades para que cada miembro de la organización asimile los cambios y los nuevos conocimientos, y así mantener la operatividad en sus actividades.

Palabras claves: Gerencia, Transformación Digital, Gestión Social, Tecnología de Información y Comunicación.

Abstract

The new reality, generated by the pandemic, is an opportunity to advance with the digital transformation in the management of social management, this is how this research work is oriented in its objective to seek and propose alternatives to enhance the use of the Information and Communication Technologies, from a human feeling, where the staff in organizations can have the opportunity to unlearn and learn in a friendly and humane technological environment, sensitive to their needs. In this context, management will be the engine that energizes the digital transformation processes, which are transversal to everything in everything. The research is based

on the review of articles related to management, digital transformation, social management, digital humanization, which allowed building a theoretical approach for the management of social management, in conclusion it is important to take into account that disruptive changes impact on the being and doing of people, involves a mismatch process, in this sense organizations are not alien to these situations and it is in management where it is necessary to plan how to address the needs so that each member assimilates the changes, new knowledge and thus maintain the operability in their activities.

Keywords: Management, Digital Transformation, Social Management, Information and Communication Technology.

Retomar

A nova realidade, gerada pela pandemia, é uma oportunidade de avançar com a transformação digital na gestão da gestão social, é assim que o presente trabalho de pesquisa se orienta no seu objetivo de buscar e propor alternativas para potencializar o uso da Informação e As Tecnologias da Comunicação, a partir de um sentimento humano, onde os colaboradores das organizações possam ter a oportunidade de desaprender e aprender num ambiente tecnológico amigável e humano, sensível às suas necessidades. Neste contexto, a gestão será o motor que dinamiza os processos de transformação digital, transversais a tudo em tudo. A pesquisa é baseada na revisão de artigos relacionados à gestão, transformação digital, gestão social, humanização digital, o que permitiu construir uma abordagem teórica para a gestão da gestão social, em conclusão é importante levar em conta que mudanças disruptivas impactam na o ser e o fazer das pessoas, envolve um processo de descompasso, nesse sentido as organizações não estão alheias a essas situações e é na gestão que é preciso planejar como atender as necessidades para que cada integrante assimile as mudanças, novos conhecimentos e assim manter a operacionalidade em suas atividades.

Palavras-chave: Gestão, Transformação Digital, Gestão Social, Tecnologia da Informação e Comunicação.

Introducción

Hoy en día, en el mundo se están realizando ajustes a los procedimientos tecnológicos y científicos que están permitiendo a la humanidad preservar su existencia y desenvolvimiento en todas sus aristas como por ejemplo en lo social, económico, cultural, político, religioso y ambiental, donde el ser humano interactúa y se desarrolla; porque más allá de la pandemia, la vida continúa a pesar que ha dejado muchos vacíos, en especial, en la gerencia para la gestión social la cual está conformada por un conjunto de mecanismos de inclusión social y de vinculación activa y efectiva de la sociedad en proyectos para el bienestar de las comunidades.

Hay que mencionar, además, que desde una óptica de gestión organizacional y de relacionamiento como sociedad, los tiempos se aceleraron en cuanto al aprendizaje, el manejo y utilidad de medios y las herramientas tecnológicas, sin embargo, los procesos de des-aprendizaje y aprendizaje, no constituyen ajustes sencillos para un sector de la población no nativa de estas tecnológicas.

En este contexto, se debe afrontar una serie de ajustes en los mecanismos que hoy tenemos el compromiso de instrumentar en los objetivos a alcanzar y razón de ser de la gestión social; para ello es importante una gerencia capaz y audaz y así organizar y realizar los cambios que demandan estos nuevos tiempos. Es en este espacio donde las tecnologías de información y comunicación, con una estrategia gerencial novedosa, pueden hacer la diferencia y concebir nuevos perfiles profesionales y readaptar las actuales competencias laborales, a un entorno virtual, humanizando el proceso de transformación digital que se está viviendo.

