

Las lenguas modernas como apoyo a la difusión y gestión de las Tecnologías de la Información y la Comunicación en las organizaciones

Por Alejandra Cerón, Orlando Martínez, Mónica Parada *

Recibido:
D 20 M 04 A 09

Aprobación interna:
D 11 M 05 A 09

Aprobación externa:
D 01 M 06 A 09

Resumen

En Colombia, los profesionales de Lenguas Modernas están encontrando nuevos espacios para ejercer su actividad laboral gracias a las nuevas aplicaciones de las Tecnologías de la Información y la Comunicación. Estas tecnologías están creando nuevos ambientes corporativos donde la combinación de saberes, tales como la traducción escrita y la simultánea deben ser utilizados.

Una encuesta aplicada dentro de organizaciones pertenecientes a los sectores industrial, institucional y comercial; en donde su actividad requiere relacionarse a nivel internacional, reveló que las Tecnologías de la Información y Comunicación son utilizadas en un porcentaje muy bajo. Estas organizaciones utilizan el recurso interno de traducción mínimo del español. Es así que estas tecnologías, que fueron diseñadas para mejorar la productividad, no están siendo aprovechadas al 100%.

Palabras clave

Comunicación, tecnología, sistemas de información, gestión organizacional bilingüe.

Abstract

In Colombia, modern languages professionals are finding new working places due to the new applications of the modern Information and Communication Technologies. Among written-simultaneous translation, and knowledge management, these technologies are creating new environments where corporate needs require combined know ledges.

A survey applied inside organizations that belong to the industrial, institutional and commercial sectors where international relationships interact, showed that Information and Communication Technologies are used in a very low percentage and in an in-house translated Spanish. Therefore, organizations

Alejandra Cerón, Orlando Martínez, Mónica Parada

luz.ceron@ean.edu.co ojmartinez@ean.edu.co paradaright@hotmail.com

Son Docentes de la Facultad de Humanidades y Ciencias Sociales de la Universidad EAN.

are not using the 100% of these tools which were designed to improve their operation.

Keywords

Communication, technology, information systems, bilingual organizational management.

1. Introducción

La gestión de las organizaciones en un mundo globalizado exige, además del dominio de al menos un idioma extranjero, el apoyo de las herramientas tecnológicas para los procesos de comunicación e información, lo que genera nuevas necesidades en el ámbito laboral, relacionadas con la asesoría, implementación y desarrollo de los diferentes procesos de las organizaciones (producción, administración, distribución, comercialización, etc.). La gestión de la comunicación en dichos procesos puede estar perfectamente a cargo de profesionales de lenguas modernas, ampliando así su panorama laboral actual, esto es sus posibles campos de acción dentro del mundo del trabajo.

La necesidad de determinar cómo se desarrolla la gestión de la comunicación apoyada en tecnologías de la información y la comunicación en diferentes idiomas, en las áreas comercial, industrial e institucional, conduce a realizar un diagnóstico acerca de las exigencias organizacionales actuales respecto al dominio y aplicaciones posibles de las tecnologías como herramientas de apoyo a la gestión del conocimiento generado por cada organización. A la vez es necesario plantear la reflexión sobre el direccionamiento de los lineamientos que componen el quehacer del profesional en Lenguas Modernas, de manera que sirva de orientación al desarrollo de los contenidos de prác-

tica y profundización que componen el programa que ofrece la Universidad EAN. El diagnóstico aporta también información para la incursión de estos profesionales en nuevos campos de acción, hasta la fecha inexplorados, bien sea por el desconocimiento que los gestores de las organizaciones tienen de los aportes posibles que estos profesionales pueden ofrecer, o porque son nuevas áreas del trabajo profesional que hasta ahora comienzan a definirse en relación con determinados perfiles profesionales.

Dados los nuevos retos en relación con la comunicación, que supone para las organizaciones incorporarse a la dinámica internacional, proponer una línea de profundización de la carrera apoyada en el conocimiento y aplicación de las TIC en lengua extranjera implica concentrarse en el estudio, desde la perspectiva del proceso de comunicación dirigido a la gestión, del componente tecnológico cuyo lenguaje propio y adelantos compete a la ingeniería y a los profesiones afines.

