

**Implicaciones del uso de las nuevas tecnologías en las relaciones sociales en
las organizaciones productivas**

Sara Aguilar Barrientos

Magíster en Ciencias de la Administración M.Sc.

Asesor:

Beatriz Uribe

**Trabajo de grado para optar al título de
Magister en Ciencias de la Administración**

Universidad EAFIT

Medellín

2009

Nota de Aceptación:

Presidente del Jurado:

Jurado:

Jurado:

Medellín, 6 de octubre de 2009

AGRADECIMIENTOS

Agradezco a mi familia por inculcarme perseverancia, determinación y principios

A mi maestra Beatriz Uribe por enseñarme paciencia, fortaleza y prudencia.

Al espacio en la Maestría en Ciencias de la Administración por permitir que todo lo anterior se reuniera para enriquecer mi camino de la investigación.

Agradezco a mis profesores por su disposición y ayuda brindadas.

A un personaje que amo y admiro enormemente, sentimiento que me impulsó al final del recorrido, con el objetivo de ser algún día siquiera una parte de lo que considero es él en el momento.

A mi papá: su memoria me calma en los momentos difíciles y al mismo tiempo me inspira a ser cada día mejor.

De nuevo Beatriz, a quien considero mi segunda madre por su comprensión y buenos consejos.

No nos conocéis, ni conocéis nuestro mundo. El Ciberespacio no se halla dentro de vuestras fronteras. No penséis que podéis construirlo, como si fuera un proyecto público de construcción. No podéis. Es un acto natural que crece por medio de nuestras acciones colectivas. [...] No conocéis nuestra cultura, nuestra ética, o los códigos no escritos que ya proporcionan a nuestra sociedad más orden que el que podría obtenerse por cualquiera de vuestras imposiciones. [...] Donde haya verdaderos conflictos, donde haya errores, los identificaremos y resolveremos por nuestros propios medios. Estamos creando nuestro propio Contrato Social. Esta autoridad se creará según las condiciones de nuestro mundo, no del vuestro. Nuestro mundo es diferente. [...] El nuestro es un mundo que está a la vez en todas partes y en ninguna, pero no está donde viven los cuerpos físicos. [...] Vuestros conceptos legales sobre propiedad, expresión, identidad, movimiento y contexto no se aplican a nosotros. Se basan en la materia. Aquí no hay materia.

Declaración de Independencia del Ciberespacio
John Perry Barlow (1966)

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	5
1. UNA INQUIETUD SURGE DESDE LO EXPERIENCIAL	10
1.1. El contexto de la posmodernidad despierta sospechas.....	11
1.2. Algunas conjeturas dan forma a la pregunta de investigación	12
2. MARCO DE REFERENCIA	16
2.1. Organizaciones productivas: Órdenes sociales artificiales de tipo <i>taxis</i>	16
2.2. De las relaciones sociales y su configuración en organizaciones productivas.....	24
2.3. Sobre el uso de las nuevas tecnologías.....	37
3. EL TRABAJO DE CAMPO: MEMORIA METODOLÓGICA	42
3.1. Camino para la construcción del objeto de estudio: precisiones metodológicas y teóricas	42
3.2. Un enfoque metodológico	51
3.3. El encuentro conversacional	55
3.4. Momento de Exploración.....	59
3.5. Momento de Focalización	60
3.6. Momento de Profundización.....	64
3.7. Reflexiones metodológicas	66
4. “YO PUEDO ELIMINAR A LAS PERSONAS CON LAS QUE NO ME QUIERO RELACIONAR”	69
4.1. Conexiones.....	70
4.2. Deslocalización y Destemporización.....	73
4.3. Nuevas formas de Comunicación y privacidad visible	75
4.4. Control Permanente y Competencia	81
4.5. Consideraciones finales	88
LISTA DE REFERENCIAS	91
BIBLIOGRAFÍA	95

INTRODUCCIÓN

Para la Administración, el tema de las relaciones sociales ha sido de especial interés, al ser éstas las que determinan de alguna manera la forma como se llevan a cabo los procesos que hacen posible alcanzar los tan anhelados objetivos de productividad y eficiencia en las organizaciones productivas. El buen funcionamiento de los procesos está a cargo de las personas que laboran en las organizaciones productivas¹, y por tanto, las relaciones que ellos establezcan con quienes les rodean, independientemente del tipo de vínculo que se genere, han de influenciar sobremanera la cohesión de las funciones, el ambiente laboral, el manejo del poder, la fluidez de las comunicaciones, la efectiva solución de problemas y la motivación de los trabajadores, entre otras.

Este trabajo presenta la memoria metodológica de un estudio sobre la transformación de las relaciones sociales que se generan en las organizaciones productivas, por el uso de las nuevas tecnologías, o también llamadas Tecnologías de la Información y Comunicación –TICs-. Su intención es avanzar en la comprensión de cómo las prácticas de uso de las nuevas tecnologías, que tienen el propósito de dotar a los procesos intra-organizacionales de rapidez y fluidez, para fortalecer el engranaje productivo, han originado que las relaciones sociales que conocimos otrora, es decir, los vínculos caracterizados por su compromiso, presencialidad, duración y desinterés, ahora hayan adquirido otras características, que por demás son antagónicas a las de las tradicionales.

¹ Drucker (1996, 62) entiende las organizaciones como aquellas “compuestas por especialistas que trabajan juntos en una tarea común, que, a diferencia de la sociedad, la comunidad y la familia, son diseñadas a propósito, y no se basan ni en la naturaleza psicológica del hombre ni en su necesidad biológica”. Aunado a la anterior definición, una empresa de negocios moderna en el sentido chandleriano del término, es la que “tiene muchas unidades operativas diferentes y es dirigida por una jerarquía de ejecutivos asalariados. Cada unidad dentro de la empresa «multiunit» (multiunidad) moderna tiene su propia oficina administrativa. Cada una es administrada por un administrador asalariado de tiempo completo” Chandler (1995, 1). (El número de página corresponde a la versión digital inédita de la traducción al español.)

Desde el siglo XVIII, con la Revolución Industrial, ha de originarse una profusión de discursos sobre la importancia de la tecnologización, como símbolo de crecimiento y desarrollo económico para las organizaciones productivas, motivo también de reflexión de la filosofía, las ciencias sociales y las ciencias naturales. Cada discurso explora las ventajas y desventajas de la Tecnología desde diferentes facetas, dando como resultado que las TICs han pasado a ser un tema desde el cual se exponen múltiples visiones que afectan y moldean el papel del hombre en la sociedad y en las organizaciones, lo que implica darle una mirada a las relaciones que él establece con el entorno y las personas que lo rodean.

A partir de los inicios del capitalismo industrial, la Tecnología, como herramienta de producción (y ahora como herramienta y sistema de apoyo para todos los procesos que se llevan a cabo en las organizaciones productivas), no ha dejado de ser un motivo de preocupación del sistema capitalista. En épocas del mejoramiento Industrial (1880-1890), los capitalistas impulsaron el desarrollo de una fuerza de trabajo más productiva, con prácticas orientadas a mejorar el uso de la máquina, producto de las invenciones, mejoramientos y desarrollos tecnológicos que caracterizaron esta época. Hasta el día de hoy la carrera vertiginosa de tecnologización no ha terminado, puede afirmarse que se ha acelerado e, incluso, puede decirse que no hay ninguna función en las organizaciones productivas en la actualidad que no requiera el uso de las Nuevas Tecnologías y sus sistemas operativos para acciones de comunicación, almacenamiento y administración de información.

El Computador es el objeto que mejor representa a las nuevas tecnologías que hoy sobresalen por su consumo vertiginoso, casi compulsivo, y por almacenar y reproducir grandes cantidades de información a alta velocidad. Cuando esas tecnologías están al servicio de la organización, el trabajador cuenta con herramientas inéditas para realizar sus actividades, sean operativas o funcionales.

Las tecnologías de la información y comunicación suscitan una reflexión sobre las implicaciones que tienen en la transformación de las relaciones en el interior de las organizaciones productivas, debido a las ventajas que ofrecen en cuanto al incremento de la productividad, la creciente agilidad de quienes las utilizan en sus labores diarias, la intensificación del control organizacional y la “optimización” de espacio y tiempo que permiten alcanzar. Se habla entonces de *sistemas de información y de comunicaciones en las organizaciones* como el “conjunto de conocimientos y saberes, de programas y de soportes técnicos que, integrados en redes, transforman los procesos productivos y las formas de distribución tradicionales”².