Es así, que el objetivo, de la presente investigación es formular las bases para una aproximación a un constructo teórico, que apoye la gerencia de la gestión social potenciada en las tecnologías de la información y comunicación para la nueva normalidad. A tal efecto se realizó, un arqueo digital de lo que hoy en día se visualiza y proyecta como la transformación digital de la humanidad, a partir de la disrupción que generó el COVID 19, en nuestro ser, hacer, cotidiano y siempre humano.

Tecnología de la información y comunicación en la gerencia

De forma apacible para pocos las tecnologías de información hoy día son onipresentes, y es casi imposible no utilizarla, está presente en todas las áreas, donde el ser humano interactúa, con él mismo y con otros seres vivos, es así como las TIC, más que herramientas de uso, ahora son procesos, sistemas híbridos con un nivel de sofisticación tecnológico que permite combinar razonamientos básicos y dar respuestas con pensamiento propio, por ejemplo la inteligencia artificial, la IoT, entre otras. Por lo que definiciones, señalada por Bilbao y Mezzadra (2010), la describe como “conjunto de tecnologías que permiten adquirir, producir, almacenar, procesar, presentar y comunicar información”, y que serían muy limitadas a lo que se ha desarrollado. Esto está permitiendo visualizar una nueva era para la humanidad en convivencia con sus propias creaciones tecnológicas.

No solo están facilitando las actividades laborales, están superando las actividades del ser humano, sin ser desplazado; está surgiendo una sociedad contemplativa, donde el mayor esfuerzo físico está en la movilidad de sus manos o su voz para accionar un comando, en el equipo de tecnología que use. Un ejemplo

de ello es el teléfono y cómo ha evolucionado desde su aparición hasta nuestros días. Es importante destacar y tener presente que la toma de decisiones en una organización, institución, empresa es responsabilidad de la gerencia, es decir de un ser humano o grupo de personas que lideran las acciones para la producción, organización y las directrices impartidas a otras personas, con criterio, vivencias, experiencias y sentimientos, que pueden o no ser eficientes en su gestión, y es allí donde deben orientarse los esfuerzos para dar apoyo al ser humano responsable de tomar decisiones que afectarán a una organización, un entorno económico, político, social, cultural un todo por el todo.

Para Álvarez Hugo, (2020). Las actuales tecnologías de información han cambiado radicalmente desde la economía hasta la forma en que se realizan los negocios, incluyendo los medios de comunicación, las organizaciones, las empresas públicas como privadas; han evolucionado todo el cambio de cada proceso y la innovación, de la misma manera han adquirido, generado y compartido conocimiento. Seguidamente, con el transcurrir de los años, se han producido un abanico de nuevas tecnologías digitales en el mundo ocasionando cambios de paradigmas la cual denominamos Transformación Digital.

Bajo esta perspectiva según Duarte, (2008), las TIC son las tecnologías que se necesitan para la gestión y transformación de la información, y muy en particular el uso de los equipos de computación y programas que permiten crear, almacenar, proteger y recuperar esa información. En este caso, los equipos de computación son vitales para la identificación, selección y registro de la información. De manera que se evidencia un sentido social en el uso de la tecnología al asociarla a las comunicaciones vinculadas al ser humano en las que, ineludiblemente, se insertan las relaciones sociales.

De acuerdo a lo antes expuesto, tanto a nivel gerencial como en en el ámbito social la tecnología involucra en la actualidad un amplio espectro debiéndose considerar en todos los ambientes, tanto como rurales como urbanos, ya que en muchos de estos sitios no está disponible la tecnología, dificultando e impidiendo su uso sobre todo el empleo de internet. En esta era nos encontramos en una sociedad moderna que se caracteriza la velocidad en el empleo de las tecnologías y la globalización de la información que tanto es utilizada en todos los niveles.

De la gerencia a la transformación digital

La transformación digital, es un proceso catalizador que permite al ser humano potenciar y reinventar la forma en que funcionan actualmente las organizaciones, entendiendo por organizaciones la sociedad, las empresas, comercios, organizaciones estatales o privadas, donde debemos estar abiertos a nuevos valores como el saber, el desaprendizaje y aprendizaje entre los individuos. Como lo refiere Matura & Valera (1995), en la teoría de la autopsiéis, todo está dinámicamente relacionado en una red continua de interacciones que se producen en ella, establecen los límites dentro de los cuales se dan esas interacciones y, en un mismo y unitario proceso, se distinguen poiesis dinámicas que nos mueven a restaurar los valores humanistas en la utilización de las tecnologías.

