

INNOVACIÓN EN EL CONTEXTO DE UN NUEVO MODO DE DESARROLLO. UNA VISIÓN GERENCIAL CON PENSAMIENTO COMPLEJO

Leal Alvarez, María Isabel¹
Mejías de Pichardo, Lilee²
Bravo Espinoza, Milbia³
Pichardo Aranguren, Jorge⁴

RESUMEN

En un cambio de época donde coexisten visiones del mundo en conflicto y con el deterioro y degradación del planeta como consecuencia de la intervención del hombre, se despierta el interés por desplegar una visión gerencial con pensamiento complejo para la innovación en el contexto de un nuevo modo de desarrollo. Abordada cualitativamente con una postura constructivista y una ontología constitutiva, el método utilizado fue el hermenéutico y la técnica de recolección de información fue la entrevista a profundidad aplicada a tres gerentes. Del proceso de análisis e interpretación de la información sobre la base de tres áreas de discusión: innovación, modo de desarrollo y gerencia, tejidas por la complejidad como hilo conductor, emergieron nueve (9), siete (7) y seis (6) categorías respectivamente. En virtud de ello, la gerencia debe responder al nuevo modo de desarrollo-innovación, que se relaciona con un nuevo modo de pensar y hacer, lo cual presupone una visión gerencial para la innovación que apunta al logro de la participación, el impacto de sus acciones y la generación de conocimiento-aprendizaje organizacional.

Palabras claves: Innovación, modo de desarrollo, gerencia, pensamiento complejo.

INNOVATION IN THE CONTEXT OF A NEW MODE OF DEVELOPMENT. A MANAGEMENT VISION WITH COMPLEX THOUGHT

ABSTRACT

In a new era where worldviews coexist in conflict and the deterioration and degradation of the planet as a result of human intervention, it arouses interest in deploying a complex-thinking management vision for innovation in the context of a new way development. Addressed qualitatively with a constructivist stance constitutive ontology, the method is hermeneutic and information gathering technique is applied to depth interview three managers. The process of analysis and interpretation of information on the basis of three discussion areas: innovation, development and management mode, the complexity woven thread emerged as nine (9), seven (7) and six (6) categories respectively. In view of this, management must respond to the new mode of development-innovation, which is related to a new way of thinking and doing, which presupposes a vision for innovation management that aims to achieve participation, the impact of their actions and the generation of knowledge-organizational learning.

Key Words: Innovation, mode of development, management, complex through.

¹ Universidad Politécnica Territorial "Andrés Eloy Blanco", Barquisimeto. Venezuela marisabeal@gmail.com

² Universidad Politécnica Territorial "Andrés Eloy Blanco", Barquisimeto. Venezuela liee2005@gmail.com

³ Universidad Nacional Experimental de las Fuerzas Armadas, Barquisimeto. Venezuela milbiabravo@hotmail.com

⁴ Universidad Politécnica Territorial "Andrés Eloy Blanco", Barquisimeto. Venezuela jpichardoaranguren@gmail.com

1. Preludio ontológico

La innovación en el contexto de un nuevo de desarrollo, supone un cambio sustancial en la forma de hacer las cosas; ésta tiene por objetivo la búsqueda sistemática de oportunidades para crear soluciones. De esta manera, la idea brillante, fruto de la creatividad, obedece a eventos productos de la casualidad y presume la aparición de un concepto nuevo, innovar exige de un esfuerzo sistemático. El innovar no debe confundirse con la invención, ésta se convierte en innovación cuando satisface necesidades. Igualmente, se distingue a la investigación de la innovación, investigar implica búsqueda y creación de conocimiento; innovar, crear bienestar a partir de éste.

Nos encontramos en un cambio de época, como señalan De Sousa, Cheaz y Calderón (2001), con visiones del mundo en conflicto: la mecanicista, evolucionista y holística. Estas compiten entre sí, presentándose controversias fundamentales que obedecen a rupturas epistemológicas, revoluciones científicas y a la necesidad de una nueva lógica, un encuentro y desencuentro entre una racionalidad instrumental y una crítica. El mundo que conocemos y en el que nos relacionamos, está frecuentemente dominado por este tema, lo vemos en nuestra cotidianidad cuando tenemos la oportunidad de acceder día a día a las innovaciones que facilitan nuestro modo de vida y nos dominan a alcanzar elementos que denominamos y traducimos en calidad de vida.

Es así, en ese abandonar del mundo mecanicista donde se limitaba el conocimiento a un orden establecido, en el cual apostar a la incertidumbre es inimaginable y todo aquello que no responda a una descripción donde el sujeto no forme parte de esa realidad, es decir donde el observador esté situado fuera de ese mundo, es objetable. Emerge una nueva ontología, donde se plantea una mirada, una forma de ver y percibir la realidad; es decir, quien conoce y aquello que se quiere conocer no se puede concebir de una manera aislada ni fragmentada.

De esta manera, se requiere salir del modo de pensar tradicional, donde el pensamiento es prisionero de su propio intelecto. Una nueva dialéctica se demanda para la comprensión y transformación de una realidad que no es ajena, que no separa la individualidad de la totalidad, ni el pasado del presente, explicación-comprensión, micro-cosmos. Ante la necesidad de un nuevo modo de pensar, emerge la complejidad, la cual en opinión de Fernández (2006), implica lidiar con la bruma que manifiestan los fenómenos, alejándose de la reverencia del orden perfecto y asumiendo que con la ciencia nueva te alejas de lo determinista, lineal y simple, para así concebir la diversidad sin anular la unidad o viceversa, comprendiendo que el universo implica desintegración y organización a la vez, sin sacrificar el todo a las partes ni subsumir las partes en el todo.

Asimismo, el pensamiento complejo contempla el trabajar con la incertidumbre no como algo extraño sino natural, distanciándose de las leyes únicas de la

naturaleza, reconociendo a la vida como un proceso de auto-eco-organización, donde está implícito el logro de la autonomía del ser humano. Este pensamiento asume el tiempo y la historicidad de los fenómenos en el universo, reconociendo el papel medular del azar en la naturaleza, en los cambios sistémicos y en el conocimiento, para así derrocar a la simplicidad totalmente, desde el convencimiento que estas visiones parciales, distintas y hasta contradictorias, se tejen en una red imbricada de relaciones.

