

INFLUENCIA DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES (TIC) EN LA GERENCIA DE SERVICIOS DE SALUD

Arturo Pérez Frías¹

RESUMEN

El presente artículo aborda el proceso de cambio que está ocurriendo en el ámbito social, político, económico y cultural, el cual en gran medida se ha nutrido del acelerado desarrollo de las tecnologías de la información y comunicaciones, que en el área específica de la economía representa nuevas formas de hacer negocios, dirigir y actuar. Se enfoca en el sector privado de atención en salud, a partir de investigaciones realizadas por el autor en clínicas del Zulia, Andes, Falcón y Caracas, con el propósito de establecer la importancia que tiene el modelo de empresa virtual para la Alta Gerencia en la toma de decisiones y la transformación de las organizaciones que dirigen. Con esa finalidad se analiza la situación revisando aspectos relevantes, se destacan las ventajas del modelo de organización virtual frente al tradicional, y se concluye que para tomar ventaja de los acelerados cambios que se están dando, no basta con los medios disponibles mediante la tecnología de la información y comunicaciones, sino un comportamiento diferente por parte de la Alta Gerencia de las organizaciones consideradas, con el fin de aplicar las formas de dirección que exigen los nuevos modelos de gestión.

Palabras clave: Cibernética, Internet, Organización virtual, Servicio de atención en salud, Tecnología de la información y comunicaciones.

¹ Profesor-Investigador. Facultad de Ciencias Económicas y Sociales. Universidad del Zulia. Maracaibo, Venezuela e-mail: aperezfrasn@netscape.net

ABSTRACT

Several investigations conducted by the author in clinics of Zulia, Andes, Falcon and Caracas, are reviewed in the present article. The change process that is happening in the social, political, economic and cultural environment, have been induced to a great extent by the accelerated development of the technologies of the information and communications, that represents in the specific area of the economy new forms to conduct businesses, to direct and to act. The virtual enterprise model importance for the High Management in the decision making and the transformation of the organizations that they direct, is established. The advantages of the model of virtual organization compared to the traditional one; is analyzed and it becomes evident that is not enough to take advantage from the accelerated changes that are happening with the available resources of the information and communications technology. What is absolutely essential, is concluded, is a different approach of High Management from the considered organizations, and eventually of apply the direction forms that those new models of management demand.

Key word: *Virtual Organization, Health Services, Information and Communications Technologies, management.*

Cibernética y transformación

El entorno en el cual se mueven las empresas venezolanas en la economía actual, está siendo sacudido por el uso de las tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC) y la intensificación de la competencia, lo cual impone a las organizaciones en general, pero especialmente a las pequeñas y medianas, el imperativo de cambiar para sobrevivir, mediante nuevas formas de administrar. Estas incluyen la búsqueda de acuerdos, alianzas estratégicas y colaboración entre empresas, para mejorar su participación en el mercado y atender con éxito las demandas de los clientes.

En ese ambiente se está actuando con gran celeridad y empuje, generándose un intenso proceso de cambio que afecta la toma de decisiones de los gerentes, al incidir en la automatización de procedimientos administrativos y en las prácticas de gestión, por la introducción de tecnologías de avanzada, cuyo desarrollo ha permitido

lograr la conformación de un nuevo modelo de organización sustitutivo del tradicional: la empresa virtual, definida como “una red temporal de empresas que se unen para explotar una oportunidad específica de mercado, apoyada en las capacidades tecnológicas de las empresas que forman la red” (Cuesta, 1998, p. 21).

Ese intenso proceso tiene su manifestación mas evidente en la llamada revolución de la red, con el impresionante desarrollo de Internet y de redes privadas: las intranet y las extranet. Esto ha llevado a sacudir las formas de dirección y de hacer negocios en el mundo; no solamente se concreta a las empresas de producción, también abarca las de servicio, donde se ubican las organizaciones privadas de salud.

Su avance ha generado situaciones opuestas en los mas altos niveles de dirección: mientras unos gerentes se preocupan por como los cambios del entorno y las TIC influirán en sus organizaciones y cuales deben ser las decisiones a tomar, otros se aferran al pasado intentando ignorar lo que esta sucediendo.

Los directivos pertenecientes al ámbito privado de prestación de servicios de atención en salud, no son la excepción. La situación se complica por las debilidades manifiestas, presentes en organizaciones dirigidas por profesionales de la medicina “prestados” a la gerencia, cuya capacitación en el área, en caso de haberla recibido, a menudo no garantiza las mejores condiciones para la toma de decisiones en aquellas.

Ahora bien, independientemente de las condiciones en las cuales se esté moviendo la gerencia de muchas organizaciones, con todas sus dificultades, las nuevas formas de hacer negocios y los retos de hoy están impulsando un intenso proceso de adaptación sobre toda la actividad económica venezolana, al cual no escapan las organizaciones dedicadas a la prestación de servicios de salud del país.