Bajo este contexto el cambio digital en la gerencia permite la interacción con los clientes o ejecutivos de la empresa; las tecnologías permiten enviar y captar información en tiempo real de un modo sencillo y directo, y de esta manera poder

brindar sus servicios gracias a la automatización de estos procesos, la capacidad de aumentar las ventas y la productividad de los equipos crece exponencialmente; por otra parte, optimiza los procesos del negocio desde la infraestructura tecnológica.

En otro orden de ideas debe seleccionarse el tipo información que debe respaldarse empleando los servidores actuales “nube”, lo que reduce los costos en equipos. Mediante copias de seguridad se brinda la opción de recuperación online y reposición del servicio en cuestión de minutos, se pueden convertir los datos en oportunidades mediante la toma de decisiones correctas. Debe tenerse en cuenta que la información de la empresa guardada en la nube debe estar protegida con los sistemas informáticos. Para finalizar la transformación digital es un cambio de modelo de negocio en mundo cambiante, donde la tecnología vino para quedarse y va más allá de los límites.

A medida que la organización entra al mundo automatizado las estructuras funcionan más rápida y eficazmente, disponiendo en todo momento y en cualquier lugar de información oportuna en el menor tiempo. Esto lo permite la transformación digital de la organización. Cada proceso se trasforma en rutina y permiten obtener información precisa y oportuna, es decir, estamos en un mundo globalizado basado en datos que permiten la transmisión de información completa y a tiempo, disponible para un gerente o cliente, donde la experiencia satisfactoria en cada organización radica en la rapidez y calidad de los procesos.

De los datos se obtiene la información y con ella los conocimientos para ser consideradas por los gerentes de cada área de la organización, y estos a su vez, adoptaran decisiones acertadas y ajustadas a tipo de problema que debe abordar generando la necesaria retroalimentación que permitirán ajustar los procesos anteriores, y producir nuevos conocimientos. Muchos gerentes no toman en cuenta los datos aportados y no comprenden que esta acción les permite una verdadera y lógica toma de decisiones. Los datos permiten acceder a una información de calidad, además de optimizar los canales para facilitar y tener un mejor ingreso a los procesos tecnológicos.

Por otra parte, todas estas consideraciones mejoran la eficiencia de organismo o empresa en la medida que la organización crece, convirtiéndola en un ente más competitivo, y al mismo tiempo debe expeler, a toda costa, los procesos que le generen pérdidas de tiempo y de dinero. Los datos, y la era digital permiten hoy en día que las organizaciones mejoren su operatividad; estos permiten impulsar la innovación y los ingresos, constituyéndose en un punto clave para desarrollar la inventiva y la creación de nuevos productos o servicios.

Previo a esto Guzmán, (2019). Afirma que se debe adaptar e implementar en las organizaciones nuevos modelos de negocios y capacitar a los trabajadores para incorporación y el uso de la transformación digital de la empresa; el talento humano es la clave de todo esto. Si un gerente tiene su personal bien capacitado y entrenado, ningún proceso puede fallar en este mundo de globalización digital.

En resumen, es importante que la transformación digital sea una prioridad para las organizaciones ante en esta realidad que hoy vivimos, en tiempos de pandemia, y si los procesos actuales se transforman de manera radical, debe realizarse ajustes y procesos de reingeniería en cada área de la institución o empresa. Tanto los procesos, los empleados y los trabajadores, deben reajustar la manera de transmitir una comunicación sincronizada y adaptarse a cualquier cambio

que pudiera surgir, manteniendo su operatividad. Visto de esta forma para ser competitivos hay que trabajar de manera simultánea y sincronizada en el hoy y en el futuro.