Por otro lado, las relaciones sociales que se generan en las organizaciones productivas integran todos los vínculos que se dan en su interior, comprendidos aquellos que se definen como formales e informales. Como el resto de las relaciones sociales, las relaciones organizacionales han sufrido cambios que permiten definir las, usando el lenguaje de algunos autores contemporáneos - Bauman (2007)- como “conexiones”:

“Las conexiones son «relaciones virtuales». A diferencia de las relaciones a la antigua (por no hablar de las relaciones «comprometidas», y menos aún de los compromisos a largo plazo), parecen estar hechas a la medida del entorno de la moderna vida líquida, en la que se supone y espera que las «posibilidades» románticas (y no sólo las «románticas») fluctúen cada vez con mayor velocidad entre multitudes que no decrecen, desalojándose entre sí con la promesa «de ser más gratificante y satisfactoria» que las anteriores. A diferencia de las «verdaderas relaciones», las «relaciones virtuales» son de fácil acceso y salida”³.

Las conexiones son, entonces, relaciones sociales donde los vínculos son efímeros, débiles e interesados (en el sentido en que sirven para la satisfacción

² AUBERT, Nicole y GAULEJAC, Vincent de. *El coste de la excelencia ¿Del caos a la lógica o de la lógica al caos?* Barcelona, Ediciones Paidós Ibérica, 1991, p. 32.

³ BAUMAN, Zygmunt. *Amor líquido: acerca de la fragilidad de los vínculos humanos*. Buenos Aires, Fondo de Cultura Económica, 2007, p. 13.

momentánea de quien los establece convenientemente para alcanzar metas cortoplacistas). Están dotadas de características que la misma sociedad actual tiene y, sobre todo, que el uso de nuevas tecnologías incrementan o agudizan, como consecuencia de la apropiación que de las mismas hacen las personas que laboran en organizaciones productivas.

Mencionadas estas nociones básicas, la información que aquí se presenta y reflexiona ha sido recabada en el marco de la investigación social cualitativa, a partir de testimonios generados en un conjunto de encuentros conversacionales. Las declaraciones de los actores sociales ofrecen distintas imágenes y justificaciones sobre prácticas de uso de las nuevas tecnologías. La visión interpretativa de los datos apuntó a la comprensión de cómo esas prácticas de uso habrían de reconfigurar las relaciones sociales de las personas que laboran en las organizaciones productivas. Para tal propósito, las actividades que se realizaron en el trabajo de campo se orientaron a la descripción de estructuras significativas (categorías descriptivas). El corpus de los hallazgos finales está dictado por la información de las cuatro categorías identificadas, y, dentro de éste, no se ha contemplado su significación, más allá de lo que las citas textuales de los entrevistados permitieron entrever. Se aspira entonces, solamente a mostrar con una descripción sencilla, cierta relación entre textos de las entrevistas, la problemática de estudio y algunos elementos de la teoría.

Con respecto al contexto que enmarca este trabajo, el estudio se inscribe en la Maestría en Ciencias de la Administración de la Universidad EAFIT, que tiene como eje central formar en investigación y, a su vez, se constituye en un espacio de reflexión en el que se busca generar un conocimiento capaz de enriquecer el campo del saber de la Administración, y de darle a su práctica el sentido comprensivo que reconozca al hombre en su dignidad e integridad. Por eso, subyace aquí otro propósito, y es el de presentar este estudio a partir de cada uno de los elementos que configuraron el proceso metodológico de la investigación de comienzo a fin, como proceso de aprendizaje de la investigadora.

El primer apartado hace expresa la idea de investigación que cobra sentido en un proceso de conocimiento: allí se plantean tanto las conjeturas que dieron origen al objeto de estudio, como el objetivo a alcanzar, y se sientan las bases para la reflexión de la información a recogerse en el trabajo de campo, aunada a la teoría que ha de tenerse en cuenta, proporcionada por algunos autores, acerca de los conceptos que configuran el problema de investigación.

En el segundo apartado se elabora un marco de referencia con los elementos teóricos atinentes al objeto de estudio. Se presentan los conceptos constitutivos de la pregunta de investigación como unidades de análisis, aludiendo a algunos autores que los han abordado, con la intención de mostrar al lector el alcance de la pesquisa por medio de una limitación teórica, pues es de entenderse que los acercamientos a los conceptos provienen de numerosos autores, disciplinas y conjeturas.

Un tercer apartado esboza el sentido que en este contexto tiene la expresión “memoria metodológica”, y expone el camino de la investigación, con los desvaríos que habrían de ser necesarios para tomar un rumbo. Lo anterior para comprender el sentido metódico y técnico del proceder en el trabajo de campo. Además, aquí se narra lo acontecido en los tres momentos que caracterizaron la actividad en el campo hasta la identificación de cuatro categorías descriptivas para el análisis y la interpretación de la información.

Y, finalmente, un cuarto apartado muestra, a partir de las cuatro categorías encontradas, algunos hallazgos significativos de la investigación, que son producto de la interpretación realizada de los testimonios de los actores sociales que participaron en los encuentros conversacionales, a la luz de algunos elementos teóricos que ayudaron a definir las categorías descriptivas.

1. UNA INQUIETUD SURGE DESDE LO EXPERIENCIAL

“Sobre la hierba del campo resulta innecesario hacerse promesas: como burbujas que somos, no tenemos tiempo, posibilidades ni deseo alguno de conocernos”.

Pablo Nacach (2008)

La pregunta objeto de estudio que mueve la presente investigación, surgió de algunas inquietudes o sospechas de la investigadora que llevaron a diferentes reflexiones. La investigadora es hija de una época en la que la llamada posmodernidad nacía (o al menos entraba con fuerza en Colombia, como país en proceso de desarrollo) y en la que las nuevas tecnologías fueron permeando todas las actividades de la cotidianidad.

Al llegar en su vida profesional al momento de hacer parte de una organización, las inquietudes se fueron agudizando hasta llegar a preguntarse sin rigor alguno (pregunta vital), por qué un sentimiento de inconformidad invadía su quehacer como trabajadora, al observar las formas de comunicarse y de relacionarse de las personas que laboran en las organizaciones productivas.

Luego de emprender el camino de la investigación y de entrar al mundo de la posmodernidad, de mano de reconocidos autores, la mayoría de ellos sociólogos, estudiosos de este fenómeno, finalmente pudo formularse una pregunta de investigación que orientara a comprender cómo las relaciones sociales que se generan en las organizaciones productivas se reconfiguran por el uso de las tecnologías de la información y la comunicación. Es conveniente resaltar en este punto que, como lo afirma Uribe (2006) “La pregunta vital es subjetiva, actúa como móvil, da sentido, fuerza e impulso para no detener la búsqueda. (Pero) La

pregunta de investigación es objetiva, utiliza el lenguaje riguroso y desapasionado que describe, cuenta, comprende y explica lo conocido”.⁴

1.1. El contexto de la posmodernidad despierta sospechas

Las relaciones que una persona en la actualidad establece con aquellas otras que la rodean y con el entorno, están determinadas por la lógica del contexto en el que se desenvuelve. Este contexto ostenta numerosos nombres, dependiendo desde donde se le mire, si desde la economía, o desde la sociología o la filosofía: Sociedad gaseosa, capitalismo de ficción, capitalismo de consumo, modernidad líquida, sociedad del espectáculo, sociedad del riesgo, capitalismo flexible, sociedad de la información, sociedad postindustrial o posmodernidad.