Con la finalidad de verificar tal afirmación, se decidió explorar sobre las características presentes en las prácticas de gestión de dichas organizaciones frente a esa realidad. Para tal fin, se revisaron las evaluaciones efectuadas sobre una muestra seleccionada mediante procedimiento por cuotas, de 8 clínicas, las cuales cumplían criterios específicos definidos para la escogencia (tamaño, número de camas, servicios disponibles, cantidad de trabajadores, mayor representatividad en sus áreas

deinfluencia), distribuidas de la siguiente forma: tres en Maracaibo, una en Cabimas, una Valera, una en Mérida, una en San Cristóbal y una en Punto Fijo, (Pérez et al, 1995), llevadas a cabo como parte del Programa de Calidad y Productividad del Centro de Estudios de la Empresa de La Universidad del Zulia.

El método de selección muestral no permite generalizar a todas las clínicas del área geográfica considerada, pero sin embargo, la información recabada llevó a concluir que al menos las organizaciones seleccionadas por el equipo de investigación en Zulia, Falcón y los Andes, se habían venido manejando con esquemas tradicionales de dirección.

En ellas, el uso de las computadoras, software e intranets, elementos relacionados con la tecnología de la información y comunicaciones, se había limitado especialmente a resolver los aspectos administrativos, especialmente facturación, presupuesto, procesamiento de palabras, registros, base de datos y contabilidad, desperdiciando posibilidades de interconexión, reducción de papeleo, automatización de oficinas, control de historias médicas y en general las ventajas que para la gestión empresarial proporcionan las TIC, al desaprovechar un poder tan importante como es el acceso a la información y al conocimiento.

La investigación aportó información valiosa sobre algunas características de la gestión que realizaba la gerencia de dichas organizaciones para la fecha del estudio: baja capacidad competitiva y respuesta insuficiente frente a las expectativas de los clientes; poca atención a la planificación estratégica; predominio de la gerencia por crisis, cortoplacista y reactiva; en lugar de gerencia participativa, centralismo; dificultades tanto en comunicación como en lo administrativo-contable; consideración del entrenamiento al recurso humano como gasto en vez de inversión.

Estas características gerenciales, afectaban el desempeño de las organizaciones estudiadas, la atención especial a las necesidades y expectativas de sus clientes, el desarrollo del recurso humano y su identificación con la empresa, aspectos críticos que obstaculizaban respuestas adecuadas hacia el mercado, descuidaban el mejoramiento de procesos, interferían en la toma racional de decisiones y perjudicaban la obtención de un mejor retorno sobre la inversión. Esas limitaciones representaban debilidades manifiestas en la Gerencia de esas organizaciones, e incidían negativamente en la atención a los pacientes.

Pero si bien la inquietud por superar las debilidades detectadas se hicieron manifiestas en muchos de los gerentes entrevistados en estas instituciones, es muy posible que las medidas tomadas por ellos para corregirlas, hayan sido insuficientes.

Lo dramático es que la brecha detectada en el sector y las realidades que impactan a la gerencia por el desarrollo de las TIC, la introducción de nuevos conceptos de dirección, organización y métodos, así como las nuevas formas de competir, colocan a las organizaciones estudiadas y seguramente a muchas otras del sector, en una posición de debilidad, donde sin embargo, surgen buenas perspectivas; el reto consiste en aprovecharlas de manera creativa, o como apunta Cuesta (1998), encontrar nuevas formas de respuesta en lo que afecta a los procesos de dirección y organización, en entornos cada vez más complejos.

Esto tiene que ver con transformar el desempeño gerencial tradicional, vencer la resistencia al cambio y combatir el desconocimiento sobre las inmensas posibilidades brindadas por las tecnologías de la información y las comunicaciones, para fortalecer las prácticas de gestión de las instituciones privadas de salud.

Por otra parte, como se desprende de un estudio de mercado realizado por investigadores del Centro de Estudios de la Empresa de La Universidad del Zulia (Pérez et al., 1999), un notable porcentaje de los médicos entrevistados en cinco Clínicas de Caracas y cinco de Maracaibo, mostraron cierta tendencia al aislamiento frente a los problemas gerenciales cotidianos de la institución de donde son socios, concentrándose en el desempeño de las actividades del consultorio y limitándose a utilizar la computadora básicamente como simple procesador de palabras.

El objetivo del estudio se concentró en como se usaban las técnicas de la información y las comunicaciones en las prácticas de gestión de cada clínica; la investigación detectó en las organizaciones visitadas, el uso de equipos y redes con una dedicación casi total al manejo de aspectos administrativos, pero no a la integración de procesos y comunicación por vía computarizada entre unidades de servicio, consultorios, hospitalización, o con otras instituciones, ni al control electrónico consolidado de pacientes a través de historias médicas, eliminación de papeleo o desarrollo de formas de control diferentes y efectivas.

Dentro de los diversos aspectos revisados en ese trabajo, se encontró que el 52.6% de los médicos entrevistados en la investigación (n = 383), poseían computador en el consultorio, pero de estos solamente un 68% (137 médicos), se conectaban a Internet y usaban el computador de forma individual, sin estar conectados a una red interna, manejándose con los programas de software más comunes, especialmente el de procesamiento de palabras.