La industria 4.0 está generando nuevos empleos vinculados al ambiente digital, pero también lo disminuye en otros debido al grado de automatización al que se ha llegado con la tecnología. Por otra parte, es importante que el talento humano debe estar preparado en tres habilidades básicas: las genéricas, las especializadas y complementarias, siendo las primeras las que llevan al individuo a manejarse en ambientes de internet, la segunda es la habilidad para realizar programaciones y las complementarias que promuevan la interacción con robots e inteligencia artificial. (Velastegui 2018, p. 33).

Podemos decir que la transformación digital vino para quedarse; la misma ha logrado cambios permanentes en las organizaciones e instituciones, permitiendo un abanico de nuevas oportunidades, esto implica un cambio en los procesos; en realidad, es una transformación y un cambio radical. Por ejemplo, hoy en día las empresas como UBER, han evolucionado en su tecnología con aplicaciones alternativas, llevando la esencia del negocio a los usuarios permitiendo la interacción del beneficiario con el conductor. Es impresionante la transformación sin fronteras donde el consumidor con solo una aplicación móvil, puede solicitar el servicio. Este es un claro ejemplo de cómo se genera un cambio total en el mercado y como la implementación de plataformas tecnológicas, donde se generan nuevos conocimientos, tanto para el usuario como para el usufructuario, deben aprender la aplicación y la manipulación tecnológica. Otro ejemplo es Amazon con un sinnúmero de productos y servicios prestados a través de los servicios y comunicaciones tecnológicas. Estas empresas apostaron con un alto riesgo empresarial, a modelos diferentes que en la actualidad están siendo copiados y que se convertirán en el mercado natural del futuro; por esta razón es necesario repensar estos negocios para mantener el liderazgo.

Las tics en la gestión social

Es importante visualizar tres conceptualizaciones esenciales que han trascendido, y se han visto afectadas en cuanto a su adaptación ante la nueva normalidad post pandemia, y a la influencia de las Tic.

La gestión social entendida esta como protección a toda persona que no disponga de recursos suficientes y no esté en condiciones de conseguirla por su propio esfuerzo o de recibirla de otras fuentes, especialmente por vía de prestaciones o de un régimen de seguridad social. (RAE, 2005).

Podemos decir que la gestión social es una modalidad desarrollada por organizaciones de todo tipo y centrada en el fomento de la inclusión social y el desarrollo humano. Por medio de acciones de gestión social es posible el desarrollo de estrategias o planes de actuación dirigidos a mejorar el bienestar de la sociedad, su calidad de vida y su acceso a los diferentes servicios cotidianos considerados como básicos (Sevilla, 2012). En este orden de ideas pudiéramos considerar como

servicios o necesidades básicas del ser humano a las que refiere esta cita como: la Salud, la alimentación, la vivienda, la seguridad, la educación, las pensiones, etc. Desde hace algún tiempo el uso de las TIC en la gestión se encuentra vinculado a la gerencia, con el uso de internet se han transformado de forma notable las relaciones y los procesos organizativos.

La tecnología de información se debe utilizar al máximo en una visión de desarrollo integral de una comunidad. Teniendo una visión integral permite o da inicio al crecimiento económico si no, sobre todo, que impulse el potencial humano en sus diferentes dimensiones para afianzar así la prosperidad económica, pero con equidad, y el fortalecimiento democrático con transparencia y justicia social. Duarte (2008).

Por ende, el uso de las tic no es limitado, debe dársele el uso positivo en beneficio y desarrollo de la población observando la importancia de internalizar que las mismas pueden coadyuvar en construir sociedades justas. La visión social es ir más allá de la conectividad, crear condiciones óptimas para el entorno social, minimizar las amenazas y riesgos y obtener resultados favorables. El uso de las TIC no necesariamente promueve la participación ciudadana; la democracia debe estar presente desde antes de las TIC, o bien, desde el inicio de su utilización. La participación debe darse desde la identificación de los problemas, y en la construcción de las formas para solucionarlos; esto favorecerá el empoderamiento y la sostenibilidad futura de los proyectos.