Igualmente, se abre la fisura en la completud sistémica al introducir lo incierto desde una visión/visiones pluriparadigmáticas, reconociendo que la naturaleza es portadora de riqueza creadora de nuevas estructuras y que el observador es parte del complexus, como lo denomina Morin (1998, 2006), sumiendo la pertinencia de una pluralidad de enfoques para comprender la complejidad del mundo, así como del acto cognitivo, donde no se podrá eliminar el desorden como en la naturaleza, integrando a la información y al ambiente, fortaleciendo el concepto de sujeto como ser auto-eco-organizado, para así integrar lo aleatorio en su condición de imprevisible y en su carácter de evento.

Pero tras esta realidad subyace una situación caracterizada por el problema del deterioro y degradación del planeta como consecuencia de los procesos de explotación de los recursos naturales, producción y consumo, asociados a los actuales modelos de desarrollo socioeconómico. Por otro lado, tampoco se puede detener el desarrollo, no sólo porque crece la humanidad y sus necesidades, sino porque como resultado del devenir histórico, éste es consustancial con una dinámica que genera cada vez más desarrollo y éste es indetenible. Pero también, aparece la urgencia de preservar el futuro para las siguientes generaciones y el compromiso con la sobrevivencia del planeta. El desarrollo debe continuar, pero debe ser concebido desde otra racionalidad, la mecánica en donde se soporta hasta ahora, sin considerar el efecto en el entorno y en el hombre, tiene que cambiar.

Así, inmersos en una realidad planetaria, como indica Mas (2008), el agotamiento de ese paradigma con la crisis de la racionalidad técnica vinculada a la razón moderna ha conducido a un callejón sin salida; en vez de cristalizar en un estado verdaderamente humano, lo que está amenazado es la propia vida del planeta. Se replantea el modo de pensar el desarrollo y la forma de innovar, vinculándose estos conceptos, no a la definición de crecimiento económico, sino al desarrollo de ser humano y de la sociedad: “No subordinar más el desarrollo económico al desarrollo social; no subordinar más el desarrollo del hombre al desarrollo técnico/científico” (Morin, 1980, p. 242).

De tal manera, se ha llegado a un punto crucial en el que se evidencia que los modelos de desarrollo basados en la noción de que la naturaleza y la sociedad son entidades separadas e incluso antagónicas y que la primera está subordinada a la segunda, es decir, a las necesidades y deseos de la especie humana como sostenedora material y proveedora inagotable de recursos, no pueden continuar ni

mantenerse por más tiempo de la forma actual y deben ser modificados, pues conducirían a una catástrofe ambiental planetaria con gravísimas consecuencias para la humanidad.

De igual manera, Sen (2008) reflexionando acerca del tema de la pobreza, lo plantea no como el peor de los males sino como la punta del iceberg de los problemas mundiales, pues tras él se encuentran una serie de consideraciones como las diferencias personales, limitaciones de capacidad, medio ambiente, condiciones sociales, capacidad personal y diferencias entre perspectivas relacionales. La pobreza no es un tema simple; por el contrario, es complejo, requiere esfuerzos que no solo estén orientados a resolver el nivel de ingresos de la población, puesto que además deben considerarse las diversas conexiones, no abstrayendo la pobreza únicamente en su dimensión económica sino considerando su dimensión social.

Repensando lo planteado, emerge un proceso reflexivo que conlleva a la necesidad de un ser humano con un sentido ecologizante y alejado del maniqueísmo que ha caracterizado el desarrollo de la modernidad, se requiere una acción fundada en una racionalidad emergente donde el hombre adquiere una responsabilidad inequívoca con el planeta donde vive; se demanda la "...homonización del humanismo" (Morin, ob. cit., p. 430), el hombre como responsable de la vida.

De allí que se despierta el interés por el empoderamiento del hombre de los problemas de la humanidad y de la necesidad de una conciencia ética, una ética colectiva que responda a "... comprometernos de manera creíble con aquello que consideramos moralmente deseable" (Klinsberg, 2008, p. 10). Esta ética colectiva orientará la acción voluntaria o humana, más allá de un solo interés mercantilista e individual, hacia uno donde su papel se centra en el bien del colectivo y en consecuencia en el bienestar planetario, para ello su principal vía será el proponer soluciones viables a situaciones de interés social.

En este sentido, en el acercamiento al fenómeno de la innovación en el contexto de un nuevo modo de desarrollo, éste se reflexiona con una actitud que se aleja de la práctica regulada por modelos y leyes inmutables que rigen su funcionamiento bajo los dictámenes de la racionalización: la eficiencia, la cuantificación, el control y la predicción, la cual proviene de una mirada única, propia del positivismo. Una nueva realidad emerge, se asume que el mundo está cambiando, la incertidumbre y la complejidad han crecido, el ritmo de vida se acelera y un mundo de pronóstico, donde el futuro se planifica. se desvanece. La mirada cartesiana que ve al mundo predecible, pierde su supremacía.

Ya se ha hecho mención que el modelo de progreso actual ha evidenciado su insuficiencia para dar respuesta al creciente conjunto de problemas que empañan el panorama mundial. De allí que la Fundación de la Innovación Bankinter (FTP, 2009), hace un llamado a imaginar un nuevo modelo de organización social y económica que contemple de manera intrínseca los valores éticos y al desarrollo sostenible. De esta

forma, entendemos el despertar de una visión gerencial comprometida hacia la ejecución de propuestas sólidas, prácticas y sostenibles, orientadas a generar cambios.

Es de esta manera que el desafío consiste en investigar disciplinadamente soluciones sustentables a los problemas de características sociales (plano innovador) y llevarlos a la práctica eficazmente (plano emprendedor). En el plano innovador, el reto es crear valor haciendo las cosas de forma diferente, e incluso haciendo cosas radicalmente nuevas (FTP, 2007). Así, el emprendimiento nace de la innovación al operacionalizar los recursos para poner en práctica esa idea, fundar una empresa, una organización.

Tomando en consideración lo expresado, surgen las interrogantes que orientaron este proceso: ¿Cuáles son los contenidos de esencia y conciencia sobre los cuales se ha venido desarrollando la gerencia para la innovación en el contexto de un nuevo modo de desarrollo a la luz del pensamiento complejo?; ¿Cuáles elementos están presentes en la gerencia para la innovación en el contexto de un nuevo modo de desarrollo?, y ¿Cuáles son los argumentos que configurarán una visión gerencial acerca de la gerencia para la innovación con pensamiento complejo?

Estas inquietudes orientarán el transitar investigativo, con una actitud que acerca a la realidad con la curiosidad propia de quienes quieren conocer de quienes lo han experimentado en su cotidianidad, con una óptica gestáltica, que va de lo particular al todo y del todo a las partes, en un proceso inacabado y autogenerante, bioético y ecológico, propios del paradigma de la complejidad.