Maffesoli (2007) tiene una buena expresión para definir la posmodernidad: “eterno presente”⁵, lo cual remite a adjetivos para calificar los vínculos en ella generados, como efímeros, interesados, cortoplacistas y superficiales. Este sociólogo afirma que este *presentismo* es “una especie de intensidad que, consciente o casi consciente de la precariedad de las cosas, se consagra a gozar al máximo, y lo más rápido posible, *hic et nunc*.”⁶

En contraposición a los tiempos modernos que se caracterizaban por estar determinados por un tiempo lineal, el del cómputo moderno, el tiempo mecánico de la producción industrial y del reloj puntual, ahora, en la posmodernidad, sólo importan los tiempos fuertes o los momentos ordinarios de lo cotidiano, y, usando las propias palabras de Maffesoli, podría decirse que “sólo lo banal hace acontecimiento.”⁷

⁴ URIBE, Beatriz. *La objetivación del cuerpo, un dispositivo de poder en las organizaciones*. Medellín. Fondo Editorial Universidad EAFIT. 2006, p.13.

⁵ MAFFESOLI, Michel. *El instante eterno. El retorno de lo trágico en las sociedades posmodernas*. Buenos Aires, Paidós, 2001, p. 46.

⁶ *Ibidem*, 62.

⁷ *Ibidem*.

Hoy, como miembros de una sociedad posmoderna, se entra a formar parte de la lógica que ella impone, pero la mayoría de las veces no se es consciente de las acciones que se llevan a cabo por ir en consonancia con ésta: no son objeto de reflexión, no hay sometimiento a análisis y no hay crítica generada alrededor de lo que se observa sobre la debilidad de los vínculos en la actualidad. Esto es especialmente inquietante para aquellas personas que han tenido la oportunidad de experimentar las transformaciones en el comportamiento y en la manera de relacionarse desde los tiempos modernos hasta nuestra contemporaneidad.

Según Nacach (2008), las personas en la posmodernidad se la pasan “abriendo y cerrando programas, minimizando y maximizando ventanas, cortando, copiando, pegando y guardando como todo aquello que la mente se resiste a recordar en un *pen drive* universal llamado habitualmente Internet, enganchándose a unas Páginas Amarillas bautizadas pomposamente como *World Wide Web*”.⁸

Todo esto para mostrar que la persona que asiste a una sociedad postmoderna se vio forzada a reencarnarse en la persona multifuncional que hoy es, lo cual, de alguna manera, ha contribuido a que las relaciones duraderas, comprometidas, fortalecidas y desinteresadas de antaño ya no puedan llevarse a cabo, sencillamente porque no hay tiempo para tantas cosas.

1.2. Algunas conjeturas dan forma a la pregunta de investigación

Para la formulación de la pregunta de investigación se partió de unas conjeturas, producto de las reflexiones que se han realizado a partir de la experiencia y la observación en organizaciones productivas; sospechas también de cómo se relacionan las personas que laboran en éstas, que ponen a su servicio las tecnologías de información y comunicación para llevar a cabo sus tareas día a día. A continuación se exponen dichas conjeturas, que al seguir el camino de la

⁸ NACACH, Pablo. *Máscaras sociales. Las relaciones personales en el mundo actual*. Barcelona, Debate, 2008, p. 33.

investigación, fueron encontrando sustento en los testimonios de actores sociales, en las lecturas de referencia realizadas y, por ende, en el análisis e interpretación de la información:

- Existen unas prácticas de uso de las nuevas tecnologías que pueden considerarse como compulsivas.
- El fenómeno de la virtualización, como parte del capitalismo postindustrial o la posmodernidad, ha permeado la dinámica en las organizaciones productivas.
- Las organizaciones productivas de hoy día están concebidas como organizaciones en red, dejando de lado el esquema jerárquico y estático que caracterizaba las organizaciones tradicionales.
- Las prácticas de uso de las nuevas tecnologías en las organizaciones productivas están orientadas a la comunicación, el almacenamiento y administración de la información.
- En el proceso de comunicación y administración de la información, es necesario establecer un vínculo con las demás personas que laboran en las organizaciones productivas, siguiendo la lógica de la red: con sus nodos interconectados.
- Estos vínculos o relaciones sociales, si se analizan en comparación con las que se generaban en las organizaciones tradicionales, obtienen unas características propias, que indican una reconfiguración de las mismas, aspecto que se constituye en el objeto de estudio de la presente investigación.

Son las anteriores conjeturas las que sirvieron para enunciar la pregunta que sintetiza las preocupaciones que conducen esta búsqueda: **¿Qué implicaciones tiene el uso de nuevas tecnologías en las relaciones sociales que se generan en las organizaciones productivas?**

Como la presente investigación tiene propósitos comprensivos y un enfoque interpretativo, el objetivo general de la pesquisa es entender las implicaciones que tiene el uso de nuevas tecnologías en las relaciones sociales en las organizaciones productivas. Objetivo que se pretende alcanzar dando respuesta primero a unas preguntas que orientan las actividades de campo y la investigación en general: ¿Qué modalidades de relaciones sociales se establecen en las organizaciones productivas? ¿Cómo incide la virtualización en la configuración de relaciones sociales en las organizaciones productivas? ¿Qué aplicaciones tienen las nuevas tecnologías en las organizaciones productivas? ¿Cómo las relaciones sociales tradicionales en las organizaciones productivas se ven afectadas por el uso de nuevas tecnologías?

La investigación pretende, principalmente, tener en consideración los asuntos propios de la condición humana en la Administración, y no profundizar en las habilidades técnicas que se requieren para ejercerla, habilidades que por demás tienen el propósito, en la formación, de ser exclusivamente profesionalizantes. Por tanto, en esta pesquisa se mantiene siempre presente una observación comprensiva y crítica que interroge los fundamentos de la Administración y las prácticas que se han erigido para conducir el destino de la sociedad. En este sentido se afirma que la reflexión sobre el tema en cuestión es un aporte a la formación de quienes se han acercado a los discursos y las prácticas de la Administración con una mirada crítica, conducente a la comprensión de las ideas que han sido cultivo para fundar el orden económico, político y sociocultural que hoy gobierna.

Es preciso decir que este estudio por su condición de *inductivo*, va hasta la exploración, descripción y comprensión del carácter global de las relaciones sociales que se generan en las organizaciones productivas por el uso de las nuevas tecnologías; de otro lado, el método, en su carácter hermenéutico, permite acceder a la *realidad* percibida por los actores sociales de la investigación, al mismo tiempo que posibilita que la misma sea expresada con emociones, sentimientos, pensamientos, sensaciones, opiniones, sentidos y significados, contruidos en la experiencia de su vida y la adquirida con la práctica profesional.

2. MARCO DE REFERENCIA

La pregunta de investigación que contiene esta investigación se compone de un conjunto de conceptos que sirven como punto de referencia para el análisis e interpretación de la información que se recogió en el trabajo de campo.

Las ideas que vienen a continuación expresan los conceptos clave que configuran la pregunta de investigación “¿Qué Implicaciones tiene el uso de las nuevas tecnologías sobre las relaciones sociales en las organizaciones productivas?”, en adelante entonces, se hace referencia a: organizaciones productivas, relaciones sociales y uso de nuevas tecnologías.

2.1. Organizaciones productivas: Órdenes sociales artificiales de tipo *taxís*

La organización es el fenómeno que ocupa a la teoría y práctica administrativa. Es, quizá, la razón de ser de la misma. Si se hace un vasto recorrido por aquellos acontecimientos que dieron vida a los siglos XVIII y XIX, se encuentra que lo que hoy se conoce como Organización productiva, tiene su origen en la Europa de la Revolución Industrial, pasando por los talleres y demás manufacturas y fábricas que han acompañado el desarrollo capitalista.

Respecto a las teorías administrativas, puede decirse que son elaboradas *a posteriori*, o con la emergencia de problemas técnicos del trabajo y del hombre en esos talleres y fábricas, hoy llamadas organizaciones. Es entonces en estas últimas donde se llevan a cabo las acciones de los empresarios, todas encaminadas a la consecución de un fin: la obtención de ganancias por medio del alcance de las tan anheladas condiciones de eficiencia y productividad.