De acuerdo a la investigación, los médicos con acceso a Internet aprovechaban las ventajas de la Red de Redes, para actualizar conocimientos y comunicarse con sus colegas mediante ella, utilizando especialmente el correo electrónico.

En dos clínicas, una en Maracaibo y la otra en Caracas, directivos de sus respectivas Sociedades Médicas informaron sobre el uso de video conferencias en eventos informativos o relativos al desarrollo profesional, con el fin de invitar a participar a médicos y demás integrantes del equipo de salud.

Con base en ambas investigaciones, es posible aproximar una idea relacionada con la existencia de obstáculos frente a lo realmente posible, como es utilizar las TIC en las prácticas de gestión de las organizaciones de atención en salud estudiadas, para su modernización, automatización y mejoramiento; pero aun más, lograr la transformación del sector optimizando los recursos, mediante el desarrollo de redes que engloben a las diferentes clínicas, sus proveedores, las farmacias, los laboratorios farmacéuticos, en otras palabras, verdaderas redes para apoyar la atención en salud.

A eso se refieren Rojas et al (1995, p.360) cuando señalan “muchas empresas y organizaciones con altas tecnologías informáticas aun permanecen en el esquema industrial de la teoría Y o X, por no haber alguna anterior. En realidad no han evolucionado”, coincidiendo con la apreciación surgida sobre la gerencia de las instituciones privadas de atención en salud, cuando clínicas ubicadas en diferentes regiones del país, contando con intranets que permiten el manejo de diversos tipos de información, se limitan solamente a los aspectos relacionados con lo administrativo, financiero o contable.

La Alta Gerencia, preocupada por utilizar la novedosa tecnología disponible, aún permanece en la organización tradicional, sin poder apreciar la profundidad, el

significado de las TIC para las empresas que dirigen. En tal sentido Martín (1999), subraya: "aún cuando no se hayan dado cuenta, los acelerados cambios ya les afectan, porque representan un asunto de supervivencia".

Coincidiendo con la afirmación anterior, el estudio de Malavé (2001), hace referencia a los rasgos de las empresas venezolanas y su gerencia, considerando una muestra de organizaciones pequeñas y medianas del sector productivo y de servicios, donde este autor encontró una Gerencia excesivamente informal, la cual destinaba esfuerzos significativos a crear manuales detallados con normas y procedimientos de escaso cumplimiento e invertía en costosas computadoras que después apenas se utilizaban y donde el éxito del gerente dependía mucho de los favores de una amplia gama de personas dentro y fuera de la organización, a lo cual se sumaba que la "lealtad" (ser incondicional y sumiso) comúnmente era valorada tanto o más que la capacidad de trabajo o el talento del personal.

Estos hallazgos presentan coincidencias con lo obtenido al evaluar la función gerencial en cuatro clínicas del Zulia, una en Trujillo y una en Mérida, (Pérez, 1995), especialmente en lo relacionado con manuales de normas y procedimientos así como de sistemas de computación.

Frente a lo descrito, la transformación requerida consiste en orientar el cambio de una forma de gerenciar y organizar tradicional, hacia las nuevas formas de dirección que exige la existencia y aprovechamiento de las TIC; esto amerita comportamientos diferentes de la Alta Gerencia en la manera de asumir riesgos, aceptar responsabilidades, coordinar, comprometerse, aliarse con otros, cuidar su imagen, usar el poder, imaginar el futuro y comunicar la visión de la organización. Entran en juego dos roles que resultan determinantes para poner en práctica la nueva forma de dirigir y organizar: el Alto Gerente debe ser un buen negociador y excelente comunicador.

Este Alto Gerente obtiene extraordinaria ayuda, tal como lo destacan Rincón y Romero (1997), a partir del rápido crecimiento y desarrollo que las TIC están experimentando desde hace más de tres décadas, las cuales han venido conformando un proceso basado en el conocimiento y su difusión, que ha posibilitado el acceso a información útil para asumir los cambios requeridos.

En ese nuevo escenario, las TIC han invadido todas las esferas del quehacer humano: universidad, industria, servicios, relaciones laborales, mercados, la salud, el hogar, y hasta el ocio, formando parte de lo cotidiano del hombre.

Existe entonces una gran cantidad de información que el Alto Gerente tiene a su disposición en la actualidad; si este sabe cómo acceder a ella y tiene acceso a los medios para consultarla, se enfrenta a una especie de sobresaturación en información, por lo cual el problema del conocimiento va a depender no tanto de si se tiene o no acceso a la información, sino de la forma en que se haga uso de ella. Romero (2001), explica que la superabundancia de información puede conducir a situaciones paradójicas en las que la gerencia no logra ubicarse frente a sus necesidades de información o área de interés.