El problema de investigación que surge es que la gestión de la información y la comunicación en las organizaciones internacional actuales plantea nuevos retos (Cf. Díaz, 2007, pp. 39-68), de acuerdo con la naturaleza y la actividad de las empresas, así como de las nuevas necesidades de formación de los profesionales, que están asociadas al multilingüismo, a la vez que sugie-

re nuevos campos de acción relacionados con la comunicación y las tecnologías para ser explorados. Entendiendo que la gestión de información y conocimiento implica el reconocimiento y organización del “saber hacer” de una empresa u organización con fines de distribución, ya sea que este conocimiento esté representado por bases de datos, documentos impresos o electrónicos que pertenecen a la empresa, o bien del conocimiento que implican la experiencia y las competencias de todo el personal de las organizaciones (Cf. “Colombia y las Tic”).

En estudios relacionados (Cf. Ídem) se puede percibir los esfuerzos que realiza un país como Colombia para superar la brecha en relación con el panorama tecnológico internacional, así como la conciencia de los nuevos retos que supone para todos los sectores de la economía integrar las herramientas tecnológicas para la gestión, hecho que en materia de comunicación integra la necesidad de que las organizaciones nacionales (la mayoría son PyME) se comprometan con el desarrollo de todas sus estrategias comunicativas y de marketing a través de medios electrónicos; también de desarrollar indicadores de proyección y gestión interna utilizando los apoyos tecnológicos; crear una imagen corporativa a partir de la utilización de medios relacionados con la producción audiovisual y hacer gestión de contenidos dentro de la web, entre otras estrategias, apoyándose en el multilingüismo, dado la facilidad que comporta para acceder a la información y a la comunicación con organizaciones internacionales.

Toda empresa contemporánea debería apoyarse en la utilización de las TIC para su gestión. De esta manera podrá incursionar más fácilmente en

los mercados globales que se sostienen en modelos como el e-commerce y e-business. Asimismo, el profesional de Lenguas Modernas habrá de incursionar más enérgicamente en el área de la gestión del conocimiento en las empresas, apoyadas en los medios tecnológicos y el multilingüismo.

2. Estado del arte

El panorama de la economía mundial ha cambiado significativamente en los últimos 25 años. La denominada interconectividad de las economías, el surgimiento de nuevos bloques de naciones en sinergia con nuevas organizaciones impulsoras de nuevas formas de comercio y de alianzas regionales, definen un nuevo orden en el manejo de las empresas.

El reciente estudio Connectivity Scorecard, diseñado por la firma de telecomunicaciones Nokia Siemens Networks y realizado por London Business School y la consultora económica Global LECG, recomendó que tanto empresas como gobierno deben utilizar mejor su infraestructura de comunicaciones y cómputo si desean aprovechar el potencial económico y el impacto social que las Tecnologías de la Información y Comunicación pueden ofrecer.

Este estudio revisa la visión económica mundial y valida el concepto de empresa-red como la combinación de los componentes de varias empresas operando de manera virtual durante un periodo de duración de un proyecto de negocio para realizarlo exitosamente. Sin embargo, olvida mencionar la importancia del dominio de dos o más lenguas para garantizar el cumplimiento del mismo y la supervivencia de la organización dentro de la pujante economía del e-business.

Las lenguas modernas...

La gestión del conocimiento (Cf. Groff y Jones, 2003, p. 183) referida a la comunicación hace énfasis en cómo las infraestructuras de comunicación son elementos clave para la potenciación y uso adecuado de los datos e información que posee una organización. Su impacto en la gestión podrá generar desarrollos socioeconómicos positivos, ya que la gestión apoyada en las TIC facilita la integración de las labores asociadas a la comunicación, tanto al interior de la organización como en su entorno (Cf. “La integración de...”).

La gestión del conocimiento de la comunicación multilingüe se plantea como la herramienta de apoyo para interiorizar los conceptos que se encuentran detrás de documentos y comandos de los sistemas tecnológicos. No se trata de traducir materiales o aplicaciones para las que un CRM, o cualquier otro sistema, haya sido diseñado originalmente. Conocida la rapidez que implican las comunicaciones, la gestión de las mismas debe asegurar poder relacionar a dos o más actores de manera simultánea, en diferentes lugares, con diferentes culturas y saberes, pero con un fin específico. La premura y la exactitud en estas situaciones obligan a los participantes en estos procesos a ser capaces de demostrar que existe un planeamiento general de estrategia, que son capaces de negociar simultáneamente, que son capaces de integrar o liderar un equipo de trabajo multicultural virtual con el apoyo de las TIC, utilizando una lengua diferente a la nativa.