En términos generales, Duarte (2008). Manifiesta que las TIC pueden devenir en un apoyo para que muchos se sientan parte activa y capaz de una sociedad que sistemáticamente les ha excluido y explotado, es el caso, por ejemplo, de los pueblos indígenas. A continuación, mencionaremos algunos aspectos que podrán ser tomados en cuenta para aprovechar las TIC desde la perspectiva del desarrollo social:

Valores:

1. Cultivar la diversidad y fomentar la inclusión respetando las diferencias culturales, étnicas, de género, otros.
2. Tomar en cuenta las diferentes voces de la sociedad civil o de la comunidad.
3. Formular políticas apropiadas y contextualizadas.
4. Fomentar estrategias integradoras.
5. Trabajar en diferentes niveles; en el local, nacional e internacional.
6. Mantener redes efectivas para hacer dinámico el intercambio de información y de experiencias.
7. Fortalecer las alianzas con el sector público y privado, así como con las organizaciones de la sociedad civil.
8. Incidir en la formulación de políticas que propicien el uso y apropiación de estas herramientas.
9. Desarrollar ejes para la colaboración.
10. Promover una visión social de la Internet, que trascienda la conectividad.
11. Promover entornos con condiciones que favorezcan el acceso y uso democrático y equitativo de las TIC, para todos y todas.
12. Realizar acciones concretas que pongan en práctica la colaboración. • Mejorar el acceso comunitario a Internet.

13. Aprovechar la convergencia de medios de comunicación para obtener mayor impacto.
 14. Aprender de resultados e impactos.
- En el ámbito de la comunidad
15. Considerar si los centros de cómputo que existen en grupos sociales responden a las necesidades más sentidas de éstos.
 16. Fortalecer la capacidad de estos sectores para que obtengan provecho de los recursos de Internet. La Internet puede contribuir a fortalecer su identidad y a tener una mayor participación en el mundo.
 17. Construir, de forma colectiva y permanente, nuevas visiones, capacidades, conocimientos y procedimientos de trabajo.
 18. Participar en la formulación de políticas integrales e incluyentes, que contribuyan a convertir a las TIC en herramientas efectivas para el desarrollo humano.

Evolución de la gerencia en pandemia

Hoy en día en tiempos de pandemia la gerencia en lo social debe ser capaz de implementar y crear estrategias que le consientan llegar a acuerdos que permitan la flexibilización y den prioridad al desarrollo de todo el personal, e involucrar y dar paso a la innovación de los procesos con la transformación tecnológica, incorporando nuevos programas en beneficio de todo el personal. Es importante la transformación hacia una gerencia social modernizada tecnológicamente que permita la planificación de un proyecto o innovarlo, crear nuevos talentos e involucrar todo el personal para la creación de nuevas ideas y lograr nuevos cambios y beneficios en conjunto.

El apremio a la cual está siendo sometido todo el estamento gerencial para mantener la movilidad y la producción de cada organización, tiene muchas aristas por evaluar en tiempos venideros. Sin embargo es innegable que se ha cambiado el hacer pre-establecido o común, porque han surgido novedosas respuestas para mantenerse activos; se ha demostrado que muchas organizaciones pueden funcionar eficientemente fuera de las estructuras convencionales, esta apreciación ya no es una idea, es una realidad como el trabajo a larga distancia; esto implica que la organización no tiene que ser presencial en muchas actividades, pero si debe disponer de herramientas de comunicación eficientes, de calidad, claras y regidas por normas según las características de cada organización. Por lo que el gerente hoy debe desarrollar conocimientos generales sobre inteligencia emocional para poder encarar con acierto las relaciones intersubjetivas particulares y colectivas dando especial significación a la solidaridad, la consideración, el reconocimiento entre otras sensibilidades.

El gerente debe desarrollar una relación empática determinante, para las relaciones y la vida social, basadas estas relaciones, en el reconocimiento del otro como un ciudadano de iguales características y condiciones, mediante la percepción de sus pensamientos, sentimientos y emociones. Es por ello que se han desarrollado programas destinados a gerenciar y liderizar las transformaciones en momentos de pandemia, donde se presentan modelos orientados a los negocios remunerativos que pueden ser aplicados a los procesos de atención social en el sector público para combinar de manera proporcionada las competencias esenciales tal como lo refiere Vita, (2020) en una propuesta para la conducción de la Gerencia y el Liderazgo,

donde menciona aspectos como la comunicación, la resolución efectiva de problemas, el storytelling, con competencias tecnológicas entre las que se encuentran la inteligencia artificial, el marketing digital, las metodologías digitales y otras; todo esto para administrar proyectos concretos en contextos de dificultades, conflictos y escepticismo.