En este sentido, este trabajo viene a ser una experiencia práctica para los sujetos de estudio, quienes se convirtieron en co-investigadores, así como una experiencia nutritiva y enriquecedora para el equipo de investigadores, con la pretensión de generar un conocimiento que favorezca al desarrollo de las organizaciones, la sociedad, el individuo; en otras palabras, al ser humano desde una visión antrópica en momentos de gran incertidumbre y complejidad propios de tiempos de transformación, por lo que las intencionalidades del esfuerzo investigativo fueron planteadas de la siguiente manera:

- Develar el sentido y significado de la gerencia para la innovación en el contexto de un nuevo modo de desarrollo a la luz del pensamiento complejo
- Entretejer los elementos emergentes referidos a la gerencia para la innovación social bajo la visión del pensamiento complejo
- Desplegar una visión gerencial con pensamiento complejo para la innovación en el contexto de un nuevo modo de desarrollo.

2. Aspectos Teóricos Conceptuales

El mundo ha cambiado y es algo de lo cual no podemos abstraernos. Se han producido profundos cambios en los modos de producción, relaciones de poder, experiencia humana y la cultura. Desde esta nueva sensibilidad teórica, metodológica y contextual se abordan los referentes teóricos que sustentan el desarrollo de esta investigación y preconfiguran el fenómeno.

2.1 Innovación y Modo de Desarrollo

A cada modelo de desarrollo corresponde un modo de innovación. Se puede afirmar que el modo clásico de innovación fue concebido para dinamizar la idea de desarrollo nacida con la modernidad europea en los siglos XVI y XVII. No se puede, pues, comprender un modelo de desarrollo sin comprender el modo de innovación que le corresponde. De esta manera, De Sousa y otros (2007) destacan la evolución en paralelismo de estas dos concepciones, innovación y desarrollo:

Históricamente, el mundo de la “innovación para el desarrollo” ha sido condicionado por el paradigma dominante para la transformación de la realidad: desde el paradigma del extractivismo que revelaba nuestra dependencia de la naturaleza para nuestra existencia, y del paradigma del agrarianismo iniciado con la invención de la agricultura durante el neolítico, hasta el paradigma del industrialismo que surgió con la emergencia del capitalismo industrial y la “ciencia moderna”... La chimenea humeante de las fábricas ya no es el símbolo de “progreso”. Ahora la computadora anuncia la importancia del paradigma del informacionalismo (...) La humanidad experimenta el ocaso de la importancia de la época del industrialismo y el alborear de la relevancia de “otra” época histórica, que es nueva pero no necesariamente mejor que las anteriores, con las cuales tendrá que coexistir. (p. 24)

Es así que los modos de innovación (modo de interpretación más modo de intervención), han sido construidos bajo la influencia de la idea de desarrollo. Nuestras formas de mirar al mundo y de actuar en él, han sido igualmente creadas a partir de dicha idea a lo largo de nuestra existencia, a través de la tradición, religión, educación y ciencia. Comprender el devenir histórico de la humanidad, es entender el paralelismo entre gerencia-desarrollo-innovación.

De esta forma, el desarrollo no está desligado de la gerencia; este dominio, así como el de innovación, surgió a la par de la industrialización y de los aspectos de la administración científica al introducir normas, procedimientos y prácticas que alteraron para siempre el mundo de la innovación en las fábricas y organizaciones. La FTB (2009), destaca que para que se produzca el hecho innovador es evidente que tiene que haber cualidades personales innatas o adquiridas, pero es necesario también, que haya un entorno en el que se fomente y se premie la innovación. Un nuevo enfoque de la innovación se ha ido progresivamente imponiendo, perspectiva que no

solo contempla la dimensión tecnológica sino también las dimensiones organizativa, social, institucional, cultural y política de los procesos de innovación.

Adentrarnos en nuevas formas de pensar y entender, permite comprender como en la actualidad el paradigma *neo-relacionista* (conocer para controlar), *neo-evolucionista*, (conocer para dominar) y *constructivista* (comprender para transformar), se encuentran en conflicto en la época histórica. Sobre la base de "... la crisis de la época del industrialismo, que hace vulnerable las sociedades y sus instituciones (...) del modo clásico de innovación que lo generó, cultivó y sostuvo (...) ha llegado la hora de innovar nuestra forma de innovar" (De Sousa, ob. cit., ob. cit., p. 47)

En este sentido, Mas (ob. cit.) nos recuerda que el desarrollo ha sido percibido desde distintos ángulos y perspectivas: la riqueza, la pobreza, la dependencia, las vías de desarrollo, lo sustentable, sostenible, estratégico, entre otros. Sin embargo, todos desde un punto parcial y domiciliario. En efecto, la noción de sustentabilidad y sostenibilidad ha estado asociada a una relación armoniosa y estratégica entre el devenir social y el entorno, dándosele pertinencia a lo ambiental y a lo económico, sin considerar el ecosistema, olvidándose del futuro; por lo tanto, comprometiéndose la perpetuidad del desarrollo para las generaciones por venir.

2.2 Gerencia

Entendiendo la gerencia como fenómeno social, los supuestos básicos que caracterizan su devenir vienen dados por la ventana conceptual a través de la cual se percibe y se conceptualiza el mundo. La gerencia evoluciona con el pasar de los siglos, en la era industrial se desarrolló en un modelo basado en la estructura de organización vertical, centrado en la producción y la eficiencia de los procesos y sus resultados.

Así, en la gerencia tradicional, el trabajador se concibe como una pieza, un mecanismo de la estructura que solo ejecuta órdenes y se le fijan metas. La única motivación se basa en el dinero, el principio del premio y el castigo, sin darle mayor importancia a la parte humana. Es la percepción del mundo "como una máquina sin sentimientos, donde la razón mecánica excluye la emoción humana" (De Sousa, Cheaz y Calderón, ob. cit., p. 8). El poder se define "por el nivel en el que alguien se sitúa en la estructura, disponiendo de mayor poder quien se encuentra en los niveles más altos" (Echeverría, 2003, p. 38).