Así, las TIC imponen un sistema de trabajo intercultural dentro de la economía del e-business, donde se exige innovar constantemente para vencer a la competencia. La facilidad para navegar y adaptarse en cuestión de segundos a diferentes culturas y ga-

rantizar resultados en pro de la organización, involucra el uso más que adecuado de las lenguas. La nueva mercadotecnia exige que, tanto las herramientas TIC como el dominio de las lenguas, apoyen y consoliden todos los procesos de comunicación de las empresas.

A partir del análisis de los trabajos reportados en la materia se pretende establecer cuáles son los parámetros que determinan hoy en día el desarrollo de las aplicaciones tecnológicas para la gestión de la comunicación y la información, con el fin de definir el “deber ser”, o en otras palabras, definir cuáles son las posibilidades de aplicación que ofrecen las herramientas tecnológicas dirigidas a las comunicaciones. Determinado lo anterior se podrá elaborar una comparación a partir del diagnóstico alcanzado con la investigación, en función ya no del “deber ser”, sino del “ser” que corresponde a las organizaciones seleccionadas para el estudio (Cf. Malhotra, 2002, p. 453; Riesco, 2006, p. 280; Carballo, 2006, p. 469; “Lo que viene en TICS en 2008”).

Los distintos estudios referenciados evidencian la infinidad de aplicaciones de TIC para las organizaciones, concentrándose la gran mayoría en idioma extranjero, lo que genera la necesidad de traducirlas (a las tecnologías) para ser utilizadas en el contexto organizacional colombiano. Equivale, en términos de este estudio, a una obligada transferencia del código idiomático, su interpretación, la necesidad de comprender su dimensión dentro de contextos culturales y sociales específicos y, por último, su gestión, lo que implica el desarrollo de modelos de aplicación posibles dentro del contexto propio.

3. Metodología

La población objeto de estudio se centró su mayoría en empresas adscritas a las Cámaras de Comercio Colombo Alemana, Colombo Francesa y Colombo Italiana. En el listado de la Cámara Colombo Alemana se encontraron registradas 170 empresas; en la Colombo Francesa, 105; y en la Colombo Italiana, 20.

En la muestra no aleatoria de la población se consideraron tres sectores económicos específicos: el institucional, el comercial y el industrial, que utilizan las tecnologías de la información y la comunicación en sus procesos, y que se comunican en lenguas extranjeras. Se programaron visitas, encuestas y entrevistas con los gestores de los procesos de información y comunicación en las organizaciones seleccionadas con el fin de alcanzar un entendimiento de los procesos y

contenidos TIC usados en estas organizaciones.

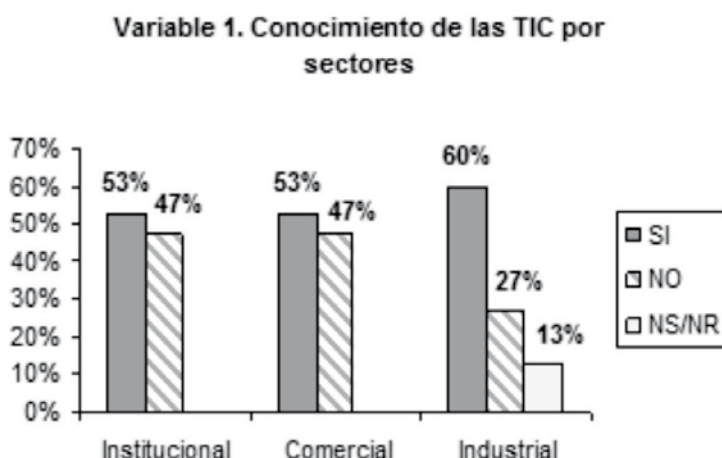
4. Diagnóstico

A partir de la encuesta realizada a las organizaciones seleccionadas, se hizo seguimiento de 12 variables que pretenden determinar el estado actual de la utilización y aprovechamiento de las tecnologías de la información y comunicación dentro de las empresas localizadas en Colombia, clasificando el idioma que utilizan, el nivel de conocimiento, el dominio de las mismas al interior de las organizaciones, las posibilidades de generalización, la relación directa con la gestión y la relevancia para la construcción de una gestión del conocimiento acumulado por la organización.