En base a lo descrito anteriormente, la práctica gerencial tiene su esencia en la acción de crear, imaginar, integrar, innovar y hacer seguimiento. Saber ser para integrar el hacer. La manera de pensar de un director o administrador sobre los funcionarios a su cargo, los bienes o materiales y las estructuras institucionales, son un elemento crítico para optimizar la calidad, la generación de productos y la unión y alineación en la búsqueda de los fines empresariales y/o organizacionales. El accionar gerencial está centrado en las funciones gerenciales como la disponibilidad de recursos, la ejecución de las funciones administrativas, el propósito de sus objetivos personales e institucionales, y la planificación. La filosofía gerencial debe estar enmarcada en la evolución histórica y la interpretación de las actuaciones humanas en el marco de la realidad social considerada. Debe ser examinado, de igual forma, el aspecto epistemológico, razonando sobre las teorías y/o escuelas que presentan la definición de la gerencia, el contenido axiológico, mediante la consideración de los valores y la ética en la acción gerencial y el contenido morfológico en cuanto a la visión y estilos gerenciales (autocrítico, consultivo, democrático, participativo, entre otros puntos).

Según Fuente & Martin, (2017) hacen referencia a algunas precisiones enfocadas en términos que deben considerarse al momento de gerenciar la actividad de las Tic, en función de aspirar el acceso de la asistencia social de la población dentro de la que se encuentra la accesibilidad universal. La accesibilidad Universal entendida como: “el grado de pendiente el cual permite que cualquier objeto sea utilizado por todo el público, visitar un lugar o acceder a un servicio independientemente de sus capacidades técnicas, cognitivas o física. Esta afirmación garantizaría el acceso de un individuo a los servicios de las Tic, y a los beneficios de protección social sin exclusión, y la consideración de una accesibilidad de índole intersubjetiva, donde adquiere suprema relevancia el tema educativo y la necesaria disponibilidad de recursos económicos financieros que soporten la ejecución de los proyectos.

Ante esta nueva realidad es primordial no vacilar en las decisiones y no disminuir los esfuerzos que deben ejercerse en la atención de las necesidades sociales del ser humano mediante la realización de los ajustes requeridos para la vinculación y articulación de las bondades que ofrecen las TIC, para la eficiente prestación de servicios de alta prioridad, gerenciadas eficientemente. Por otra parte, se han creado nuevas plataformas tecnológicas, como una valiosa herramienta de almacenamiento de datos y como instrumento de enlace con la Web, para el manejo de información muy ceñida al tiempo real para el seguimiento y la atención de la Pandemia Covid-19, de manera eficiente, constituyéndose en una estrategia de avanzada en lo que, al manejo de las Tic, se refiere. Este tipo de mecanismo pudiera ser utilizado para la asistencia social vinculada con las necesidades primarias como Alimentación, salud, vivienda y otras áreas mencionadas anteriormente.

Este tipo de mecanismos ha permitido gerenciar y gestionar de manera muy eficiente la protección social de un amplio sector la población cuyos beneficios han permitido asegurar el bienestar general.

Existen limitaciones en cuanto a la disponibilidad de acceso a la plataforma Internet, la obtención de equipos de telefonía móvil con aplicaciones tipo Android, IOS, Windows Phone, entre otros, los cuales deben ser abordados para su definitivo desarrollo y consolidación si se pretende dar absoluta cobertura y no llegar a restringir a las personas y comunidades a los beneficios sociales primarios.