Particularmente en esta investigación, la organización se ha entendido a partir de las ideas que Hayek (1994)⁹ ha concebido en torno a las organizaciones. Esencialmente, la obra que ofrece las ideas atinentes a la organización es *Derecho, legislación y libertad*. Allí se resaltan las ideas de Libertad y Democracia y se expone que “la organización constituye el más eficaz método de cooperación humana al permitirnos adaptar con mucha mayor fidelidad el orden resultante a nuestros deseos.”¹⁰, y, al ser resultado de los deseos y objetivos trazados por los diferentes agentes económicos (léase: dueños, socios, gerentes y empresarios), puede entenderse a la Organización como un orden social artificial, es decir, creado por el hombre. Hayek (1994), hizo uso del griego para atribuir a este tipo de orden social el nombre de *taxis*¹¹, entendiendo esto como una

“[...] lógica consecuencia del descubrimiento de la capacidad intelectual del ser humano y en especial del enfoque conceptual propugnado por el racionalismo constructivista. Durante mucho tiempo pareció ser éste el único método capaz de estructurar un orden que contribuyera eficazmente al logro de las finalidades humanas, y ciertamente no se puede negar que constituye el más inteligente y eficaz medio de conseguir determinados resultados conocidos y predecibles”¹².

Con este aparte se infiere entonces la artificialidad de la Organización, como un orden construido por el hombre con unas finalidades particulares. En un orden social de tipo *taxis*, o dirigido, el control puede ejercerse en un nivel tan amplio como el que el mismo orden admita, además que supone que quienes conforman la organización contribuyan, con conocimientos y habilidades, a integrar lo que el

⁹ Filósofo y economista de la Escuela Austríaca, discípulo de Friedrich von Wieser y de Ludwig von Mises. Es considerado uno de los padres del liberalismo moderno. Ha sido también uno de los mayores críticos de la economía planificada y socialista. Fue galardonado con el "Premio Nobel" de Economía en 1974. Su obra, que comprende unos 130 artículos y 25 libros, no se limita únicamente a la ciencia económica, sino que trata desde filosofía política hasta antropología legal o historia, y en general todo lo referente a las ciencias sociales. Pueden listarse sus obras más importantes: *La contrarrevolución de la ciencia. Estudios sobre el abuso de la razón*; *Derecho, legislación y libertad (3 volúmenes)* y *La fatal arrogancia. Los errores del socialismo*.

¹⁰ HAYEK, Friedrich, *Derecho, legislación y libertad*, volumen I, Normas y orden, Madrid: Unión Editorial, 1994. p. 86.

¹¹ El griego clásico tuvo la fortuna de disponer de vocablos diferentes para designar estos dos tipos de orden: empleaba, en efecto, el término *taxis* para hacer referencia al creado por el hombre, en contraposición al término *cosmos* para referirse al orden de tipo espontáneo, no delibrado con el cual reflexionó acerca de la macro-sociedad.

¹² HAYEK, Op. cit., pp. 98-99.

hombre artífice del orden necesita para el logro de los objetivos organizacionales. En dicho orden son necesarias, además, las líneas de mando, la definición de funciones y el establecimiento de objetivos y valores, que permita a los administradores conducir las actividades de la organización hacia la eficiencia y la productividad, y, en última instancia, a la adquisición de beneficios económicos que signifiquen la sostenibilidad de la organización.

Hayek (1994), en este sentido, afirma que “la organización se enfrenta, con el mismo problema con que tropieza todo intento de ordenar cualquier actividad humana de tipo complejo: que los individuos implicados se avengan a colaborar aportando al efecto ese conjunto de conocimientos que el jerarca no posee”¹³.

Teniendo en cuenta lo anterior, puede afirmarse que el orden artificial de tipo *taxís*, lo configuran un conjunto de individuos para la consecución de unos fines determinados. Cada uno de tales ocupa un espacio en la organización, y desde ese espacio contribuye al logro de las metas, en el marco de unas normas creadas para garantizar la armonía de dicho orden. En palabras de Hayek:

“Lo que distingue a las normas que han de regir la acción dentro de una organización es que su contenido debe estar relacionado con la ejecución de determinadas tareas. Presuponen que el lugar ocupado por cada individuo en una estructura establecida debe ser objeto de autoritaria especificación y que las normas que a cada cual corresponde obedecer dependen tanto del puesto que ocupe en la organización como de la misión que le haya sido asignada”¹⁴.

No obstante Hayek (1994) sea un punto de referencia importante para el estudio de las organizaciones, y sobre todo para la idea de organización que aquí se contempla, es conveniente también aclarar que Peter Drucker aporta una definición conceptual de la organización, que es quizá una de las más citadas o aceptadas en el pensamiento administrativo. Este autor asimismo alude a que las organizaciones son una construcción artificial de tipo *taxís* y que en todo caso

¹³ Ibid, p. 90

¹⁴ HAYEK, Op. cit., p. 91.

están “compuestas por especialistas que trabajan juntos en una tarea común, que, a diferencia de la sociedad, la comunidad, y la familia, son diseñadas a propósito, y no se basan ni en la naturaleza psicológica del hombre, ni en su necesidad biológica”¹⁵ y añade que “a diferencia de las comunidades, las sociedades o las familias, las organizaciones se diseñan deliberadamente, y siempre son especializadas. [...] La organización es una herramienta, y como todas las herramientas, cuanto más especializada sea, mayor será su capacidad de realizar su tarea específica.”¹⁶

Ahora bien, resulta que las organizaciones se han configurado a partir de otros sentidos, con otras lógicas y otras apuestas organizacionales, con novedosas y diferentes actividades laborales, con nuevas formas de relacionarse en el trabajo y recientes herramientas tecnológicas. Estas configuraciones evidencian una etapa de transición hacia nuevas formas de organización y de administración, y, por lo mismo, nuevas maneras de realizar el trabajo y de relacionarse con las actividades laborales y con los otros.

Retomando a Drucker (1997) pero desde una mirada que tiene que ver con el fenómeno en cuestión, puede afirmarse que “nuestra época es uno de esos periodos de transformación. [...] toda organización tiene que incorporar en su estructura misma la gestión del cambio”¹⁷. Cambio que por demás ha implicado la tecnologización de las *relaciones sociales*, reconfigurándolas al dotarlas de nuevas características, y por ende, diferenciándolas de aquellas tradicionales no-mediadas por las *nuevas tecnologías*, en donde todo se realizaba en la presencialidad y con el tiempo normal que implicaba hacer las cosas personalmente, sin mediaciones.

De la transición que se ha enunciado, no se ha ocupado solamente Drucker. Otros autores como Hopenhayn (2006) han pensado el tema de la transición pero desde

¹⁵ DRUCKER, Peter. *La sociedad post capitalista*. Barcelona, Editorial Norma, 1996, p. 62.

¹⁶ DRUCKER, Peter, su visión sobre: *La Administración, la organización basada en la información, la economía, la sociedad*. Bogotá, Editorial Norma, 1997, p. 81.

¹⁷ *Ibid*, pp. 71-73

otra perspectiva. Este autor hace una aproximación al fenómeno de la transición desde el trabajo, haciendo una reflexión acerca de cómo las nuevas formas que ha tomado el trabajo en los países desarrollados, se han estado expandiendo a nivel mundial, llegando a los países en desarrollo. Sobre este cambio de lógica que están experimentando las organizaciones, esta problemática merece toda la atención: lo que ocurre con el trabajo y las novedosas maneras de llevarlo a cabo, que por efectos de la transición han replanteado las formas tradicionales. El fenómeno del trabajo se configura en otro sentido, y adquiere otros significados para los individuos integrantes de las organizaciones. A propósito, Hopenhayn dice que:

“Esta fuerte reflexión tiene su centro en los países donde han sido más masivos los efectos de la Tercera Revolución Industrial, pero irradia hacia otras zonas del mundo a medida que se difunden, correlativamente, las nuevas tecnologías de producción. Recordemos que la frontera tecnológica no sólo se va renovando a inédita velocidad, sino que también se difunde con una aceleración sin precedentes desde los lugares iniciales de innovación hacia el resto del planeta. Más aún cuando es parte del nuevo orden productivo la deslocalización de las empresas, la globalización de la economía y la apertura de mercados”¹⁸.

En este punto se hace necesario remitirse a la virtualización, nombre con el cual se denomina el advenimiento del cambio o el fenómeno de transición al cual se han referido las líneas anteriores. Parafraseando a Levy (1999)¹⁹ en su obra *¿Qué es lo virtual?*, la virtualización es un proceso de transformación de un modo a otro de ser y puede definirse como el movimiento inverso a la actualización, es decir, lo virtual no se opone a lo real sino a lo actual. A diferencia de lo posible, estático y

¹⁸ HOPENHAYN, Martín. *Repensar el trabajo. Historia, profusión y perspectivas de un concepto*. Buenos Aires, Grupo Editorial Norma, 2006, pp. 205-206.