Por eso, la Alta Gerencia enfrenta los desafíos de convertir la información en conocimiento útil y aprovechar la generación y apropiación de ese conocimiento para inducir procesos dinámicos en la organización, de tal manera que el impacto en el desarrollo de las capacidades y las habilidades de las personas y organizaciones se conviertan en factor de cambio.

En relación con las afirmaciones sobre globalización, información y conocimiento, referidas a la gestión empresarial y al desempeño gerencial, debe sumarse el reconocimiento de las dificultades y los retos que conlleva el proceso. No en balde se ha polemizado sobre las ventajas y desventajas de la globalización e inclusive sectores muy representativos de la población mundial la han rechazado, considerándola como un nuevo factor de dominación.

Sin embargo, los aspectos destacados no se refieren a dejar de lado normas, leyes vigentes o desconocer la propiedad intelectual; más bien, se enfocan en situaciones relativas a la existencia de herramientas, tecnologías y avances sin precedentes debidos al formidable desarrollo de las computadoras, los sistemas abiertos, las redes y las telecomunicaciones, por medio de los cuales son posibles nuevas formas de responder a las exigencias de los usuarios o clientes y competir con éxito.

Ahora bien, con base en lo señalado por Romero (2001), el conocimiento se enfrenta a veces con barreras difíciles de superar. La resistencia al cambio frena las

posibilidades de avanzar en el conocimiento; en primer lugar, ignorancia parcial o total sobre el tema; en segundo, asumir que el problema es igual al de otras instituciones y por tanto intentar aplicar recetas elaboradas para otras latitudes, sin evaluar su conveniencia en la solución de los problemas de dirección.

La visión gerencial disminuida, que impide ver más allá, es tal vez uno de los mayores obstáculos para aprovechar de forma creativa la disponibilidad del conocimiento mediante su difusión a través de la información por la red y a través de la explosión mediática, con la realidad de la comunicación posible a bajo costo especialmente por las bondades de Internet y la sofisticada tecnología disponible.

Pero de forma contradictoria, otra dificultad está relacionada con la inversión involucrada en la consolidación del sistema para el uso de las TIC, considerando los derechos de autor, patentes, licencias, equipos, diseño y ejecución de proyectos de interconexión, redes y demás aspectos necesarios para la adecuación del modelo de empresa virtual, si no están claros los beneficios y la disminución de costos a obtener. Estos son obstáculos importantes, aunque no los únicos, cuya presencia afecta la transformación de las empresas, frente a los retos de una sociedad mundial cada vez más interconectada y competitiva.

En tal sentido, si en diferentes organizaciones privadas de atención en salud de Venezuela están presentes esos obstáculos y la Alta Gerencia ha venido enfrentando problemas, especialmente por debilidades manifiestas en la forma de dirigir, las realidades que vienen a transformar, a reinventar el modelo de funcionamiento y una manera diferente de conducir dichas organizaciones, podrían generar temor y ser vistas como amenazas que afectan privilegios en lugar de ventajas para lograr alto rendimiento y adecuación al mundo actual.

El Impacto de la Organización Virtual

La organización virtual se ha hecho realidad, básicamente por tres aspectos o dinámicas fundamentales, fuertemente interrelacionadas: Globalización, Apertura (o flexibilización de regulaciones) e Internet.

El proceso de globalización es un fenómeno cuyas primeras y más evidentes manifestaciones se dieron en el área económica y tecnológica, pero que

progresivamente ha incidido en campos cada vez más amplios, incluyendo lo social, lo político y lo cultural. La globalización está haciendo que los países se comuniquen y comercien entre si mucho más que en el pasado. Los límites físicos y políticos que interferían para que las naciones trabajaran juntas, han ido adecuándose o desarrollando mecanismos para facilitar la labor. Pueden citarse muchas causas para explicar este proceso; entre ellas, los adelantos en informática, telecomunicaciones, transporte y biotecnología, las normativas y prácticas internacionales, los acuerdos políticos y la organización empresarial (SELA, 2000).

La disminución de normativas o apertura en muchas organizaciones de servicios tales como líneas aéreas, banca, servicios públicos diversos o telecomunicaciones, han generado muchos competidores en diversas regiones del globo. Y la Internet ha actuado como un catalizador en ambas dinámicas: especialmente por su dramático crecimiento, pues de acuerdo con lo indicado por la International Data Corporation (1999), para el 2003 se estima que en el ámbito mundial, la red de redes supere los 500 millones de usuarios.

Pero lo más importante envuelto en el uso de las tecnologías de la información y especialmente Internet, es como ellas permiten la reducción o disminución de muchos costos por la mejora de los procesos medulares de las organizaciones que los adoptan, cuando se usan de forma adecuada, lo cual significa que son mucho más que una nueva vía para vender productos y servicios, es decir, representan una manera de lograr el funcionamiento eficaz de las organizaciones, con importantes ahorros en costos que indudablemente favorecen la posibilidad de competir con éxito.

Por eso, la combinación de los sistemas abiertos en computación y la flexibilidad y desarrollo en las telecomunicaciones, han presentado un amplio rango de soluciones adaptadas a las necesidades de cada tipo de negocio u organización.