En este transitar, la gerencia emergente en el contexto de una visión holística del mundo, descarta la estructura tayloriana tradicional de mando y control y se cambia al capataz por el *coach*; la gerencia se basa en valores compartidos que sustentan la convivencia, la orientación a resultados y el trabajo en equipo. El respeto y la confianza sustituyen al supervisor. Ante una nueva concepción del trabajo, Valdés (2002) plantea la reestructuración de procesos a partir del cliente. Se organizan por

procesos completos, rompiendo las barreras de la burocracia y otorgando una autonomía al trabajador que anteriormente no poseía. La toma de decisiones no solo se circunscribe a la alta gerencia, sino que el trabajador es responsable de su proceso y toma decisiones de acuerdo a su área de competencia.

Con una nueva forma de trabajar, se conforman los equipos de trabajo quienes a su vez se organizan en redes de trabajo, mediante las cuales los equipos se vinculan para trabajar armónicamente con un propósito común. Con el desarrollo de un flujo lógico continuo en el trabajo, este abarcará varias funciones, ocupando tantos puestos de trabajo como lo requiera la empresa, desarrollando multihabilidades, para lo cual requiere de continua capacitación. Se valora el trabajo de todos, se sustituye el trabajo manual por la gerencia del conocimiento y al trabajo rutinario por trabajo creativo, entendiendo la posibilidad de encontrar en ese trabajo creativo, de acuerdo a Echeverría (ob. cit.), la posibilidad de un trabajador abierto a las oportunidades que resolverá las contingencias, así como también el trabajador innovador, aquel que está en la búsqueda de nuevas posibilidades.

En el siglo XXI, la organización debe ser dinámica y en continua reestructuración, en un constante aprender, producto de una continua realimentación con su entorno. El uso de la tecnología pone de manifiesto el flujo de información en tiempo real, lo cual acelera la posibilidad en los cambios y la necesidad de adaptarse con rapidez. De acuerdo a Lucas (2004), los nuevos sistemas de gestión deben basarse en la innovación, rediseño de la oferta, con foco en clientes presentes y futuros; la adopción de una posición competitiva singular, mediante la regeneración estratégica, con foco en la competencia; y en el desarrollo de la eficiencia operativa, mediante un rediseño de negocios, poniendo el foco en los procesos como medio para satisfacer al cliente.

Asimismo, la importancia de “leer el mundo para ver donde reside y como se ejerce el poder y desarrollar poder relacionándonos con valores positivos para la gente sobre los cuales construir nuestra identidad empresarial” (Lucas, ob. cit., p. 55). Al construir estas interpretaciones del mundo se permitirá articular a la empresa dentro de su función social.

2.3 Pensamiento Complejo

En un cambio de época para la redefinición del contexto y su concepción, se requiere de una autoreflexión de la ciencia para amalgamarse a una nueva realidad. El planeta entero está azotado por cambios y transformaciones; lo local adquiere mayor relevancia, entre otras cosas, por las connotaciones de una revalorización a lo nuestro, a la identidad. Esto se corresponde con una valoración que supera al hombre material, para adentrarse hacia un ser humano en su dimensión biopsicosocial, surge el pensamiento complejo como una nueva manera de entender la realidad.

De esta manera se puede asumir que, desde el propio alumbramiento, como seres humanos empezamos a vivir un pensamiento complejo, comenzamos a descubrir nuevas cosas y a preguntarnos cuál es su procedencia; esto se va desarrollando en nuestras vidas, pero llegado a un punto, nos cerramos a un pensamiento simplista, el cual no nos deja proyectarnos a pensar de forma interrogativa e investigativa. De acuerdo a Morin (2006), uno de los objetivos del pensamiento complejo es integrar el pensamiento simplificador, el cual es incapaz de percibir la conjunción entre lo uno y lo múltiple, unificando lo abstractamente anulado a la diversidad, por el contrario, yuxtapone la diversidad sin concebir la unidad. Se aspira un conocimiento multidimensional, sustentado en la concepción de que el conocimiento completo es imposible, puesto que implica un reconocimiento a algo inconcluso y lleno de incertidumbre, responde por la ambición a un conocimiento nuevo o a un saber no parcelado e incompleto.

El propósito de la complejidad, por un lado, es religar, contextualizar y globalizar, y por el otro, recoger el guante que nos arroja la incertidumbre. Esto se logra fundamentalmente a través de tres teorías, la de la información, la cibernética y los sistemas. Por su parte Mejías (2009), señala al referirse a la complejidad:

... La complejidad es lo que no es simple, lo que no puede resumirse en una palabra maestra a una ley. Es un tejido de constituyentes heterogéneos inseparablemente asociados, una paradójica relación de lo uno y lo múltiple, una mezcla íntima de orden y desorden. Por tal razón, el pensamiento complejo implica lo inextricable, lo enredado, lo ambiguo, la incertidumbre. (p. 40-41)

En este mismo orden de pensamiento, Moreno (2002), en torno a las ideas de Morin (ob. cit.), destaca que el pensamiento complejo se desarrolla a partir del autoconocimiento. En relación a la complejidad, lo destaca como algo inconcluso, incompleto, en construcción, donde el paradigma de la complejidad no existe como tal, por lo que propone reconocer lo paradigmático de la complejidad. Es así que el pensamiento complejo no puede verse como un pensamiento consolidado, se considera “como la disposición de apertura ante la crisis del paradigma de la simplificación y la reducción...” (Moreno, ob. cit., p. 21). El modo de pensar complejo no pretende “...reeditar la ambición del pensamiento simple de controlar y dominar lo real, sino que trata de dialogar, de negociar con lo real.” (Solis, 2005, p. 1).

Por consiguiente, se reconoce a la experiencia desde el pensamiento complejo con una actitud de mirar el fenómeno desde una concepción de todo, sin mitigar la importancia de las partes, en donde lo fractal y lo rizomático son categorías que enrumban el entendimiento de esta nueva visión gerencial de la innovación, en un nuevo modo de desarrollo como un proceso de auto-eco-organización, donde el azar, el cambio, estará presente dentro de un contexto y tiempo entretejido en una profusa red de relaciones.

3. El Camino Recorrido

Al asumir los aportes del paradigma constructivista, Fourez (2008) sostiene que el conocimiento es construido por los seres humanos cuando interactúan con el mundo que interpretan. De igual manera, Maturana (2002), concibe la explicación del fenómeno sobre la base de una ontología constitutiva, desde la perspectiva de la propia experiencia, quien conoce al interactuar con la realidad la construye, por lo tanto, no existe una única realidad. Se asume el camino explicativo desde una perspectiva de una objetividad entre paréntesis; en otras palabras, no existe independencia entre quién conoce y lo que se quiere conocer, pues depende de la experiencia en la praxis del vivir del observador.