¹⁹ Filósofo nacido en Túnez en 1956, es uno de los más importantes exponentes de las implicaciones del ciberespacio y de la comunicación digital. Es actualmente profesor en el Departamento de Comunicación de la Universidad de Ottawa. De 1993 a 1998 fue profesor en el Departamento Hipermedia de la Universidad de París VIII. Los intereses del profesor Lévy están situados alrededor del concepto de inteligencia colectiva y en el de sociedades basadas en el conocimiento. Es igualmente un pensador mundialmente reconocido en el campo de la "cibercultura". Dentro de sus obras se encuentran: *Les arbres de connaissances*; *L'intelligence collective. Pour une anthropologie du cyberspace*; *Qu'est-ce que le virtuel?* (traducida al español: *¿Qué es lo virtual?*); *Cyberculture*; *World Philosophie (le marché, le cyberspace, la conscience)*; *Cyberdémocratie. Essai de philosophie politique* (traducida al español).

ya constituido, lo virtual viene a ser “el conjunto problemático, el nudo de tendencias o de fuerzas que acompaña a una situación, un acontecimiento, un objeto o cualquier entidad que reclama un proceso de resolución: la actualización.”²⁰.

El autor a su vez se remite a la filosofía escolástica²¹, indicando que lo virtual es aquello que existe en potencia pero no en acto, aclara que lo virtual *tiende* a actualizarse, pero que no se concretiza de un modo efectivo o formal. También hace uso de la metáfora del árbol, y explica que “El árbol está virtualmente en la semilla. Con todo rigor filosófico, lo virtual no se opone a lo real sino a lo actual: virtualidad y actualidad sólo son dos maneras de ser diferentes.”²²

Las tendencias que acompañan las situaciones le muestran al hombre diversas alternativas para llevar a cabo acciones concretas (actualizar). En el caso de las *nuevas tecnologías*, el computador y la red de redes, Internet, representan lo virtual, el nudo de fuerzas, y su uso y aplicaciones se consideran una actualización. Por esta razón, virtualizaciones hay pocas, pero las actualizaciones son innumerables, es decir, las tecnologías de información y comunicación se crean y se reinventan muchas pocas veces menos que aquellas en las que se hace uso de las mismas y de sus funciones y aplicaciones.

En este orden de ideas, en el campo de la Organización, puede observarse que la virtualización ahora está llegando a las organizaciones tradicionales en el mundo,

²⁰ LÉVY, Pierre, *¿Qué es lo virtual?* Barcelona, Editorial Paidós, 1999, p. 18.

²¹ La filosofía Escolástica es la filosofía medieval, sus máximos exponentes son Santo Tomás de Aquino y San Agustín, y sus proyectos filosóficos consistieron en asimilar las ideas de Platón y Aristóteles (representantes de la filosofía occidental) al mundo cristiano. Pierre Lévy, para explicar el fenómeno de la virtualización, apela a la idea aristotélica del ser en potencia, afirmando que lo virtual no es que no exista, sino que existe en potencia, es decir que tiende a actualizarse. La metafísica de Aristóteles postula una teoría del Ser en Acto y el Ser en Potencia; para ejemplificar esto puedo decir que la semilla es en acto, pero es un árbol en potencia o el gusano es en acto, pero es mariposa en potencia. El siguiente pasaje del libro noveno de *La Metafísica* ejemplifica la idea de potencia: “[...] la materia, la semilla y lo que puede ver, que en potencia son un hombre, trigo y algo que ve, pero en acto aún no, son temporalmente anteriores a este hombre ya existente en acto, al trigo y a lo que ve [...]” Aristóteles, *Metafísica*. Edición trilingüe por Valentín García Yebra. Madrid, Gredos, 1982, pp. 462-463.

²² LÉVY, Op. cit., p. 17.

y su expansión pone en evidencia cambios en la forma de hacer las cosas dentro y fuera de las organizaciones. Con la virtualización, se pasa de una solución dada a otro problema que plantea nuevos retos e ideas en la administración de las organizaciones, puesto que, según Lévy, lo virtual se puede asimilar a un problema y lo actual a una solución. De nuevo, Drucker (1997) en este sentido afirma que “la organización [...] tiene que organizarse para el abandono sistemático de todo lo establecido, acostumbrado, familiar y confortable, ya se trate de un producto, un servicio o un proceso; de un conjunto de habilidades; de relaciones humanas y sociales; o de la organización misma. En suma, tiene que organizarse para el cambio constante”²³.

A este cambio se han tenido que adaptar los empresarios y miembros de las organizaciones de manera rápida y efectiva, y es tal la velocidad del cambio que hoy pueden dilucidarse formas de organización que se han originado como resultado del fenómeno de transformación de las *relaciones sociales* en el trabajo. Ejemplo de esto son las organizaciones virtuales, manifestaciones de Organización que por el fenómeno de la virtualización y la tecnologización de los procedimientos y las *relaciones sociales* intra-organizacionales, merecen esta denominación. Pero, ¿Qué son las organizaciones virtuales? para responder a esta pregunta, es pertinente remitirse a Gladis Villegas (2003), quien las define como aquellas que “se caracterizan por su existencia en el mundo de las comunicaciones electrónicas, también llamado mundo virtual, donde la proximidad en espacio y tiempo de los actores deja de jugar un papel relevante para el diseño organizativo”²⁴. Las organizaciones virtuales, como la tecnología que utilizan, son, atendiendo a lo ya mencionado, fenómenos en expansión.

Las organizaciones virtuales conducen sus operaciones internas y externas mediante comunicaciones remotas apoyadas por el computador y sistemas de

²³ DRUCKER, Peter, su visión sobre: La Administración, la organización basada en la información, la economía, la sociedad, Op. cit., p. 73.

²⁴ VILLEGAS ARIAS, Gladis Cecilia. *Organizaciones virtuales*. En Revista *Ad-Minister*. Enero-junio, 2003 No. 2, Medellín, Universidad EAFIT, p. 72.

información y comunicación, lo cual ha desdibujado las coordenadas de espacio y tiempo, que en un momento eran fijas, a unas abstractas y difíciles de definir. Las diferencias entre las organizaciones tradicionales y las contemporáneas, afirma Villegas, son aquellas organizaciones que “transan con sus públicos mediante el intercambio de información y comunicaciones digitales, a diferencia de las organizaciones no virtuales cuya cotidianidad presupone la interacción humana en el espacio tridimensional cartesiano que se acostumbra a llamar mundo real”²⁵.

El mismo Lévy (1999) toma como ejemplo a las empresas virtuales para darle explicación el fenómeno de virtualización. De igual manera, él establece una distinción entre las organizaciones clásicas y las organizaciones a las que asistimos hoy en día. En palabras de Lévy: “El centro de gravedad de la empresa no es ya un conjunto de establecimientos, de puestos de trabajo y de reparto del tiempo, sino un proceso de *coordinación* que redistribuye, siempre de un modo diferente, las *coordenadas* espacio-temporales del colectivo de trabajo y de cada uno de sus miembros en función de diversas reglas coactivas”²⁶.

Adicionalmente, pueden listarse dos características que hacen posible ese paso de lo no virtual a lo virtual, mostrando dos sucesos claramente identificables en la actualidad: primero, la interacción entre los miembros de la organización se da, prioritariamente, a través de comunicaciones remotas, y segundo, los miembros de la organización tienen acceso en tiempo real a la totalidad de la información de la empresa, claro está, dependiendo de las funciones que ocupe dentro de la misma.

Sin embargo, a pesar de las transformaciones en la dinámica de las organizaciones y las lógicas de funcionamiento de las mismas, la organización productiva sigue siendo ese “espacio de vida que contiene a la persona y su ambiente psicológico”²⁷. Por ende, puede aseverarse que en el camino para la

²⁵ Ibid, p. 72.

²⁶ LÉVY, Op. cit., p. 20.

