

TECNOLOGÍAS, NUEVAS ORGANIZACIONES Y NUEVAS APLICACIONES Y SERVICIOS

César Alierta. Presidente de Telefónica

Cuando se analizan los mercados actuales y se trata de compararlos con los que les precedieron y también con los que algunos se aventuran a esbozar, se comprueba que lo único que a veces parece asemejarles es la importancia creciente con que los cambios tecnológicos les han empujado a transformarse y los transforman. A ello cabría añadir que la pujanza de dichos cambios sociotécnicos, también *in crescendo* y sin descansos, incide cada día más en la concepción y maneras de hacer de nuestras sociedades. Que viven su modernización y cambio al hilo de como se actualizan mercados y negocios y de los que depende, a la postre, su riqueza y bienestar.

Son, por tanto, los cambios tecnológicos los que están en los fundamentos de los cambios en los negocios y también en las maneras de aprender, convivir e incluso solazarse. Y dentro de estos cambios son los que se han producido en las redes de comunicación los que han permitido la globalización e interdependencia de los mercados. Pues si las redes de transporte y su creciente eficiencia permiten llevar productos de una esquina a otra del planeta de forma competitiva, no es menos cierto que dicha eficiencia se fundamenta en la capacidad de compartir y contrastar informaciones, ofertas y demandas. Con lo que las telecomunicaciones y las plataformas y topologías dedicadas al procesamiento de informaciones de manera interactiva están permitiendo compartir inteligencias y saberes. Lo cual repercute en la mejora de procesos y en hacer que éstos sean cada día más eficaces y eficientes.

Para lograrlo, sin embargo, es preciso configurar nuevas organizaciones y olvidarse a diario de las estructuras anteriores. Pues de lo que se trata es de aprovechar las oportunidades que los mercados deparan y para lo cual la adaptabilidad a lo que requieren los cambios resulta determinante. Es más, a medida que gracias a esa adaptabilidad se está más capacitado para afrontar las oportunidades aludidas, se perciben otras nuevas y las actividades productivas se multiplican. A una velocidad y en unos ámbitos que se amplían a medida que las «estructuras son abiertas», la conectividad facilita cualquier interacción y la génesis de nuevas maneras de comerciar se intensifican.

En este panorama las telecomunicaciones se convierten en un factor de competitividad y cambio sin precedentes comparables. Es más, de su eficiencia e innovación dependerá que otros negocios puedan imaginar estructuras organizativas, de producción o de comercialización a la altura de lo que demandan los mercados. Y es en esa transformación continuada e incesante en la que cabrá apreciar nuevas necesidades y habrá que acentuar la innovación para poder estar a la altura de lo que se le exige a una operadora líder.

De ahí que sea necesario promover estudios y debates para saber cómo viven los tejidos empresariales estos cambios. Considerando, a su vez, cómo orientan su estrategia de relación con sus clientes y có-

mo facilitan que sus empleados disfruten de unas organizaciones en permanente comunicación. Ya que, de no contar con ella, es probable que tuvieran crecientes dificultades para gestionar sus saberes y para amoldarse ágilmente a las nuevas demandas y posibilidades.

Se trata, por tanto, de dialogar sobre el futuro de las urdimbres productivas, pero sobre todo sobre qué efectos positivos tienen las innovaciones que una operadora líder pone a disposición de sus clientes, para que éstos puedan beneficiarse de tanto cambio como se augura por doquier. Pero también, para una empresa como Telefónica, es de interés conocer cómo se imagina el futuro desde los más variados sectores. Pues sólo así se podrán ofrecer soluciones tecnológicas y aplicaciones adecuadas a lo que demandan los mercados y no solamente pensadas desde lo que posibilitan los avances tecnológicos. Se trata, en definitiva, de dialogar sobre el futuro, buscando coincidencias entre las expectativas organizativas y empresariales de cada ámbito mercantil, institucional y social y las potencialidades de unas redes y servicios que facilitan pasar de la sociedad industrial a una «sociedad reticular», donde la interactividad y la movilidad permiten la «ubicuidad virtual» y, lo que es más decisivo, el que tales oportunidades sean competitivas y generadoras de otras nuevas.

La cuestión es que un debate de esta naturaleza no puede ser visto como un debate que se pueda limitar en el tiempo. Más bien al contrario se está ante un debate que se hará permanente antes que sea declarado inacabado. Y en el que habrá que ir procurando argumentos a medida que las demandas vienen y las capacidades de nuestras redes y servicios se incrementan cada vez más. Y que se enriquecerá a medida que a los aspectos meramente empresariales se sumen otras consideraciones de carácter social que aúnen competitividad y cohesión. Ya que sólo así se estará dialogando sobre la calidad de vida colectiva y su sostenibilidad económica y social.

César Alierta
Octubre de 2006

CAMBIOS TECNOLÓGICOS, NUEVOS EMPLEOS Y COHESIÓN SOCIAL

Cándido Méndez. Secretario General de UGT y Presidente de la CES

Desde que, a comienzos de los años noventa del siglo pasado, empezaron a verse las consecuencias de la interdependencia de los mercados y las potencialidades que encerraban las tecnologías de la información y las comunicaciones, se iniciaron las consideraciones y debates sobre cómo se transformarían los tejidos productivos y qué cambios sociales les acompañarían. Ya entonces se hablaba de «vivir y trabajar en la sociedad de la información» y ya entonces, también, se intuía que el trabajo y la convivencia ciudadana irían diferenciándose de las maneras y modos propios de las sociedades industriales. En éstas, en las que su modernidad se había fraguado sobre la base de que el diálogo social había sido capaz de sustituir a la confrontación, para hacer compatible la preocupación por conseguir empresas más competitivas con una mayor solidaridad en la administración del bienestar y la riqueza, había, sin embargo, mucha más estabilidad que la que se aprecia en los nuevos horizontes. En estas últimas perspectivas es perceptible el riesgo de una inestabilidad tal que podría llevar a desbaratar muchos de los logros sociales alcanzados y, sobre todo, esa idea de conjugar competitividad y cohesión social.