En correspondencia con la intencionalidad de este estudio, la investigación es cualitativa, seleccionando como método a la hermenéutica. Se asume así lo planteado por Martínez (2002), en cuanto a que la interpretación entreteje lo aspirado por el intérprete y lo ofrecido significativamente por el texto o el acto humano. De esta manera se sigue una serie de cánones como parte del procedimiento para “garantizar la validez intersubjetiva de una interpretación” (ob. cit., p. 112): (a) Utilizar el círculo hermenéutico; (b) La autonomía del sujeto; (c) Empatía; (d) Mostrar el significado del fenómeno para su propia situación; (e) Entender el fenómeno en su forma más profunda; y, (f) Considerar la importancia del contexto social.

Con respecto a la comprensión, González (2006) señala que se entiende como el proceso de fusión de horizontes, pasado y presente, los del intérprete y los de aquellos que se pretende interpretar a partir de una doble hermenéutica, la de los versionantes que interpretan sus creencias, sentimientos y experiencias y de las/os investigadoras/es que interpretan a quienes están inmersos en el fenómeno.

En afinidad con el método, se usó como técnica para obtener la información, la entrevista en profundidad, la cual es definida por Taylor y Bogan (2002) como encuentros cara a cara entre el investigador y los informantes, encuentros dirigidos hacia la comprensión de la perspectiva que tienen los informantes respecto de sus vidas, situaciones o experiencias tal como las expresan con sus propias palabras. Se aplicó individualmente, previa autorización de los informantes, en el marco del escenario descrito anteriormente.

Los informantes fueron tres gerentes: el primero de ellos, economista con experiencia empresarial y actualmente dedicado a dirigir una organización social; el segundo, un ingeniero con máster en negocios y gerente de una organización privada por más de veinte años; el último, con formación postdoctoral, docente y gerente universitaria. El número de informantes obedeció al concepto de saturación de Bertaux (1992), por tratarse de un estudio cualitativo.

Como elemento que garantiza la calidad de la investigación, se grabaron los encuentros en audio y video. Una vez transcritos los protocolos de investigación,

éstos fueron sometidos al proceso de análisis e interpretación de la información, lo cual implicó la comparación constante para categorizar y analizar, debido a que las categorías y sus propiedades se agotan y se saturan (Strauss y Corbin, 2002). Igualmente, el resultado de este proceso fue suministrado a los versionantes para su verificación y se triangularon fuentes y teoría, para así integrar un sistema teórico, producto de la creatividad de las/os investigadoras/es.

4. Discusión de los Resultados

Desde el inicio del proceso hermenéutico establecido con el relato de los versionantes y con la teoría preexistente, se corre la cortina ante los hallazgos de este estudio, con la intención de desplegar una visión gerencial con pensamiento complejo para la innovación en el contexto de un nuevo modo de desarrollo que se corresponde al proceso de transformación de la sociedad.

De esta manera, sobre la base de las tres áreas de discusión: innovación, modo de desarrollo y gerencia, se encuentran las veintidós (22) categorías emergentes, las cuales se imbrican en el hilo discursivo que bajo el manto de la complejidad, como nueva manera de ver y pensar la a la sociedad, se tejen las nueve (9), siete (7) y seis (6) categorías que conforman las áreas de discusión: Innovación, Modo de Desarrollo y Gerencia.

Así, la innovación es vista como un proceso complejo en donde no basta la creación, sino que "...se requiere de un plano creador e innovador, como expresión de darle soluciones a los problemas y/o necesidades sentidas de la sociedad con la consecuente socialización del producto" (V3, Lin. 98). Implica un proceso de transformación que modifica la realidad en busca del bienestar, en el cual se reivindican los conocimientos y haceres que provienen de la cultura del colectivo.

En este sentido, es necesario el respeto de la iniciativa individual, pues cuando se colectiviza la necesidad se pierde el impulso emprendedor que se produce desde la concepción del hombre y la mujer como ser humano. Por lo tanto, "...se requiere de espacios para la innovación y de una mayor coherencia de políticas públicas" (V1, Lin. 18). El proceso de innovación nunca acaba, "es una espiral continua" (V3, Lin. 88), que te lleva al perfeccionamiento de la idea, en un proceso de autoconstrucción y aprendizaje donde el conocimiento se gestiona y se comparte.

Este proceso de aprendizaje permite empoderar al colectivo del proceso transformador, en el cual ya el mismo proceso de implantación de las posibles soluciones acarrea un *contínuum* de innovación. Por ello, "...en la innovación se requiere de la participación" (V1, Lin. 345). De esta forma, la innovación es un proceso creativo y socializante que dependiendo del uso que se le dé, tendrá un impacto positivo o negativo en la sociedad (polaridad). La innovación "es considerada como un sistema caótico" (V2, Lin. 505), esto se relaciona con el pensamiento

complejo, como el entretreído de elementos que van y vienen entre lo que nos rodea como seres humanos inmersos en un contexto social planetario, donde no podemos estar aislados de lo que está sucediendo en el planeta y en el contexto porque nosotros formamos parte de él.

En relación a esta visión gerencial emergente, los versionantes consideran que el papel de la gerencia es “canalizar las ideas creativas para transformar” (V2, Lin. 353), puesto que el proceso es complejo y sistemático, en donde “la intuición es clave” (V2, Lin. 341) para construir una cultura innovadora en la sociedad. Por eso, el gerente debe estar presto para evaluar el proceso de transformación social, para ello requiere “un conjunto de indicadores que permitan dimensionar el impacto del proyecto desde diversas dimensiones” (V3, Lin. 105).

Ahora bien, gerenciar la innovación en el contexto de un nuevo modo de desarrollo, requiere entender que “...estamos pasando por una verdadera revolución, donde la tecnología y la información impactan directamente en un nuevo pensamiento gerencial” (V2, Lin. 301-304), que lleva a transformar las estructuras y el modo como se relacionan e interactúan los principales actores sociales. En este sentido, las organizaciones que giren en torno al proceso innovativo, “deben cambiar su paradigma e ir hacia estructuras flexibles” (V2, Lin. 292), con la incorporación de todos los actores en una sociedad de conocimiento que promulga por un liderazgo basado en la confianza y el compromiso.

Lo anteriormente expresado se corresponde a la “construcción de capacidades y disposición para la innovación: innovatividad” (V2, Lin. 295-296). En consecuencia, los gerentes deben propiciar la confianza, estimulando el virus de la innovación, propiciar la difusión sostenida y sostenible de éste; en otras palabras, gerenciar la innovación e innovar en la gerencia. Igualmente, se destaca “la necesidad de sistematizar la experiencia de innovación, con modelos alternativos e innovadores, factibles de ser replicables” (V1, Lin. 201-203).