Materiales y métodos

Para lograr el objetivo planteado se llevó a cabo una revisión bibliográfica asociada con el tema de estudio y poder conceptualizar los aspectos metodológicos que contribuyeron a la fundamentación de este artículo. Seguidamente se procedió a realizar búsqueda en la web, aunando a un recorrido en la gerencia de la institución con el propósito de confirmar las informaciones obtenidas mediante el uso del internet referido a la gerencia en la gestión social y la vinculación de las tecnologías de información y comunicaciones a la misma, así como determinar los lineamientos para la elaboración y actualización de contenidos que se derivó de otros estudios previos. Después de realizar este recorrido se procedió a realizar un análisis profundo de cada información obtenida donde se describe y se determina la importancia del tema en estudio. Esta investigación se abordó desde un enfoque cualitativo, descriptivo con un enfoque de carácter exploratorio e interpretativo.

Resultados y Conclusiones

Los resultados de la investigación se obtuvieron a partir del análisis hecho a los documentos consultados, lo que permitió generar una aproximación teórica para la gerencia de la gestión social apoya en las tic. Hoy en día se evidencia en la gerencia y la gestión social un mundo envuelto por la transformación digital un proceso que ha permitido en la gerencia innovar cada proceso, potenciar su capacidad para los diferentes servicios y a su vez brindarle una toma de decisiones a un gerente en tiempo veras y oportuno. Seguidamente estas propuestas beneficiarias la gestión social en cuanto al bienestar de su personal, la capacitación para que las personas puedan, en menor tiempo, realizar sus funciones mediante el uso de las nuevas tecnologías de información y comunicaciones, esto le genera un ambiente óptimo de trabajo que permitiría poder escalar pociones dentro de la organización. Es importante tener en cuenta que cada cambio, bien sea social o tecnológico, se presenta una difusión o desajuste, en las organizaciones, esta nueva realidad impone nuevas condiciones para llevar los controles y procesos, donde cada miembro de la institución debe adaptarse para mantener la operatividad de los servicios, asumiendo nuevos conocimientos que permitan seguir con los procesos diarios y a su vez faciliten a su personal trabajar a distancia, resguardando sus integridad física ante la aparición y permanecía de esta pandemia, sin obstaculizar el funcionamiento operacional mediante la incorporación de las tecnologías ya utilizadas.

Por otra parte, se pudo determinar en esta investigación, que las tecnologías de la información y la comunicación han generado un cambio significativo en la sociedad que la práctica. Las tic han invadido nuestras vidas en todos los ámbito; la tecnología debe de estar a la mano de todos, tanto como organización y sociedad,

como en el ámbito personal, permitiendo la conectividad de manera equitativa para que esta herramienta se constituya en una apropiación social y comunitaria en provecho de las mismas.

REFERENCIAS

- Álvarez H (2020). *La transformación digital y su impacto en las organizaciones*. Revista austral. nvol6:20-37
- Bilbao, R. y Mezzadra, F. (2010). *Las nuevas tecnologías de la información y la comunicación en educación: discusiones y opciones de política educativa*. 1ª edición. Fundación CIPPEC. Buenos Aires.
- Duarte, E, (2008) *las tecnologías de información y comunicación (tic) desde una perspectiva social*. revista electrónica educare, vol. xii, 2008, pp. 155-162
- Fuente, Y. y Martin, M (2017). *Las nuevas formas de intervención social, Las Tic, al servicio de la profesión del trabajo social*. Biblioteca Digital, Repositorio Académico., 11.
- Guzman Franquil (2019). La transformación digital en las empresas. Revista electrónica educare, vol. 5, 2019, pp. 24
- Maturana, H y Varela, F. (1995). *De máquinas y seres vivos. "Autopoiesis": la organización de lo vivo*, tercera edición, Editorial Universitaria, col. "El Mundo de las Ciencias", Santiago de Chile.
- Rae. (2005). *Dpej.rae.es*. Obtenido de: <https://dpej.rae.es/>
- Sevilla, A (2012). *www.economiédia.com*. Obtenido de: <https://economipedia.com/>
- Vita, J (2020). Gerencia y Liderazgo en tiempos de pandemia. Obtenido de: <https://www.youtube.com/>.
- Velasteguí, A. (2018). *Perspectivas de la economía digital en Latinoamérica: Caso Ecuador*. 3c Empresa: investigación y pensamiento crítico, 7 28-43.