Hoy, cuando aquellas intuiciones previas se han visto ampliamente superadas, se está constatando que esta «sociedad interactiva» tiene crecientes diferencias respecto a las claves vertebradoras de las sociedades industriales, en las que la gestión del conflicto permitió alumbrar, especialmente en Europa, un modelo social de solidaridad sin que ello impidiese las aspiraciones de competitividad. Esto se consiguió gracias, en parte, a la estabilidad de determinados procesos y, sobre todo, a que las relaciones laborales y los aprendizajes profesionales resultaban duraderos.

Hoy, por contra, los procesos de solidaridad intergeneracional, fundados en la entrada, permanencia y salida de los mercados laborales de una forma pautada y regular, se hacen más difíciles al comprobarse cómo aquellas pautas son de aplicación incierta en unos mercados en los que no cabe ni la estabilidad, ni la regularidad y uniformidad. Y es que, al hilo de lo que algunos predecían como «el fin del trabajo», se han puesto en cuestión más de una «estructura del bienestar», pero sobre todo ha quedado en entredicho aquel supuesto de «trabajo estable y de por vida», que facilitaba el modelo social al que aspiraban las sociedades avanzadas.

Por ello se comprende que a partir de esas diferenciaciones, cada vez más patentes, desde hace una década el tema de la «organización del trabajo» se está viviendo como un tema capital: para que la sociedad digital no sea un futuro que implique el arrumbamiento de todas las conquistas sociales, al propiciar, –con sus demandas de cambio y flexibilidad– precariedad en los empleos y acentuación de las «brechas sociales» ya conocidas. Se trata, por consiguiente, de lograr que las necesidades de flexibilidad, que vienen obligadas por la adaptabilidad a los cambios, no hagan desaparecer los mínimos soportes de

la seguridad en los empleos, se trata de asociar cualificación –en un sentido amplio– de los trabajadores con competitividad, sin despilfarrar talentos y habilidades; y de facilitar, por la vía del aprendizaje continuo, la permanencia en la vida activa y en los mercados.

La cuestión estriba en que en esos mercados aparecen a diario nuevos negocios y nuevas maneras de competir. Y que ello, como es obvio, tiene consecuencias no sólo en cómo se organizan las empresas o cómo se articulan procesos, sino también en el tipo de empleos necesarios, en sus cualificaciones y formas de actualizarlas y en cómo se entra y se sale de los mercados laborales. En los mercados se multiplican las oportunidades y los viejos modos de proceder y competir que las empresas manejaban casi rutinariamente, se están viendo desbordados por nuevas fórmulas, en las que la incidencia de la globalización y la «virtualidad» de cada proceso, están obligando a transformar las temáticas del diálogo social. De tal modo que este diálogo social ha de ir más allá de cada caso concreto, para entender, también de los entornos en que se producen los cambios, de la interdependencia de todo tipo de cambio y, sobre todo, de cómo los cambios tecnológicos originan, hoy más que ayer, cambios sociales sin precedentes.

Puede entenderse así, desde la perspectiva actual, lo que algunos ya imaginaban en cuanto a que los cambios en los modos de producción inducían nuevas relaciones sociales. Pero ahora la interactividad, así como la creciente interdependencia y globalización, han multiplicado exponencialmente los cambios sin que quepan aplicarse mecánicamente conceptos y visiones de las sociedades industriales anteriores.

Las nuevas Sociedades del Conocimiento, no se han hecho ni se hacen cargo de fórmulas del pasado, pues se reinventan a diario. Y con ello modifican los empleos, generan nuevos trabajos y ocupaciones, empujan a las organizaciones a competir, cooperar, asociarse o fundirse según sea el caso y la oportunidad. De forma que por mor de la rentabilidad económica propician nuevas maneras de trabajar, producir, crear y comerciar, aunque para ello tengan que sortear las viejas fronteras estatales en que antes se encerraban los mercados. Pero que hoy, con la globalización, consideran que las regulaciones de ayer necesitan ser repensadas para intentar aunar flexibilidad y seguridad. Y para que las personas y sus trabajos, competencias y conocimientos no sean vistos como un factor más de tipo material y por tanto fácilmente reemplazable, cuando no desechable, una vez consumados su explotación y uso.

Ante este panorama el diálogo social tiene que contemplar, de manera conjunta, qué cambios caben atisbarse a partir de las nuevas posibilidades tecnológicas y también de las nuevas demandas de los mercados. Y para hacerlo convendrá comprender y conjugar la visión de la globalidad con los detalles de cada mercado particular. Por lo que, para lograr que dicho diálogo sea efectivo, es necesario abrir aquellos debates que aúnen las perspectivas generales y las visiones holísticas con lo que está pasando en cada sector; de modo que cuando se llegue a la negociación concreta se tengan claras las realidades sectoriales previas. Y, sobre todo, la plausibilidad de los cambios que se anuncian. De forma que con ello se esté en mejor disposición de perfilar qué hacer para lograr mantener modelos sociales mientras se cambian los modelos económicos.

En las páginas que siguen los autores nos hablan de algunos de esos cambios y nos invitan, con sus sugerencias, a que el diálogo sobre el futuro se articule de manera permanente. Pues sólo así podremos gestionar el futuro en lugar de dejarnos atropellar por él.

Cándido Méndez
Octubre de 2006