²⁷ LEWIN, Kurt, *Principles of Topological Psychology*. Nueva York, McGraw Hill Book Co., 1936.

obtención de unos resultados esperados, se establecen vínculos tanto de carácter formal como informal dentro de la organización, las cuales se denominan *relaciones sociales*. Si se atiende a la cooperación, principio de la teoría administrativa, las relaciones que se establecen en las organizaciones, hacen posible la consecución de los fines, por medio de la complementación de competencias y la realización de tareas en equipo, con la unión de funciones en la organización.

La tendencia humana de contar con el otro, llamado genéricamente también *otredad*, se hace presente en todos los espacios de la vida, incluyendo a las organizaciones productivas como espacios de trabajo (aunque desdibujados hoy en día, por el fenómeno de la deslocalización). Las relaciones sociales allí surgen ya sea por las necesidades que se tengan, los intereses subyacentes o los sentimientos que se despierten al compartir un ambiente de trabajo con otros individuos.

2.2. De las relaciones sociales y su configuración en organizaciones productivas

El concepto de relaciones sociales ha sido ampliamente abordado desde diferentes perspectivas en la sociología. Autores clásicos como Weber (1974) y Marx (1969) concibieron las relaciones sociales como núcleo importante del trabajo sociológico, y al mismo tiempo formularon postulados teóricos alrededor de las relaciones sociales, que son vigentes aún hoy en día. Para efectos de esta investigación, algunos postulados de Weber sirven como referencia para caracterizar las relaciones sociales, particularmente las que acontecen en las organizaciones productivas. A su vez, el pensamiento de Marx se expone en contraposición a ellos.

Con respecto a la concepción de *relación social*, Weber²⁸ afirma que es “la conducta de una pluralidad de actores en la medida en que la acción de cada uno, en su contenido significativo, *toma en cuenta* la de los otros, y es orientada en términos de conducta”²⁹, lo que significa que para Weber la *relación social* es la existencia de una posibilidad de que haya, en algún sentido significativamente comprensible, un curso de acción social. En la Sociología Comprensiva de Weber, la acción social es “cualquier conducta, franca o no, a la que el individuo actuante le atribuye un significado subjetivo”³⁰.

En consecuencia, las relaciones sociales, desde la perspectiva weberiana, pueden entenderse como las *conductas subjetivas* de los individuos en relación con otros, lo que de una u otra manera, habla de que cualquier actor mediante la acción, establece una probabilidad y una expectativa de reciprocidad, y por definición esto implica una relación social, una relación con un otro.

De otro lado, Weber, al referirse a la organización social construye, metodológicamente hablando, un sistema de relaciones sociales denominado *tipo ideal*³¹: la Burocracia. Esta construcción como metodología le sirvió a Weber para explicar las formas de organización en Occidente, como parte de su teoría sociológica. La burocracia tiene como principio la subordinación de unos actores sociales a otros en virtud de su poder, status social o posición jerárquica en una organización determinada.

En términos administrativos, se trata de relaciones formales que explican los cargos ocupados en una organización y las normas de subordinación y obediencia

²⁸ Filósofo, economista, jurista, historiador, politólogo y sociólogo alemán, considerado uno de los fundadores del estudio moderno de la sociología y la administración pública. Exponente de la Sociología Comprensiva. Sus trabajos más importantes se relacionan con la sociología de la religión y el gobierno y reflexiones en el campo de la economía. Su obra más reconocida es el ensayo *La ética protestante y el espíritu del capitalismo*, que fue el inicio de un trabajo sobre la sociología de la religión. Otras obras representativas son: *Estudios sobre la sociología de la religión y Economía y Sociedad* (obra póstuma).

²⁹ SCHÜTZ, Alfred. *La construcción significativa del mundo social*. México, Paidós, 1993, p.181.

³⁰ TIMASHEFF, Nicholas. *La teoría sociológica*. Bogotá, Fondo de Cultura Económica, 1955, p.221.

³¹ El Tipo Ideal es un “Tipo Puro” construido para subrayar ciertos rasgos de una determinada entidad social que no necesariamente existe en la realidad.

entre jefes y empleados. Weber enumera algunas de las características esenciales de la burocracia como sistema de relaciones sociales y estructura fundamental de la organización³², en parte son las siguientes: 1) Jerarquía de la autoridad, 2) las reglas escritas, 3) los funcionarios son asalariados de tiempo completo, 4) hay una separación entre las tareas del funcionario en el interior de la organización y la vida exterior y 5) ningún miembro de la organización posee los recursos materiales con los cuales opera.

Para Weber, estas características son los pilares fundamentales del modo como se han organizado las sociedades y, por ende, cualquier organización productiva. La burocracia es un modo de organización que determina una manera de funcionamiento que no permite a ningún miembro salirse del orden establecido y dejar de ocupar el puesto que le ha sido dado (rol asignado); un claro ejemplo de ello son los diferentes tipos de organización que toma como referencia para construir el tipo ideal: las autoridades burocráticas de la China imperial, responsables de los asuntos generales del gobierno; el sistema militar y la organización religiosa³³. Tomando esos ejemplos, Weber concluye que la burocracia es el sistema idóneo para organizar grandes grupos de personas, dado que:

“1) los procedimientos burocráticos pueden limitar la iniciativa en cierto sentido, pero asegura que las decisiones se adoptan de acuerdo con criterios generales, 2) la formación de los funcionarios para ser expertos en el área que les concierne asegura un nivel general de competencia global, 3) al tener las posiciones de los funcionarios un sueldo y una dedicación a tiempo completo se reducen, aunque no se eliminan, las posibilidades de corrupción y 4) el hecho de que el rendimiento sea juzgado por exámenes u otros medios, reduce la obtención de las posiciones mediante favor personal o las conexiones de parentesco”³⁴.

Este tipo de relaciones burocráticas señaladas por Weber a lo largo y ancho de la Sociología Comprensiva tienen como propósito mostrar una cierta forma de

³² WEBER, Max. *Economía y sociedad*. México, Fondo de Cultura Económica, 1974.

³³ WEBER, Max. *Ensayos sobre Sociología de la religión*. México, Taurus. 1984.

³⁴ GIDDENS, Anthony. *Sociología*. Madrid, Alianza Editorial. 1991. pp. 309 – 310.

organización social y empresarial en donde las relaciones están mediadas por las posiciones y los roles que cada actor ocupa en la sociedad y los niveles de jerarquía y autoridad que tienen unos sobre los otros. Las relaciones sociales que se configuran en la lógica de la burocracia, dice Weber, garantizan el orden, así como su supervivencia de las organizaciones en el escenario de lo social.

En la Sociología Comprensiva de Weber, es importante resaltar la orientación de la acción, la intencionalidad que el actor tiene para establecer una trama de intercambios que le sean significativos, le reporten ganancias o simplemente le den la oportunidad de “hacer figura” en los otros. De igual manera, se encuentra la cuestión del significado subjetivo en la acción como una característica de la relación social, pues en la medida en que el individuo establece un “lazo psicológico” con la acción y determina en ella expectativas de respuesta por parte de los demás, empieza la construcción de la relación que puede unirlos.

Empero, otras son las formas de concebir las relaciones sociales y la sociedad misma. En contraposición a Weber, desde el Materialismo Histórico y Dialéctico, se centra las relaciones sociales en una suerte de tensionalidades entre las clases sociales y determina que dichas relaciones están dinamizadas por una lucha de clases. Puede decirse que desde la perspectiva marxista, las relaciones sociales determinan la organización social de la producción y son

“las relaciones en las que entran los individuos para producir bienes con más eficiencia de lo que pueden hacerlo si trabajan separadamente. Las relaciones sociales de producción son entonces para Marx, aquellas que se establecen entre los individuos alrededor de los procesos de producción y se producen independientemente de la voluntad humana”³⁵.

Para Marx, la sociedad se divide en dos clases fundamentales: aquellos que poseen los medios de producción y los que venden su fuerza de trabajo. En el proceso de la producción pueden darse dos tipos de relaciones: las de estos dos

³⁵ TIMASHEFF, Op. Cit., p.68.

grupos y las de los trabajadores entre sí. Marx hace más énfasis en las primeras, denominadas “relaciones sociales de producción”³⁶.