Por consiguiente, la visión gerencial que se plantea debe romper el paradigma que la ancla a una visión disciplinar de las situaciones, trascendiendo hacia la interdisciplinariedad, que permita abordar soluciones desde distintas visiones, siendo congruentes en lo que se piensa y como se actúa. Otro de los hallazgos de singular importancia que emerge, es la concepción de desarrollo, que tiene que ver en cómo se concibe la innovación y su relación con la sociedad. “El modelo económico plagado de inequidad e injusticia, fundamentado en la emocionalidad del miedo, no es sostenible, ni para el planeta ni para la sociedad” (V1, 187-189).

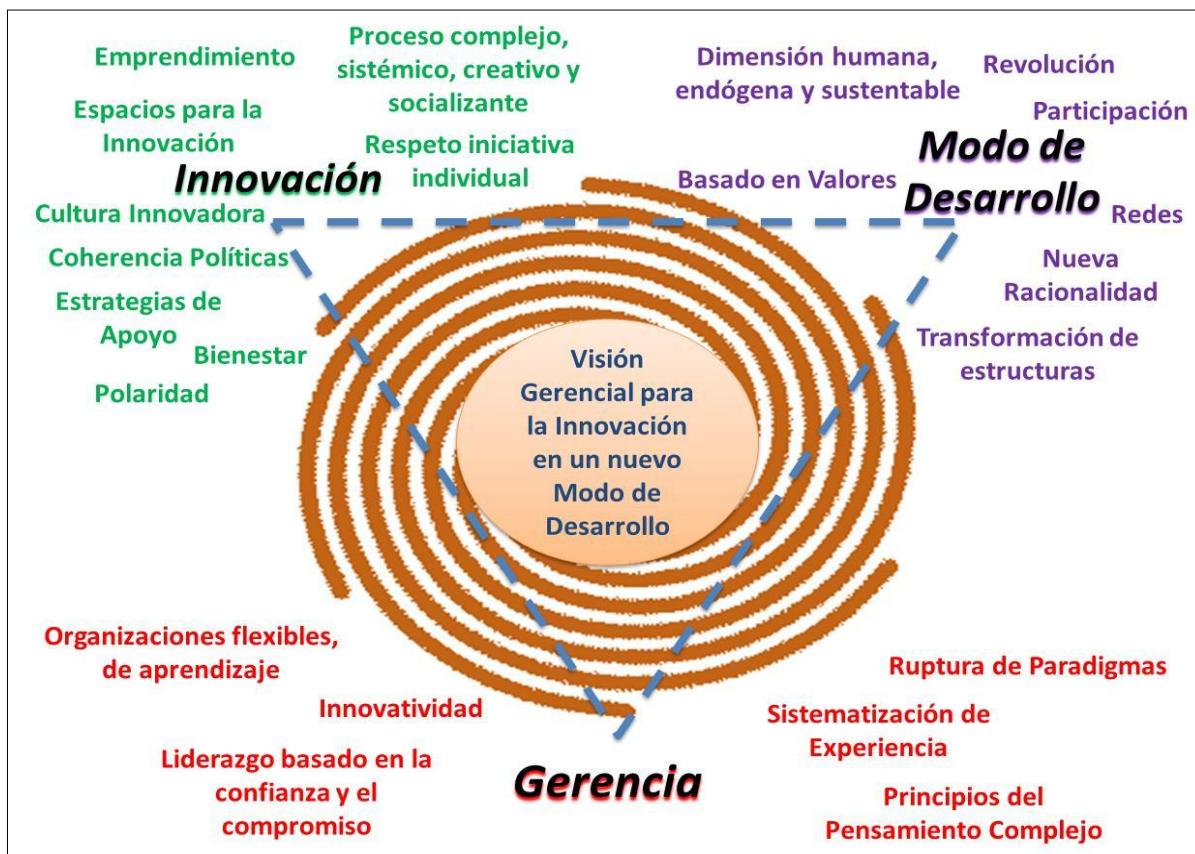
En este sentido, “se requiere de un modelo de desarrollo basado en valores” (V1, 195). El significado de lo expresado deviene en el valor de ver y comprender la realidad social con la perspectiva del pensamiento complejo; lo cual implica una nueva racionalidad, tenemos que trascender, salir del pensamiento simplista, para manejarnos en la incertidumbre, combatiendo lo certero. Cabe destacar que la

racionalidad instrumental prevaleciente en la modernidad castró en muchas situaciones la creación y la innovación, ante la creencia de la existencia de una única verdad y de una línea de progreso predeterminada, opuesta a una racionalidad comunicativa con una visión de la realidad dinámica y evolutiva, compleja, intersubjetiva y vivencial, sujeta a transformaciones.

Es así que en el devenir del mundo de la vida, la evolución de la sociedad, las distintas perspectivas de desarrollo, los sistemas sociales y culturales, la condición humana, no pueden comprenderse desde una sola mirada, ni resumir en una sola lectura de la realidad, puesto que esa sola arista no permite el acercamiento al entramado mundo complejo. Así, este despliegue teórico sistematiza las categorías emergentes del mundo vivencial de sus actores sociales y lo valida con lo que otros han estudiado sobre el tema, para así generar una explicación al fenómeno en estudio dialógica, recursiva y hologramática.

De tal manera que éstas pueden visualizarse a manera de síntesis en la siguiente representación visual [Figura 1], que estructura el despliegue desarrollado.

Figura 1. Categorías emergentes de la visión gerencial para la innovación.



Fuente: Elaboración propia

5. A Manera de Conclusiones

En este acercamiento al fenómeno de la innovación en el contexto de un nuevo modo de desarrollo para el despliegue de una visión gerencial bajo la visión del pensamiento complejo, como investigadores, consideramos que no puede verse desde una actitud en la cual su práctica esté regulada por modelos y leyes inmutables que rigen su funcionamiento bajo los dictámenes de la racionalización. Se reconoce la importancia del desarrollo económico, entendiendo sus limitaciones y su agotamiento al no solventar los problemas de la humanidad, por lo que se aboga por el rescate del ser humano y su papel protagónico en la construcción de una nueva sociedad.