El resultado de las variables, a través de los indicadores relacionados en la encuesta aplicada, presenta los siguientes resultados estadísticos:

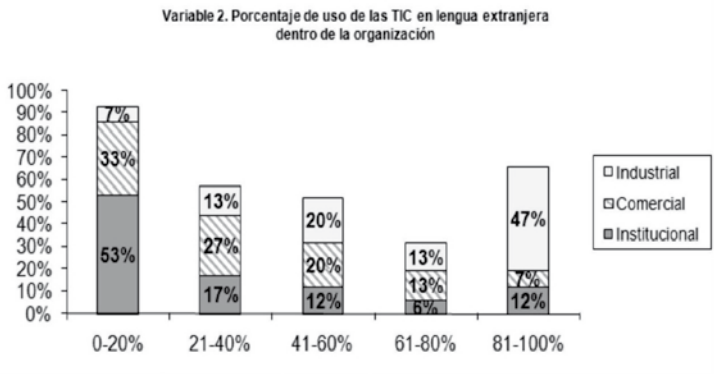
Variable 1. Conocimiento de las TIC

Las TIC son mayormente conocidas en el sector industrial. La transferencia tecnológica se realiza desde la casa matriz fuera de Colombia.



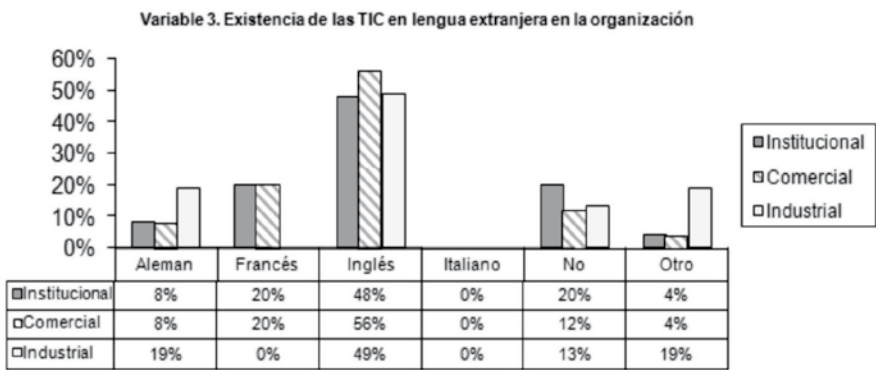
Porcentaje de uso de las TIC en lengua extranjera

Tanto en el sector institucional como en el comercial, el uso de las aplicaciones de las TIC en otro idioma es menor al 40%; mientras que las aplicaciones estándar son utilizadas en el sector industrial en lengua extranjera en un 64%. El gráfico ilustra la participación de los tres distintos sectores por los rangos porcentuales escogidos para la investigación. Así, se puede observar que el 53% de las empresas encuestadas pertenecientes al sector institucional hacen un uso incipiente de las TIC dentro de un rango de tan solo 0 – 20%.



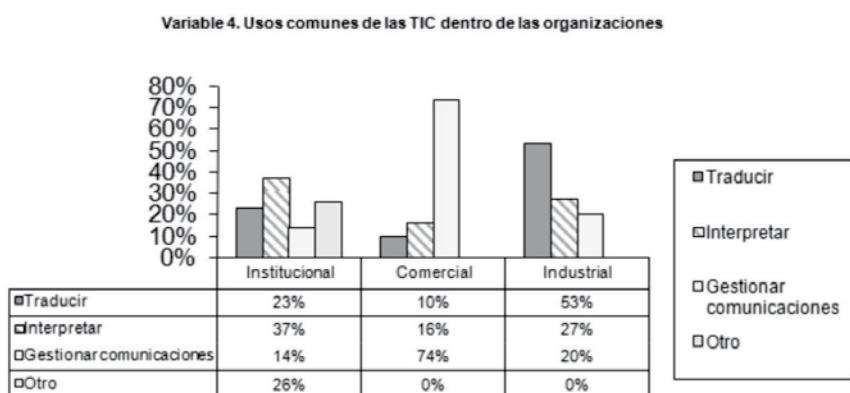
Variable 3: Existencia de las TIC en lengua extranjera en la organización

El idioma más común para el manejo de las tecnologías es el inglés con un 53% en los tres sectores, seguido de alemán y francés. Sin embargo, las aplicaciones avanzadas de las TIC no se implementan por estar documentadas en Inglés sin traducciones disponibles.