Si se considera a Internet como un medio para lograr eficiencias en la organización, que se traducen en menores costos y la posibilidad de identificar nuevos mercados, nuevos productos o nuevos servicios, es fácil arribar a la conclusión de que Internet y las redes privadas denominadas Intranet y Extranet, son ciertamente útiles para lograr beneficios reales, que se materializan, tal como lo señala Pinzón (2000), gracias a las características desarrolladas en ellas, las cuales van a permitir

hacer transacciones con proveedores y clientes de manera segura, en las nuevas redes de comunicación.

El significado es según Downes y Mui (1999 p. 180), que “la firma empresaria del futuro deberá trabajar en red, con socios proveedores de tecnología y canales de comunicación necesarios, hasta ahora a cargo de un departamento interno. Hoy el concepto de la organización virtual se da por sentado y la realidad se aproxima rápidamente”

De acuerdo con Vásquez (2001), un ejemplo de lo anterior está en el “Proyecto De Respuesta Eficiente Al Cliente”, desarrollado por convenio entre cuatro empresas proveedoras de servicios de Intercambio Electrónico de Datos (EDI), radicadas en Venezuela y el cual permite a pequeñas y medianas empresas utilizar las ventajas del intercambio electrónico de datos a través de Internet sin tener que invertir en software, ahorrando en costos de interconexión, además de las ya tradicionales economías de la “oficina sin papel”, funcionamiento en tiempo real, data sin errores y especialmente con seguridad.

¿Internet, red global?

Es necesario revisar también la otra cara de la moneda: si una de las señales manifiestas del avance tecnológico es Internet, y su asombroso crecimiento y versatilidad la pone en la cresta de la ola por la disponibilidad de información, Montesinos (2000) prefiere decir que Internet es una red potencialmente global, pues con un simple vistazo al mapa del mundo de backbones (líneas troncales) de Internet se puede observar que el grueso de la infraestructura de la red mundial está centrada principalmente en Estados Unidos y Europa.

El resto del orbe muestra cables y conexiones de diverso tipo, los cuales salen básicamente desde estos dos núcleos, llegando hasta aquellos rincones que se encuentran alejados de la sociedad occidental. Resulta posible entonces para Montesinos, considerar la Internet como algo marcado, cada vez más por las tendencias, costumbres y modo de ver la vida del mundo occidental, especialmente por las directrices mercantiles norteamericanas.

Montesinos destaca que una red verdaderamente global sería aquella que reflejase, al menos de manera mucho más equilibrada a como lo hace hoy, la realidad

del mundo tal como es, con toda su variedad de gentes, idiomas, culturas y formas de entender la vida. Esto sin contar que, en palabras del mismo autor, casi las tres cuartas partes de la población mundial no tienen acceso a una línea de teléfono.

Apoyan tales consideraciones, los aspectos destacados por Fjørtoft (2001, p. 402), quien subraya la existencia, en los países en desarrollo, de aproximadamente 880 millones de adultos sin saber leer ni escribir, y más de 200 millones en el mundo industrializado que no saben aprovechar lo poco aprendido en esas áreas, muy cercanos a ser analfabetas funcionales.

En tal sentido, Internet resulta algo desconocido y casi inalcanzable para ellos y el sueño de un mundo armonioso, con oportunidades iguales para todos, pareciera más lejos que nunca por las disparidades que la sociedad global está manifestando, entre los que tienen y los que no, cuestionando entre otras cosas la universalidad de Internet.

Con la revolución de la comunicación transformando rápidamente varios países en sociedades basadas en el conocimiento, aquellos menos desarrollados simplemente quedarán fuera del proceso, años luz detrás del resto del mundo. No obstante, un hecho incontrovertible es que ningún país puede prosperar sin la educación básica para todos; por eso y paradójicamente, Internet, mediante el uso apropiado de la nueva tecnología de la información y las comunicaciones, proporciona una magnífica oportunidad para lograrlo, que no debiera dejarse escapar. La consecuencia de ignorarlo sería el contrasentido de considerar un proceso de globalización enfrentado a la realidad de un mundo cada vez más dividido y apartado.

Pero lo concreto es que Internet no es un fin sino un medio a disposición de la gente, cuyas características permiten lograr la interactividad, de manera sorprendente y a muy bajo costo. Esta red permite el intercambio de información e ideas entre muchos, asegurando una libertad de expresión que no existía, hace apenas veinte años. Podría cuestionarse esa afirmación al destacar que se están formando emporios que intentan sacar gran provecho de la red como por ejemplo el caso de la fusión a nivel internacional de America On Line - Warner, la cual según Hernández (2000), incluye “publicaciones impresas, televisión, noticieros, cine, radio, equipos deportivos, fibra óptica, programas de computación, el servicio de

Internet más poblado del mundo, etc”, pero los hechos indican que a pesar de eso, las condiciones esenciales de esa libertad se mantienen, pudiendo los ínter nautas (las personas que utilizan Internet) expresar lo que deseen que se sepa, al margen de los grandes medios.