De esta forma, la innovación que se corresponde al nuevo modo de desarrollo parte de las necesidades puntuales de la sociedad. Cuando la innovación sucede hay transformación, que parte de un sentimiento unido, colectivo. Pero principalmente, la innovación social es la que se genera con un sentido humano, en la búsqueda del bienestar y de lograr un profundo impacto social. Se necesita de un modo de desarrollo ético, que trasciende lo económico y aboga por la solidaridad, donde se hace necesaria una acción social transformadora en un intento de modificar las condiciones presentes y optimizar las condiciones de existencia de las personas, que se debe dar sobre la base de la emocionalidad de la confianza y del amor.

Implantar estas acciones ayudarán a desburocratizar las organizaciones y a liberar las capacidades humanas. Las organizaciones se deben convertir en más adaptables, innovadoras e inspiradoras sin perder el foco, la disciplina y la orientación a resultados. Resolver esta paradoja requerirá distinguir claramente entre medios y fines. El control es crítico pero, a menudo se hace a costa de la iniciativa, la creatividad y la pasión. En lugar de rígidos y anticuados procedimientos, el control debe venir de la transparencia y la ética en las actuaciones de todos, empezando por la alta dirección (Hamel, 2010).

En un sentido amplio, esta nueva visión implica gerenciar para innovar; abarca el proceso de diseño e implementación de las políticas orientadas a impulsar las condiciones de bienestar del colectivo, en forma integral y universal. Este enfoque de gerencia requiere un conjunto de elementos que apoyen las funciones tradicionales de dirección y el logro de objetivos y metas. Así, este nuevo arsenal para los gerentes, contendría metodologías y técnicas de análisis multidimensional de los problemas, para lograr un enfoque y comprensión gestáltica, sistémico y complejo de la realidad. Además, incluiría competencias específicas para analizar y lidiar adecuadamente con los niveles de conflicto, complejidad, incertidumbre e innovación que caracterizan el manejo de las políticas, programas y proyectos, generados por la participación de diversos actores y organizaciones, la influencia de los factores del entorno donde se desarrollan las políticas y los cambios introducidos en las prácticas tradicionales de las organizaciones e instituciones, así como en la emergencia de estas para la solución de los problemas de la sociedad. Es trascendente el desarrollar organizaciones y espacios que apoyen las iniciativas sociales emergentes.

Lo planteado presupone una gestión para la innovación que apunta al logro de tres puntales: la participación, el impacto de sus acciones y la generación de conocimiento-aprendizaje organizacional. En conjunto, se requiere de aparejos para la implementación flexible de las políticas, programas y proyectos, que impulsen el emprendimiento y la innovación como el *yin* y el *yang* de un nuevo modo de sostenibilidad, en el cual los seres humanos convivamos en armonía con el planeta, con conciencia en la búsqueda de solución a los problemas del hombre, que nacen en lo individual y trascienden a lo colectivo.

De tal manera que un nuevo modo de desarrollo implica, por un lado, reconocer su dimensión humana, endógena y sostenible, y por otro, entender la necesidad de impulsar la creación de ambientes favorables para la creación intelectual y la innovación. Consideramos entonces que la visión gerencial en este contexto, requiere gerentes llamados a ser artífices de la transformación de la sociedad. La gerencia implica una relación humana y como tal debe ser comprendida desde el alcance que su mismo rol le confiere con su compromiso con la sociedad, dentro del contexto propio a las ciencias sociales.

El gerenciar la innovación en este nuevo modo de desarrollo debe estar imbricado en los tres principios del pensamiento complejo: el dialógico, en el cual se asocia lo antagónico y a su vez lo complementario; el de recursividad organizacional, productos y efectos son al mismo tiempo, causas y productores de aquello que los produce, rompiendo con la idea lineal del causa-efecto; y, el hologramático, en el que no sólo la parte está en el todo, sino que el todo está en la parte, para trascender el reduccionismo que no ve más que las partes, y al holismo que no ve más que el todo.

Conscientes de que el mundo ha cambiado y que nos encontramos viviendo una época de cambio, la gerencia debe responder al nuevo modo de desarrollo-innovación, lo cual se relaciona con un nuevo modo de pensar y hacer. Por consiguiente requiere de nuevas prácticas y de una sabiduría que emerja de la complejidad propia de la era planetaria. Así planteada, la gerencia es un fenómeno social complejo, y como tal debe percibirse sistémicamente desde sus múltiples significados, con una racionalidad propia, dinámica y ecológica, partiendo de una esencia cambiante y en constante movimiento, donde fuerzas en conflicto se desarrollan desde la premisa de un proceso de búsqueda para alcanzar el estado ideal del hombre, en equilibrio y armonía con el ambiente.

En este orden de ideas, es necesario un cambio en la forma de pensar y ver el desarrollo, en donde se entreteja el hombre como Ser, la satisfacción de sus necesidades en un mundo de recursos limitados, con una racionalidad comunicativa que parta de la interacción social, donde el beneficio del ser humano y del colectivo esté por encima de los intereses particulares. Los requerimientos para una vida armoniosa y adecuada para todos los habitantes del planeta necesitan de un pensamiento complejo, no basado en la simplificación, ni en los hechos; requiere de una complejización de la comprensión de la condición humana.

En este tiempo de transición, la estrategia para la sostenibilidad del planeta parte de la conciencia de la humanidad, de la internalización de una concepción que se sensibilice ante los problemas que agobian a la sociedad y que no nos pueden ser ajenos. La racionalidad que prevaleció con el modernismo buscó cambiar el mundo y conquistar el universo, en detrimento de la sustentabilidad de la Tierra-Patria. En la medida que el modo de interpretación y de intervención de la realidad cambie, lo hará la percepción que tengamos de nuestra propia existencia, así como de la manera de transformar el mundo.

Al asumir esta nueva visión, se posiciona entonces el Ser del poder que, desde la emocionalidad de la confianza, se tiene como gerentes solidarios, éticos, movilizados desde el poder del amor, con capacidad y compromiso para abordar la solución de problemas antropogénicos, para convertirnos en dueños del destino. La transformación real solo se dará en la medida que las personas cambien, al entender su compromiso con las generaciones presentes y futuras. El cambio en la forma de ser, pensar, hacer y existir determinará el desarrollo de iniciativas exitosas para desterrar el desamparo, incorporar a los excluidos y abogar por una sociedad más justa y equitativa.