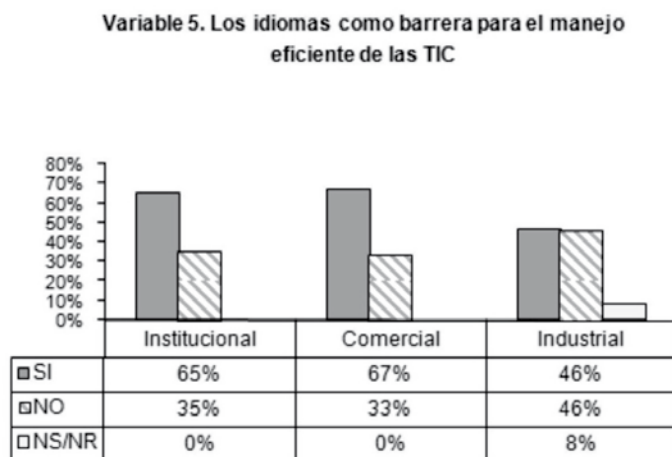
Variable 4: Aplicaciones o usos comunes de las TIC en las Organizaciones

No se identifica una tendencia definida en el uso de idioma. Los sectores se dedican a traducir o interpretar información existente. Paradójicamente, el sector industrial que más reconoce y utiliza las TIC lo hace sobre la actividad básica: traducir.



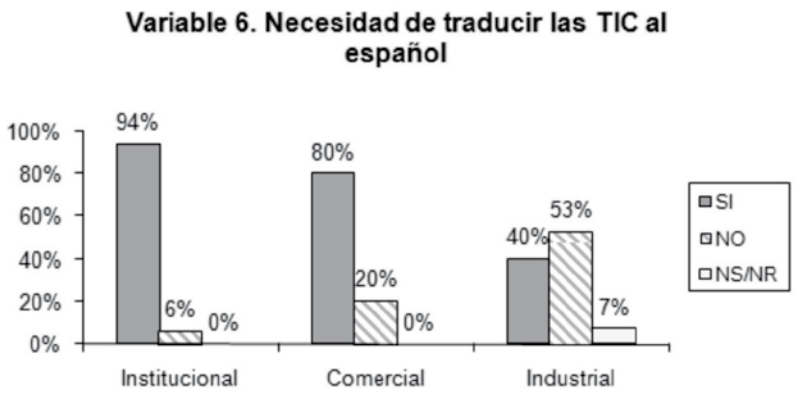
Variable 5: idiomas como barrera para el manejo eficiente de las TIC

El idioma más común para el manejo de las tecnologías es el inglés con un 53% en los tres sectores, seguido de alemán y francés. Sin embargo, las aplicaciones avanzadas de las TIC no se implementan por estar documentadas en Inglés sin traducciones disponibles.



Variable 6: Necesidad de traducir las TIC al español

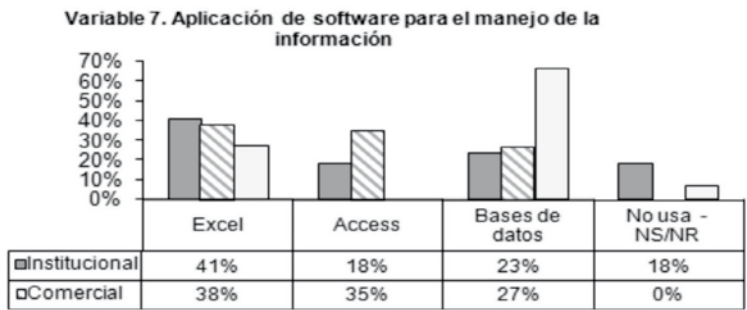
Las empresas consideran importante poder contar con las instrucciones de las herramientas TIC en español para sacar el mayor provecho de las mismas. Aunque no se pregunta por ello en este punto, se puede inferir que contar con el material de capacitación en el uso de las herramientas en español mejora el uso de la Tecnologías de Información y Comunicación.



Variable 7: Aplicación de software para el manejo de la información

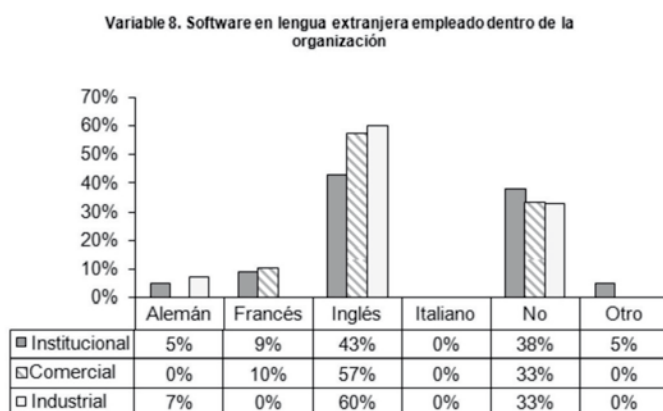
Las mayores aplicaciones de las TIC a nivel de manejo de bases de datos se realizan en el sector industrial. Para los otros dos sectores, las herramientas más usadas son ACCES y EXCEL, que corresponden a los niveles más básicos de herramientas para el manejo de la información.