Es cierto que hay grandes injusticias en el mundo, falta de equidad y que la globalización ha generado mayores desigualdades, pero Internet y el avance tecnológico no son las causas directas del problema; tal como señala Hernández (2000) en su artículo “Internet entre Ícaro y Dédalo”, haciendo un símil: “Un martillo es un instrumento útil, pero también se puede hacer daño con un martillo. Esto no debiera, sin embargo, conducir a prohibir el uso de martillos...”

También es verdad que en su primera etapa Internet fue una invención militar, tomada luego por los académicos y ahora muy utilizada por el comercio, todo debido a la libertad que brinda, la cual ha permitido que los académicos sigan utilizándola cada vez con mayor fuerza, así como profesionales, empresarios, amas de casa y estudiantes, independientemente de la actividad comercial; esto hace que su característica de crecimiento exponencial le agregue extraordinario valor para las organizaciones de negocios, atrayendo a la vez más y más ínter nautas.

Resulta evidente que todavía muchos no tienen acceso a la red de redes, pero independientemente de esta realidad, es posible palpar los esfuerzos que en diferentes países se están haciendo para democratizar su uso, pues existe una necesidad urgente de difundir conocimiento simple y práctico para salvar vidas, aumentarlo y estimular el desarrollo.

En ese sentido, Gaynor (2001) da como ejemplo de servicios relacionados con la Internet, al promovido por varios países, especialmente Costa Rica, Brasil, Estados Unidos e India, los cuales vienen realizando acciones enfocadas a promover “Internet para todos”, entendida como conectividad para todos.

Dichas acciones han consistido en instalar Internet en escuelas y colegios públicos, por una parte, y en los gobiernos locales y otras instancias comunales, por la otra. Además, como parte de las experiencias organizacionales para ofrecer servicios de Internet en la región latinoamericana, el autor refiere la obtención del

acceso, mediante centros comunitarios o telecentros.

Es la red de redes, poderosa y maravillosa que puede llegar a ser verdaderamente global.

Uso de las nuevas tecnologías informáticas en los servicios de salud

A partir de la década de los 90, las organizaciones de servicios de salud en diversos sitios del continente, han venido tomando conciencia de estas realidades, adaptando estas nuevas tecnologías a sus propias necesidades, en la solución de sus particulares problemas. Un ejemplo del uso de las nuevas tecnologías informáticas en los servicios de salud, se puede encontrar en Colón (1998), quien explica como en Costa Rica, a partir de los años 90 se ha venido desarrollando la reforma del sector salud, asumiendo la implantación de un sistema computarizado de procesamiento de información, en el cual los centros de cómputo se convirtieron en verdaderas unidades de información, donde modernas bases inteligentes de datos con base en una plataforma tecnológica, dieron pié al desarrollo del área administrativa.

Por otra parte, se Estableció una red electrónica para información epidemiológica, telemedicina, ínterconsulta de especialistas, videoconferencias, capacitación interactiva, seguimiento médico, acceso a Internet y a unidades portátiles de telemedicina; la tecnología disponible les permitió la capacidad para conectarse simultáneamente entre sí o con hospitales en el extranjero. La red reunió un total de 29 hospitales con la capacidad de conexión.

En cuanto a Venezuela, resulta interesante el Proyecto de La Universidad Virtual de Ciencias de la Salud de América y el Caribe o Proyecto Vi@Salud (Requena, J. y Pulido, P. 2000), que sumado al desarrollo del Sistema Automatizado de Información Científica y Tecnológica (Saicyt) en 1991, transformada en la Red Académica y Científica de Universidades Nacionales (Reacciun) en 1995, son ejemplos claros de las posibilidades en el uso de las tecnologías de la información y las comunicaciones en el país.

En el caso específico de las clínicas, para 1999 se fundó en Caracas la empresa Bionet S.A., una organización orientada a suministrar conexión a Internet y además

con la misión de ofrecer soluciones de interconexión entre clínicas, con proveedores, clientes, farmacias, laboratorios, hospitales, mediante el desarrollo de redes tanto internas, como externas, con la meta de llegar a una cobertura nacional.

Esta empresa recibió el apoyo de organizaciones de soporte a las tecnologías de la información y las comunicaciones, pero le fue imposible concretar su objetivo, especialmente por la resistencia de los Altos Gerentes de las clínicas, a pesar del interés de los médicos en las soluciones ofrecidas. La resistencia al cambio impidió lograr un importante desarrollo, basado en las nuevas tecnologías informáticas y de comunicaciones.

Algunas de las características incluidas en las soluciones ofrecidas por la empresa, permiten a los pacientes, establecer las citas con su médico por Internet, usando un terminal conectado a la Intranet de la clínica, o por vía telefónica con el Call Center de la misma, escogiendo el día y la hora de mayor conveniencia; resulta de especial importancia para aquellos pacientes residenciados en otras localidades que necesitan trasladarse para un tratamiento específico, pudiendo solicitar posteriormente información por Internet sobre evaluaciones, resultados de exámenes y otros, sin nuevos desplazamientos.