En la disposición a entender la nueva realidad, comprendemos los cambios en los cuales la sociedad está inmersa, así como las posibilidades de construir un nuevo escenario, donde el conocimiento se gestiona a partir de la interacción entre dominios fenoménicos consensuados para la transformación social, con la plenitud de ser partícipe en los procesos de cambio que conduzcan al bienestar colectivo en un proceso recursivo y complejo. Para este nuevo modo de desarrollo la gerencia trasciende su acción, por cuanto su comprensión implica transformación; por ello requiere de una mirada compleja que permita ver todos esos elementos significativos e importantes para el hombre, desde la libertad que le conlleva a elegir entre distintas opciones para crear e innovar.

De esta manera, la complejidad es un enfoque que considera a la innovación donde coexisten orden y desorden, razón y sinrazón, armonías y disonancias. En estas relaciones hay fuerzas que están operando en un sentido complementario, pero también divergente o indiferente; es decir, me guía un paradigma que da importancia tanto a los objetivos comunes como al sentido emergente de las interacciones de grupos para la creación de innovaciones con pertinencia social. Es significativamente relevante bajo esta concepción lo complejo, pues tiene que ver con los intercambios en un ambiente incierto y cambiante, con una competencia agresiva para crear, donde la innovación lleva al acortamiento de los ciclos de renovación tanto en métodos y equipos de producción como en bienes y servicios finales.

El enfoque que particularmente le damos en su plano creativo, heurístico y emprendedor, no es la presencia de un conjunto de esfuerzos coordinados y orientados hacia objetivos compartidos. La realidad con la cual se trabajó es diferente; no es el mundo de las armonías, de los equilibrios o de las certezas. Hablamos de

una realidad comprometida y de una gerencia que no se construye solamente sobre la base de planes, programas y controles; es una gerencia para una época de cambio.

6. Referencias Bibliográficas

BERTAUX, D. (1992). La Perspectiva Biográfica: Validez Metodológica y Potencialidades. Madrid. Ediciones Debate.

DE SOUSA, J. (2007). El Emprendimiento Social en el Cambio de Época. . [Documento en línea]. Disponible <http://www.jhfc.duke.edu/wko/dossiers/1.3/documents/formattedSouza-EIEmprendimientoSocialenelCambiodepoca.pdf>. [Consulta: 2011, febrero 15].

DE SOUSA, J., Cheaz, J., y Calderón, J. (2001). La cuestión institucional: De la vulnerabilidad a la sostenibilidad institucional en el contexto del cambio de época. Serie Innovación para la Sostenibilidad Institucional. San José, Costa Rica: Proyecto ISNAR "Nuevo Paradigma".

ECHEVERRÍA, R. (2003). La empresa emergente, la confianza y los desafíos de la transformación. Argentina: Granica.

FERNÁNDEZ, A. A. (2006). Epistemología transcompleja. [Publicación en línea]. En Revista Logogrifo. Editorial Ala de Cuervo. Disponible: <http://aladecuervo.net/logogrifo/0608/epistemologia.htm> [Consulta: 2008, Marzo 15].

FOUREZ, G. (2008). Cómo se elabora el conocimiento: La epistemología desde un enfoque socioconstruccionista. Madrid: Narcea

FTP. Fundación para la Innovación Social Bankinter. (2007). Competir en tiempos de cambios: nuevas reglas y el papel de la innovación. [Libro en línea]. Disponible http://www.fundacionbankinter.org/system/documents/5975/original/11_FTF11_ES.pdf [Consulta: 2010, enero 23].

FTP. Fundación para la Innovación Social Bankinter. (2009). Innovación social: Reinventando el desarrollo sostenible. [Libro en línea]. Disponible http://www.fundacionbankinter.org/system/documents/6999/original/XII_FTF_Innovación_Social_CASTELLANO.pdf. [Consulta: 2010, enero 23].

GONZÁLEZ, E. A. (2006). Sobre la hermenéutica o acerca de las múltiples lecturas de lo real. Medellín: Sello Editorial

HAMEL, G. (2010). Moonshoots. [Documento en línea]. Disponible www.managementexchange.com/hack/business-engagement-customers. [Consulta: 2011, marzo 03].

KLINSBERG, B. (2008). Pensamiento social estratégico: Una nueva mirada a los desafíos sociales de América Latina. Buenos Aires: Siglo XXI editores.

LUCAS, J. (2004). Una nueva visión emerge en el mundo de los negocios. [Documento en línea] Disponible: <http://innovaconsulting.com.ar/biblioteca/Lucas%20Nuevavision.pdf> [Consulta: 2007, Septiembre 18].

MARTÍNEZ, M. (2002). Pensamiento emergente. México: Trillas

MAS, M. J. (2008). Desarrollo endógeno y educación: Estrategias de transformación comunitaria. Caracas: Editorial PANAPO de Venezuela, C.A.

MATURANA, H. (2002). La objetividad. Un argumento para obligar. España: Dolmen Ediciones

MEJÍAS, L. (2009). Desarrollo humano: una hermenéusis a luz del pensamiento complejo. Trabajo de ascenso no publicado. Barquisimeto: IUETAEB

MORENO, J. C. (2002). Fuentes, autores y corrientes que trabajan la complejidad. En: Manual de iniciación pedagógica al pensamiento complejo. (11:24). Marco A. Velilla (Comp.). Instituto Colombiano de Fomento de la Educación Superior/UNESCO. [Documento en línea]. Disponible: <http://www.pensamientocomplejo.com.ar/doc.asp?IdDocumento=49>. [Consulta: 2007, febrero 20].

MORIN, E. (1980). El método, Tomo 2. La Vida de la vida. Paris: Seuil, col. Points

_____ (1998). Introducción al pensamiento complejo. España: Gedisa.

_____ (2006). Educar en la era planetaria. España: Gedisa

SEN, A. (2008). Una mirada estratégica a los temas sociales claves: la pobreza, el mal y el delito. En Pensamiento social estratégico: Una nueva mirada a los desafíos sociales de América Latina. (29-42) Buenos Aires: Siglo XXI editores

SOLIS, L. (2005). Introducción al pensamiento complejo. Disponible: <http://www.pensamientocomplejo.com.ar/documento.asp?Estado=VerFicha&IdDocumento=3>. [Consulta: 2007, Noviembre 5].

STRAUSS, A. y Corbin, J. (2002). Bases de la investigación cualitativa. Técnicas y procedimientos para desarrollar la teoría fundamentada. Colombia: Contus

TAYLOR, S. y Bogdan, R. (2002). Introducción a los métodos cualitativos de investigación. Barcelona, España: Paidós.

VALDÉS, L. (2002). La revolución empresarial siglo XXI. Colombia: Norma