A la luz de los mercados globales y de la permanente necesidad de internacionalizar las empresas, que exigen negocios preparados para el manejo digital de la información empresarial, se puede inferir que éstas no poseen la suficiente infraestructura de información para ensanchar las cadenas de valor de sus negocios, impidiendo que ellas puedan compartir información por medio de aplicaciones y software, para sacar el mayor provecho del conocimiento que se obtiene de clientes y proveedores.



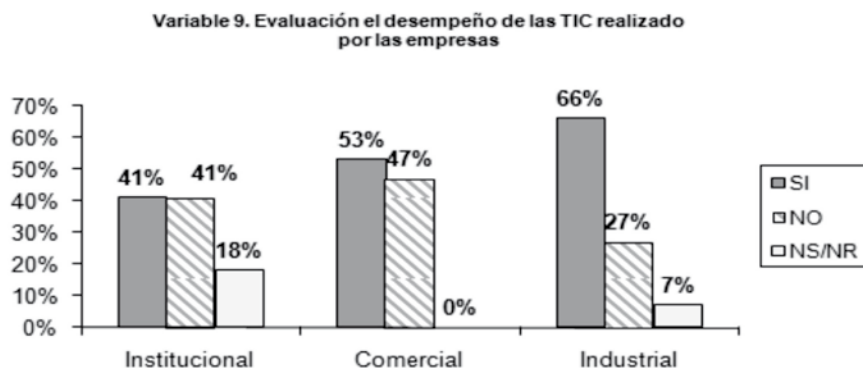
Variable 8: Software en lengua extranjera empleado dentro de la organización

En todos los sectores, el uso del idioma en relación con las TIC es bajo. Se reafirma la necesidad de involucrar recursos humanos que a partir del idioma base realice gestión del conocimiento para poder garantizar el verdadero aprovechamiento de las TIC. En los 3 sectores, la necesidad del uso de un idioma extranjero es imperante.



Variable 9: Evaluación en el desempeño de las TIC realizado por las empresas

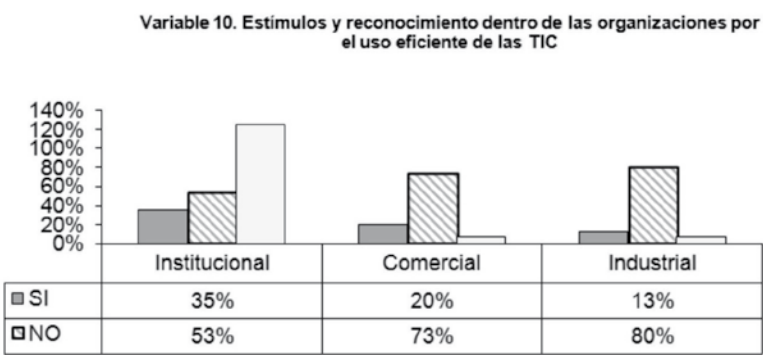
El nivel de evaluación de las empresas apoyado en las TIC al interior de las mismas es bajo para los sectores institucional y comercial. Estos niveles aumentarían en la medida que las empresas conocieran nuevas aplicaciones para medir la evaluación de desempeño. Una ventaja cualitativa la obtienen aquellas empresas que tienen acceso a dichas aplicaciones, cuya gran mayoría está en idioma extranjero, de acuerdo a lo evidenciado en la variable número 8 de esta investigación.



Variable 10: Estímulos y reconocimiento dentro de las organizaciones por el uso eficiente de las TIC

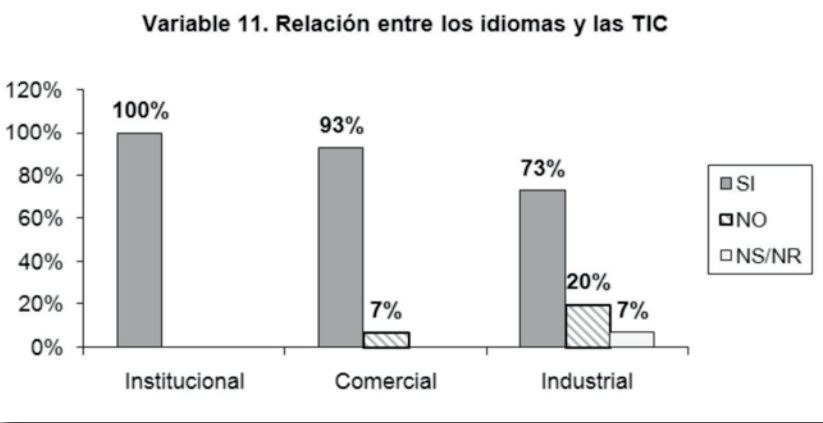
Se evidencia un estímulo muy bajo orientado hacia la utilización de las TIC. Este hecho es extrapolable a muchas otras variables que componen la gestión de las organizaciones modernas en Colombia, a pesar de tratarse de empresas cuya casa matriz se encuentra en el extranjero.