También facilitan la comunicación interactiva entre médicos de una misma clínica o de clínicas diferentes, además del acceso desde el consultorio a eventos, conferencias, entrenamiento, videoconferencias y hacer junta médica sin moverse de su lugar de trabajo; obtener información sobre disponibilidad y existencia de productos farmacéuticos; recibir los resultados de exámenes directamente desde el laboratorio, o desde el área de imagenología, sin restricciones de distancia o transporte, pues estos centros pueden estar en ubicaciones diferentes a donde tiene el médico su consultorio; llevar el control computarizado de todos los pacientes de la clínica, mediante las historias médicas; paralelamente, disponibilidad de información para la toma de decisiones de la gerencia, automatización de procesos y el apoyo informático para el funcionamiento en cada organización.

Son elementos que fortalecen las prácticas de gestión, contribuyen a la toma de decisiones de la gerencia y agilizan los procesos para los profesionales que integran el equipo de salud, permitiendo a la organización competir con calidad.

Los cambios que se están dando y las dificultades económicas existentes, generan la necesidad de diferenciación para casi todos los sectores, promoviendo el

uso de las nuevas tecnologías; en tal sentido, como se destaca en Mercosur-news (2001), tal situación orienta a los profesionales del área de atención en salud, a ofrecer servicio y atención personalizada, donde las tecnologías de la información y las comunicaciones pueden proporcionar grandes ventajas.

Consideraciones Finales

Las condiciones que están generando cambios radicales en lo social, político, económico y cultural, transforman el mundo. En el área económica, han emergido nuevas formas de hacer negocios, basadas especialmente en las nuevas tecnologías de la información y las comunicaciones. Las organizaciones, especialmente las pequeñas y medianas deben encontrar como avanzar y fortalecerse en la turbulencia actual; la conformación de redes con el fin de explotar oportunidades específicas, bajo el concepto de empresa virtual, es una vía para sobrevivir y competir exitosamente.

En este punto, resulta conveniente destacar las consideraciones emitidas al respecto por Sáenz (2000), sobre la importancia de Internet para lograr fortalezas y obtener ventajas competitivas, apoyándose en el variado conjunto de empresas que proveen la infraestructura sobre la cual opera Internet: las de telecomunicaciones, así como las proveedoras de hardware y software básico de aplicación, agregando las que proveen servicios de conectividad y apoyan el desarrollo de aplicaciones y contenidos en Internet.

Este conjunto de organizaciones es la base sobre la cual las pequeñas y medianas empresas pueden ofrecer y demandar servicios, información y productos en la red, empleando aplicaciones desde muy básicas como el correo electrónico, hasta más sofisticadas como el comercio electrónico.

Sáenz considera que una política o programa de apoyo a la difusión de Internet como herramienta de negocios para las empresas, debe considerar en su diseño a cada uno de los actores empresariales anteriormente nombrados, el desarrollo de la infraestructura de telecomunicaciones y acceso a Internet, el desarrollo de contenidos, servicios y aplicaciones útiles, la promoción del acceso a la red y el uso de aplicaciones y contenidos.

En el diseño y ejecución de un programa de esa naturaleza, el objetivo final es aumentar la calidad, productividad y competitividad de las empresas, pues la

difusión de la tecnología no es un fin en sí mismo, sino un medio para lograr ese objetivo. Aun más, se potencia y maximiza su impacto en la medida en que se coordine con otros programas y políticas o forme parte de un programa global de masificación de Internet para toda la sociedad. Las múltiples variables involucradas requieren de un enfoque sistémico y global.

Dentro de tal programa, un sector clave para la sociedad está conformado por las organizaciones que se dedican a prestar servicios de salud; su transformación en empresas virtuales es totalmente factible y se corresponde con la posibilidad de ventajas y beneficios de diverso tipo que trascienden lo meramente económico, tanto para hospitales privados o clínicas, como para los pacientes y comunidades a quienes tales organizaciones atienden.

Para lograrlo, la Alta Gerencia de cada organización debe comportarse de manera diferente a la tradicional, asumiendo riesgos, aceptando responsabilidades, coordinando, comprometiéndose, realizando alianzas y utilizando la tecnología para convertir la información en conocimiento e inducir en ellas procesos dinámicos, trabajando en equipo, como socios con otras organizaciones, compitiendo mediante la calidad de los servicios prestados.

La posibilidad para el paciente, de escoger al médico, el día y la hora al establecer la cita médica desde su casa u oficina por Internet, mediante terminales del sistema en la propia clínica o por vía telefónica, utilizando el centro de llamadas conectado a la Intranet de la misma, facilita el manejo del tiempo, brindando comodidad. La comunicación interactiva entre médicos, mediante las tecnologías de la información y comunicaciones, representa ventajas adicionales desde el punto de vista del ejercicio profesional y mejoras en el manejo del conocimiento relacionado con la situación de un determinado paciente, o el intercambio de información clave sobre avances y experiencias, al fortalecer la labor del profesional de la medicina, agilizando procesos.