El concepto de clase de Marx no se refiere a las creencias que tiene la gente sobre su posición, sino a las condiciones objetivas que permiten a algunos un mayor acceso a las compensaciones económicas que otros. En este sentido, las relaciones que Marx propone y analiza van más allá de la empresa u organización y se centran en aspectos medulares de la estructura social, que determina las posiciones que capitalistas y proletarios asumen en el entramado de las relaciones sociales. Así, las fuerzas productivas (clases) son entendidas como base del mercado mundial y se encuentran en el centro mismo de la acción social propuesta por Marx. Por consiguiente, el desarrollo pleno de las fuerzas productivas se convierte, para Marx, en la “condición esencial de la producción”³⁷. Por ello las relaciones sociales de producción más importantes son aquellas que se dan entre las dos clases sociales analizadas por el economista.

La idea de que las relaciones sociales se producen independientemente de la voluntad humana es un factor diferenciador de la sociología de Marx de las demás perspectivas sociológicas, pues en todas ellas la intencionalidad y la voluntad del actor son lo fundamental.

Muchos son los aportes de la sociología y los teóricos de la sociología a la comprensión de las relaciones sociales. Pero dadas las características de este trabajo, sólo se toman en cuenta, como parte nuclear de los conceptos, las ideas de Weber, en la medida en que sitúan lo que aquí se entenderá por relaciones sociales. En este sentido, son la intencionalidad y la voluntad en las relaciones las que determinan la fuerza de los vínculos que se establecen entre las personas, y las implicaciones a estudiar son las que se refieren al debilitamiento de los mismos, debido a la mediación de las nuevas tecnologías, usadas con alta

³⁶ MARX, Carlos. *Introducción general a la crítica de la economía política*. Argentina, Cuadernos de pasado y presente, 1969.

³⁷ MARX, Carlos. *Elementos fundamentales para la crítica de la economía política (borrador) 1957 - 1959. Vol. 2*. Buenos Aires, Siglo XXI, p. 75.

vertiginosidad en la actualidad. Conjetura que se ampliará posteriormente con la ayuda de las teorías propuestas por Bauman (2007), Maffesoli (2001) y otros autores representativos en la reflexión sobre la posmodernidad.

Ahora bien, es importante mencionar que en el campo de la administración, específicamente desde una burocracia, según Weber, las relaciones sociales, objeto de reflexión de las organizaciones, se caracterizan por el componente formal, es decir, las relaciones que imponen los cargos ocupados en una organización, y que especialmente determinan y forman las relaciones de subordinación. También es pertinente resaltar que dichas relaciones sociales se caracterizan por la presencialidad, la materialización de los vínculos sociales en un espacio y en un tiempo determinado, y que por demás, se asignan y se generan en las organizaciones productivas.

Como se mencionó anteriormente, de las relaciones sociales no sólo se han ocupado los autores que antes se citaron; también ha sido tema de estudio en el campo de la Administración, la correspondencia entre relaciones sociales informales en el trabajo y la productividad. Fue en la década de los años 30 del siglo XX, cuando los trabajos de Elton Mayo³⁸ dieron origen a la Escuela de las Relaciones Humanas³⁹. Los estudios de Mayo pusieron en evidencia la importancia de las relaciones sociales informales en la organización, no solo como

³⁸ Psicólogo, sociólogo y teórico de la organización empresarial de origen australiano. Máximo exponente de la Escuela de las relaciones humanas, conocido por su investigación que incluye los estudios de Hawthorne sobre 'la lógica del sentimiento' de los trabajadores y la 'lógica del coste y la eficiencia' de los directivos que podría conducir a conflictos dentro de las organizaciones, lo cual da origen a la Escuela.

³⁹ George Elton Mayo, con sus colaboradores, desarrolla en los Estados Unidos la Escuela de las Relaciones Humanas. Con un enfoque humanístico, la Teoría de las Relaciones Humanas promueve una verdadera revolución conceptual en la teoría administrativa. Antes el énfasis se hacía en la tarea (por parte de la administración científica) y en la estructura organizacional (por parte de la teoría clásica de la administración). Con la Teoría de las Relaciones Humanas, el énfasis se hace en las personas que trabajan o participan en las organizaciones. Aquí, la preocupación por la máquina y el método de trabajo, por la organización formal y los principios de administración aplicables a los aspectos organizacionales ceden la prioridad a la preocupación por el hombre y su grupo social, es decir, de los aspectos técnicos y formales se pasa a los aspectos psicológicos y sociológicos. Su nacimiento fue posible gracias al desarrollo de las ciencias sociales, principalmente de la psicología, y en particular de la psicología del trabajo, surgida en la primera década del siglo XX.

factores determinantes para la obtención del rendimiento económico, la productividad y la eficiencia, pues también las entendió como uno de los móviles de la participación, la comunicación, el liderazgo y la motivación. No estuvo Mayo (1977) lejos de las afirmaciones que hiciera Weber en torno a la intencionalidad en las relaciones sociales.

Elton Mayo y su equipo propusieron una nueva teoría en la que el establecimiento de relaciones sociales informales contribuiría a la emergencia de la motivación de los empleados de la organización. Esta motivación es opuesta a la del *homo economicus*, puesto que el ser humano es motivado no sólo por estímulos económicos y salariales, sino también por recompensas sociales y simbólicas.

Esta idea de Mayo (1977) es coherente con la aproximación sociológica de Weber cuando afirma que las relaciones sociales obedecen a las voluntades de las partes en el contexto de la organización, y que tienen el propósito de “satisfacer” también necesidades psicológicas, como la necesidad de pertenencia y de reconocimiento. La necesidad de pertenencia es la necesidad de formar parte de un grupo o de participar en algún evento o empresa con otras personas. En forma reiterada, el contacto humano, la aprobación social y el reconocimiento son necesidades que llevan al hombre a socializarse.

Lo anterior lleva a pensar que la tradicional meta de rendimiento económico de las empresas cada vez está siendo acompañada con más fuerza por motivaciones psicológicas de inclusión y socialización, lo que devienen en la formación de relaciones sociales informales, paralelas a las formales que siempre habían sido contempladas por la teoría administrativa.

Puede afirmarse que los directivos se han dado cuenta de que mantener unas relaciones sociales armónicas dentro de la organización va a permitir obtener mejores resultados económicos. Desde Fayol (1994), aunque su pensamiento se haya ocupado de este tema desde otra perspectiva, y pueda ser incluso antagónico a las ideas de Mayo, puede traerse a colación su idea de cómo “la

armonía y la *unión* del personal de una empresa constituyen una gran fuerza para ella⁴⁰. En consecuencia, para ambos autores las relaciones sociales en el trabajo son indispensables: para Fayol, las relaciones formales y para Mayo, las relaciones sociales informales que entran también a formar parte del proceso de socialización en las organizaciones productivas.

Si se quiere, al hacer una diferenciación entre ambos tipos de relaciones, Mayo identificó dos modalidades de habilidades que se desarrollan en una organización: las técnicas y las sociales. Además de identificarlas, determinó que existía un desequilibrio entre la habilidad técnica, muy desarrollada para entonces, el de la administración científica, y la habilidad social, muy poco explorada por los estudiosos de la administración y por los mismos empresarios. Mayo describe este periodo representativo de los teóricos clásicos de la Administración (Fayol y Taylor) como aquel en el que “el efecto general es concentrar la atención sobre los problemas técnicos y permanecer ciegos a la importancia de los problemas de cooperación humana: habilidad social⁴¹”.

Para Mayo, el concentrarse en la habilidad social significa el “poder de asegurar la cooperación entre la gente⁴²”. Antes de esto, su preocupación se evidencia cuando se aproxima a los estudios de la Administración Científica, cuando manifiesta una inquietud por la manera de pensar la Administración y de aplicar las diferentes teorías de la época en las organizaciones: “el problema que ahora enfrenta el mundo civilizado: un rápido avance industrial, mecánico, fisicoquímico, tan veloz que ha destruido todas las relaciones sociales o personales⁴³”.

Si se hace una distinción entre habilidad técnica y habilidad social, Mayo relaciona esta última con la construcción de relaciones sociales informales, siendo una

⁴⁰ FAYOL, Henry. *Administración industrial y general* y Taylor, F.W., *Principios de la administración científica*. Buenos Aires, El Ateneo. 1994, p. 44.