Las empresas multinacionales incentivan bastante a los empleados para utilizar herramientas digitales que simplifiquen u optimicen el desempeño laboral. Esta actividad es connatural en estas empresas, pues muchas veces la plataforma tecnológica la “impone” la casa Matriz. Esta puede ser una de las razones fundamentales por las cuales las empresas colombianas aun no han incorporado de manera comprometida procesos de implementación de herramientas tecnológicas para la gestión de sus procesos productivos.



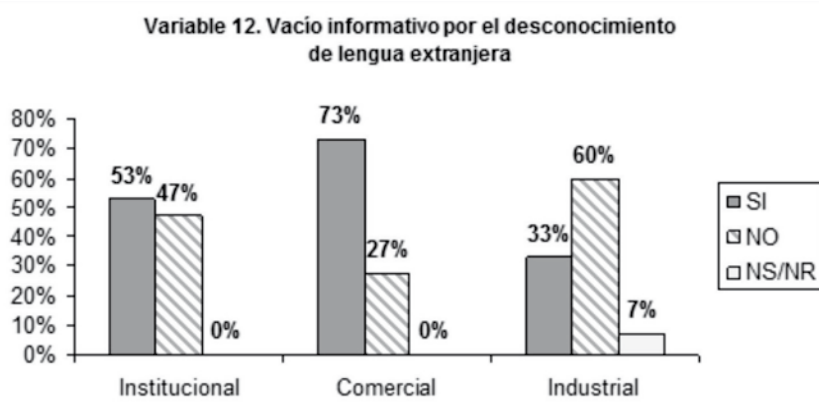
Variable 11: Relación entre los idiomas y las TIC

Desde la óptica de las empresas colombianas, la relación entre tecnología e idiomas es muy alta, dado el hecho de que el país no es un productor de tecnología. La investigación y desarrollo en materia de procesos y tecnología es incipiente.



Variable 12: Vacío informativo por el desconocimiento de lengua extranjera

Se evidencia nuevamente que el idioma es una barrera para la gestión de las tecnologías de la información y la comunicación en las organizaciones relacionadas con los sectores institucional y comercial. Esta tendencia no es muy clara en el sector industrial.



5. Conclusiones

Del estado actual de desarrollo, y de las aplicaciones que hacen las empresas colombianas respecto a las tecnologías de la información y la comunicación, es posible concluir que el idioma es una barrera importante para el desarrollo de una gestión organizacional apoyada en este tipo de herramientas.

Dado que la mayoría de dichas herramientas se encuentran en inglés y alemán, resultaría un factor de competitividad, como estrategia empresarial, involucrar personal con competencias multilingües, cuyo valor agregado para la empresa se manifestaría desde dos perspectivas: una estaría directamente relacionada con la transposición de los códigos lingüísticos, traducción, de los contenidos de dichas herramientas, con el fin de apoyar a la empresa; un segundo componente del valor agregado del

nuevo profesional de Lenguas Modernas sería la participación activa junto a otros profesionales relacionados con el tema, provenientes de áreas como la ingeniería o la administración, en la interpretación de tales códigos y su gestión, generando el conocimiento relacional al interior de la empresa.

La gestión de la comunicación externa de las empresas del área comercial está dada en los idiomas extranjeros de mayor uso por la Comunidad Económica Europea, por lo que no sólo el dominio del idioma inglés, sino del francés, el alemán, el portugués y el italiano, pueden ser factores clave para que las empresas generen estrategias de fidelización y comunicación con sus clientes apoyándose en la tecnología.

Las investigaciones relacionadas con la temática anteriormente identificada y diagnosticada en algunos de

sus aspectos más relevantes, deben reconocer que hay varios elementos de orden cultural que influyen de manera transversal en el proceso, y que podrían resumirse en la relación del

plurilingüismo con la transferencia de la tecnología y su impacto en las personas en general, y dentro de la cultura de las organizaciones en particular.