La información disponible, agilidad de los procesos y la capacidad de interactividad mediante el trabajo en red, son elementos importantes para la toma de decisiones de la Alta Gerencia de dichas organizaciones.

Pero para tomar ventaja de los acelerados cambios que se están dando no bastan las tecnologías de la información y las comunicaciones por si solas; es

necesario que esa Alta Gerencia asimile la profundidad, el significado de la información para inducir procesos dinámicos, aplicando las formas de dirección que exigen los nuevos modelos de gestión. Aquellos que se preocupen por asumir tal comportamiento, asegurarán la supervivencia y el éxito de las organizaciones que dirigen.

Referencias Bibliográficas

Cuesta, F.(1998). *La empresa virtual*. Madrid: McGraw-Hill

Colón Peña, A. (1998) *La comunicación en proyectos de promoción y protección de la salud en Costa Rica*. En: **Revista Latina de Comunicación Social**, No. 12. Diciembre de 1998. La Laguna (Tenerife). En: www.lazarillo.com/latina/arama/arama1.htm

Downes, L., y Mui, Ch. (1999). *Estrategias Digitales para dominar el mercado*. Buenos Aires: Ediciones Granica S.A.

Fjørtoft, A. (2001). *El Desafío de la División Digital. La brecha entre la información rica y la información pobre*. En A. Leer (Comp.), **La Visión de los Líderes en la Era Digital** (pp. 402-410). México: Pearson Educación.

Gaynor, M (2001). *La Brecha Digital*. En: **Revista Net@** _ www.labrechadigital.org/bd_unproblema.html

Hernández (2000). *Internet, Internet entre Ícaro y Dédalo*. En: www.analitica.com/cyberanalitica/matriz/9294233.asp

International Data Corporation (1999). *Estimación de crecimiento de Internet para el 2003*. San José. Cisco Systems.

Malavé, J. et al (2001). *Todo lo que usted quería saber sobre...Las empresas venezolanas en los noventa*. En: **Debates IESA** Vol. VI, No. 3. Pp. 27-33.

Martín, C. (1999). *Las 7 Cibertendencias Del Siglo XXI*. Santa Fé de Bogotá:

McGraw-Hill.

Montesinos, A. (2000). *Internet, tecnología e individuo: una visión integradora*. En: www.analitica.com/cyberanalitica/matriz/2398075.asp

MERCOSUR (2001). *Mercosur-news.com/noticias/9910/*. En: www.mercosur-new.com/noticias/9910. (consultada el 12/06/2001)

Pérez et al (1995). *Evaluación de Clínicas en los Estados Zulia, Trujillo, Mérida, Falcón y Táchira*. Informe Final no publicado. Maracaibo: Centro de Estudios de la Empresa, Universidad del Zulia.

Pérez, A. (1995). *Evaluación de Clínicas en los Estados Zulia, Trujillo, y Mérida bajo el Enfoque de Calidad y Productividad*. En: **Revista de Ciencias Sociales** Vol. 1, No. 1. pp. 177-200. Maracaibo , Zulia.

Pérez et al. (1999). *El uso de la informática en consultorios médicos de Caracas y Maracaibo*. Estudio de Mercado no publicado. Maracaibo: Centro de Estudios de la Empresa, Universidad del Zulia.

Pinzón, M.(2000). *¿Cómo conducir su empresa hacia internet? : Con sentido común....*En: www.analítica.com/cyberanalitica .

Requena, J. y Pulido, P. (2000). *Proyecto VI@SALUD*. En: **Medicina**, Vol. 22 Número 1 (52). Mayo de 2000. Santa Fe de Bogotá, Colombia. www.fepafem.org/anm/220152.htm

Rincón A. y Romero M. (1997). *La revolución de la información*. En: **Opción** No. 22 Pp. 27-46. Maracaibo, Zulia.

Rojas, L., Mundet, L., y Arapé E. (1995). *Comunicación y Empresa: Hacia una Teoría del Postmanagement*. En: **Revista de Ciencias Sociales** Vol.1, No. 2, pp. 349-375. Maracaibo, Zulia.

Romero, A.(2001). *Universidad y Globalización*. En: **Revista de Ciencias Sociales** Vol. VII No 1 Pp 141-151. Maracaibo, Zulia.

Sáenz, N. (2000). *Análisis y Propuestas para la difusión de Internet en las pequeñas y medianas empresas latinoamericanas*. Banco Interamericano de Desarrollo. Serie de informes técnicos del Departamento de Desarrollo Sostenible. Washington, D.C. En: www.iadb.org/sds/sme

SELA, (2000) *Inserción de A. L y el Caribe en el proceso de globalización de la economía mundial*. En: <http://lanic.utexas.edu/project/sela/docs>

Vásquez, M. (2001). *Datos interconectados*. En: **Business Technology**. ITMEDIA. Agosto 2001 Pp. 47-49