



Departamento de Ingeniería Industrial  
Facultad de Ciencias Físicas y Matemáticas  
Universidad de Chile

## ***“e-MMEDCAL: El Constructivismo Radical y el Mejoramiento de Calidad en Servicios en la WEB***

Carlos Vignolo  
Director  
Programa de Tecnologías de  
Construcción de Capital Social

**IV Encuentro Sociedad y Tecnologías de la Información.**  
Concepción, 1 de diciembre de 2005

## **“INNOVAR O MORIR”**

**La innovación no es una opción sino el resultado del operar de una Ley Sistémica (Principio de la Conservación de la Adaptación)**

**¡Puesta de manifiesto hoy dramáticamente por la globalización, la digitalización y el cambio vertiginoso e impredecible!**

**“La innovación se ha transformado en la religión industrial de fines del siglo XX.”**

**“Aún así, hay mucha confusión acerca de qué es la innovación y cómo se logra.”**

Survey: Innovation in Industry  
The Economist, Feb 20<sup>th</sup> 1999

**La Ley de Hierro de la Innovación vale también para las ciencias y las filosofías - ontologías y epistemologías- en el marco del “Fin de las Certidumbres”**

**El “Paradigma de Base” de la modernidad occidental - “metafísico-racionalista-competitivo”- no permite ya más el desarrollo económico, social y humano y es el principal “encadenante” de la innovación y la convivencia armónica sobre el planeta:**

**Impedimento de la paz y del amor  
También de la productividad y la calidad.**

**¡Nuevos paradigmas sobre lo humano y lo social son urgentemente requeridos!**

**La innovación es una capacidad disponible, biológicamente, para todos los seres humanos.**

**... ¡Y, socialmente, por tanto, para toda organización humana!**

**¡Todos nacemos innovadores!**

**¡Innovación, aprendizaje y vida son la misma cosa!**

**¡La innovación no necesita ser  
desarrollada!**

**sólo necesita ser...**

**...des-encadenada!!**

**¡...de paradigmas encadenantes!**

**¡...de prácticas culturales encadenantes!**

**¡...de estados de ánimo encadenantes!**

## **Los Encadenantes Paradigmáticos de la Innovación:**

- **La Concepción "Metafísica" del Ser Humano**
- **La Concepción "Racionalista" del Ser Humano**
- **La Concepción "Competitiva" del Ser Humano**

## EL PARADIGMA “METAFÍSICO”:

- Encadena la innovación y la renovación personal que las nuevas realidades exigen: Rígida y restringe el espacio del Ser y de Hacer.
- Es un obstáculo a la convivencia armónica sobre el planeta: Genera arrogancia y emociones de negación de la diversidad. Intolerancia a la diversidad.



**“La esencia de la innovación es recrear el mundo de acuerdo a un particular ideal o visión. Crear nuevo conocimiento significa literalmente recrear la empresa y a cada uno de los que la conforma en un ininterrumpido proceso de auto-renovación organizacional y personal.”**

The Knowledge Creating Company  
Nonaka y Takeuchi, 1995

**“ Admitámoslo.Hemos llegado a los límites del incrementalismo.**

“Strategy as Revolution”, Gary Hamel, HBR, jul-aug 1996

**¡Más y mejor  
de lo mismo  
nos condena  
al Nihilismo!**

**¡Este no es el único camino posible para la humanidad. !**

**Nuevos paradigmas sobre lo humano - y lo social- son necesarios y posibles para sustentar las estrategias de desarrollo en el futuro: de las naciones, de las organizaciones y de las personas.**

**El constructivismo es una opción epistemológica, ontológica, humanológica si de vivir bien en el Tercer Milenio se trata.**

**La Realidad no existe, se construye.  
Social e individualmente.  
Desde las in-mociones que nos mueven.  
Desde los IQP's que nos direccionan  
Desde los paradigmas que nos constituyen  
como seres humanos únicos.  
Desde las conversaciones en que nos  
transformamos en la convivencia con otros.**

**Los servicios tampoco existen. Los clientes los  
construyen en el proceso de transformarse en  
la interacción con los proveedores.  
Esa es la base de los sistemas MMEDCAL.  
Y ello abre un enorme espacio en la creación  
de e-servicios.  
(Ver [venere.com](http://venere.com) y paper )**