Bibliografía

ARIAS, José et al. Los escenarios de la gestión del conocimiento y el capital intelectual en los procesos de investigación. Signo y Pensamiento, PUJ, Bogotá, 2007, Vol. 25, No. 50 pp. 63-83.

BOTERO ESCOBAR, Nora Elena. Gestión del conocimiento para la administración del recurso humano. Anagramas, Medellín, 2007, Vol. 6, No. 11, pp. 59-72.

CARBALLO, Roberto (2006). Innovación y gestión del conocimiento: modelo, metodología, sistemas y herramientas de innovación. Madrid: Ediciones Díaz de Santos.

CONTRERAS LOZANO, Josefina. Aproximación a la gestión del conocimiento como reto para el gerente del conocimiento. Temas y Reflexiones, Ibagué, 2003, pp. 11-19.

DARCELES TIFE, Maité. Gestión del conocimiento y creatividad. Revista EAN, Bogotá, 2007, No. 61, pp. 97-102.

DAVENPORT, Thomas H. y GLASSER, John. Just-in time delivery comes to knowledge management. Harvard Business Review, Boston, 2002, Vol. 80, No. 7, pp. 107-111.

DÍAZ, Luz Victoria. Gestión del conocimiento y del capital intelectual: una forma de migrar hacia empresas innovadoras, productivas y competitivas. Revista EAN, 2007, No. 61, pp. 39-68.

DRUCKER, Peter F. Administrar el conocimiento significa administrarse a sí mismo. Enlace Empresarial, Bogotá, 2003, No. 9, pp. 28-31.

GOBIERNO y empresas se rajan en uso de tecnologías. Diario El Tiempo. http://www.enter.com.co/enter2/ente2_tele/ente2_tele/ARTICULO-WEB-NOTA_INTERIOR_2-3783901.html.

GROFF, Todd R. (2003). Introduction to knowledge management: KM in business. Todd R. Groff y Thomas P. Jones (Eds.). Boston: Butterworth Heinemann. HISTORIA de las TIC: principales movimientos y producciones. Recuperado de http://aportes.educ.ar/matematica/nucleo-teorico/influencia-de-las-tic/investigaciones-sobre-su-aplicacion-en-el-campo-educativo/historia_de_las_tic_principale.php

IMPORTANCIA de las TIC en la educación. Recuperado de <http://edithlupaca.wordpress.com/>

INVESTIGACIÓN. Recuperado de www.allconnect.com

JIMÉNEZ ESTRADA, Néstor Alonso. La gestión del conocimiento y la gestión de la información en Colombia. Perspectivas en Tecnología, Bogotá, 2006, No. 1, pp. 15-19.

KOULOPOULOS, Thomas M. (2000). Smart: lo fundamental y lo más efectivo acerca de la gerencia del conocimiento. Thomas M. Koulopoulos y Carl Frappaolo (Eds.). Bogotá: McGraw-Hill.

KROGH, Georg von (2001). Facilitar la creación de conocimiento: cómo desempeñar el misterio del conocimiento tácito y liberar el poder de la innovación. Georg von Krogh, Kazuo Ichijo, Ikujiro Nonaka (Eds.). Oxford University Press.

LA INTEGRACIÓN de las tic en lenguaje y comunicación. Recuperado de <http://www.eduteka.org/Editorial17.php>

LAS PYMES y las Tecnologías de Información y Comunicaciones (TICs). Recuperado de www.microsoft.com/mexico/pymes/issues/technology/performance LO QUE viene en TICS en 2008. Recuperado de http://www.dinero.com/wf_InfoArticulo.aspx?IdArt=43838

LÓPEZ FRANCO, Nelson de Jesús. Metodología para la implementación de procesos de Gestión del conocimiento. Revista Universidad Católica del Oriente, Rionegro, 2006, No. 22, pp. 83-95.

MINISTERIO DE COMUNICACIONES, República de Colombia. Colombia y las TIC. Recuperado de <http://www.colombiaseconecta.gov.co/spip.php?article145>

RIESCO GONZÁLEZ, Manuel (2006). El negocio es el conocimiento. Madrid: Ediciones Díaz de Santos.

RUGGLES, Rudy (2000). La ventaja del conocimiento: 14 visionarios definen el éxito de mercadeo en la nueva economía. Rudy Ruggles y Dan Holtshouse (Eds.). México: Cecsa.

MALHOTRA, Yogesh (2000). Knowledge management and business model innovation. Hershey: Idea Group Publishing.

TIC para el desarrollo – Estado, Tic's y Pymes. Recuperado de http://www.colombiadigital.net/informacion/avance.php?id_info=42