⁴¹ MAYO, George Elton. *Problemas sociales de una civilización Industrial*. Buenos Aires, Nueva edición, 1977, p. 39.

⁴² *Ibid*, p. 52.

⁴³ *Ibid*, p. 26.

habilidad *sine qua non* para que éstas sean posibles. Expone que “La habilidad técnica se manifiesta como una capacidad para manipular cosas al servicio de propósitos humanos. La habilidad social se muestra como una capacidad para recibir comunicaciones de los demás y para responder a las actitudes e ideas de los otros de manera de promover una participación simpática en una tarea común.”⁴⁴. Es así como, sin desconocer la importancia de la habilidad técnica y las relaciones formales, y teniendo en cuenta la importancia de ambas relaciones, tanto formales como informales, y por tanto del desarrollo de la habilidad social en las organizaciones productivas, el empleado que tenga ambas habilidades es aquel que aprende a hacer las cosas tal cual lo demandan las organizaciones según las funciones asignadas, pero también se “lleva bien” con sus compañeros, asociados y jefes.

En este orden de ideas, la habilidad social es lo que Mayo invita a rescatar, y alude a la cooperación -principio de la administración-, diciendo que “el estudio social debería comenzar con la observación cuidadosa de lo que puede describirse como comunicación: es decir, la capacidad de un individuo para transmitir sus sentimientos e ideas a otro, la capacidad de los grupos para comunicarse efectiva e íntimamente con otros.”⁴⁵

Pero no es suficiente con satisfacer las necesidades psicológicas por medio de interacciones, pues las interacciones suceden en todo momento, sin necesidad de fraguarse entre los interlocutores una relación social⁴⁶. Las relaciones humanas representan

“una actitud, un estado de ánimo que debe prevalecer con el establecimiento o mantenimiento de contactos interpersonales. [...] practicar relaciones humanas significa mucho más que establecer o mantener contactos con otros individuos. Significa estar unido en esas relaciones por una actitud, un

⁴⁴ Ibid, p. 31.

⁴⁵ Ibid, p. 41.

⁴⁶ Esto se refiere a la otredad, a la inagotable reflexión de que el ser humano no puede vivir sin el otro.

estado de ánimo o una manera de ver las cosas que permitan comprender a las demás personas.”⁴⁷

En esta cita se reafirman las ideas weberianas relacionadas con la intencionalidad y voluntad en las relaciones sociales, y, por añadidura, la determinación de la estrechez o debilitamiento de los vínculos establecidos en las organizaciones. Es así como la intensidad de la voluntad o el interés que esté subyacente al vínculo establecido, determina la calidad del mismo, pues una relación puede caracterizarse como más comprometida, si la disposición para formarla es igual de intensa.

En síntesis, las relaciones sociales en las organizaciones productivas, como se referenció en líneas anteriores, se forjan de diferentes maneras. Están aquellas informales que incluyen todas las que se establecen por motivos personales de empatía con el otro y por intereses particulares comunes; también por colegaje, que generalmente surgen por la pertenencia a un equipo de trabajo o al compartir actividades laborales dentro de la organización, o las que se basan en el respeto que despiertan algunas personas en la organización, ya sea por el lugar que ocupa en ésta, o por características específicas que llaman al respeto y la cordialidad. Y están también las relaciones formales, que siguen recibiendo una gran atención de parte de las teorías administrativas: son las relaciones de subordinación, que se llevan a cabo entre empleado y empleador, o entre superior y subordinado; en pocas palabras, son las relaciones sociales que están sujetas a un cargo, que son determinadas por la organización, según sea las funciones que se cumplan en ella.

De manera breve, la organización formal es conducida con las prácticas ya establecidas por la empresa, las especificaciones y los patrones creados para alcanzar los objetivos, pero que pueden ser modificados por la propia empresa, y por esto la organización formal tiene un carácter esencialmente formal; por otro

⁴⁷ LEITE CORDEIRO, Laerte. *O significado de relações humanas*, En: Ferreira Balcão, Yolanda y Leite Cordeiro, Laerte, *Comportamento Humano na empresa: Uma Antologia*, Fundação Getúlio Vargas, Rio de Janeiro, Serviço de Publicações, 1967, pp. 84-85.

lado, la organización informal es consecuencia del conjunto de interacciones y de las relaciones que se dan de manera espontánea entre los individuos. Usando el lenguaje de Hayek, las relaciones formales responden a un orden tipo *taxis* y las relaciones informales a un orden de tipo *kosmos* o espontáneo.

Las diferentes relaciones sociales que surgen en el interior de una organización (en este caso ambas, las formales y las informales), son las que impacta el uso de las nuevas tecnologías, puesto que tanto los procesos de interacción, como de comunicación y transferencia de información se llevan a cabo en ambas modalidades de vínculos. La organización informal contiene interacciones y relaciones espontáneas o informales, cuya duración y naturaleza trascienden las interacciones y relaciones formales. Las últimas están limitadas por el área física y el horario de trabajo de la empresa, mientras que las relaciones informales superan esas limitaciones.

Aunque por el fenómeno de virtualización expuesto en el apartado anterior, la oficina y el horario de trabajo como coordenadas de espacio y tiempo se estén desdibujando, estos todavía presentan un grado de importancia, especialmente si de ellos se puede inferir el establecimiento de vínculos sociales, especialmente formales. A su vez, por el carácter espontáneo de las relaciones informales, no pueden dejarse a un lado.

Las relaciones informales se originan por la necesidad de convivir con otras personas. Los empleados, al estar juntos en los sitios de trabajo la mayor parte de su tiempo, identifican intereses comunes en cuanto a política, deportes, actividades, entre otros.

No obstante lo anterior, puede decirse que en la actualidad, los vínculos que se establecen entre los empleados en las organizaciones productivas son más débiles debido al uso de los medios de comunicación remotos y sistemas de información. El sociólogo Zygmunt Bauman (2007) expone en su tesis cómo las

relaciones sociales⁴⁸ se han transformado hasta el punto de ser meras conexiones, de carácter efímero e interesado. Para el sociólogo en cuestión, las conexiones en la posmodernidad son:

“Las conexiones son ‘relaciones virtuales’. A diferencia de las relaciones a la antigua (por no hablar de las relaciones ‘comprometidas’, y menos aún de los compromisos a largo plazo), parecen estar hechas a la medida del entorno de la moderna vida líquida, en la que se supone y espera que las ‘posibilidades’ románticas (y no sólo las “románticas”) fluctúen cada vez con mayor velocidad entre multitudes que no decrecen, desalojándose entre sí con la promesa ‘de ser más gratificante y satisfactoria’ que las anteriores. A diferencia de las ‘verdaderas relaciones’, las ‘relaciones virtuales’ son de fácil acceso y salida”⁴⁹.

Se caracterizan como virtuales por las mismas características expuestas en el aparte de las organizaciones virtuales, esas que se refieren a las comunicaciones remotas por intermedio de artefactos⁵⁰ como el computador y los objetos tecnológicos de comunicación como el celular y el *handheld*⁵¹, además la utilización de estos objetos permite establecer contactos con numerosas personas que en algún momento dado se necesitan contactar, sin que ello signifique un interés de establecer una relación social comprometida, que se alimente día a día, gracias a la presencialidad y el trato físico. Lo anterior indica que la configuración de relaciones sociales duraderas y comprometidas es difícil de presentarse, aunado a la prisa que define el comportamiento del hombre posmoderno.

⁴⁸ La teoría en “*Amor líquido: acerca de la fragilidad de los vínculos humanos*” se plantea para caracterizar las relaciones amorosas en la actualidad, pero estas características y el apelativo que reciben, pueden aplicarse a todo tipo de relaciones, puesto que las organizaciones productivas y las personas que en ellas se encuentran, también hacen parte de ese macro-contexto llamado posmodernidad.

⁴⁹ BAUMAN, Zygmunt. *Amor líquido: acerca de la fragilidad de los vínculos humanos*. Buenos Aires, Fondo de Cultura Económica, 2007, p. 13.

⁵⁰ Objetos que tienen un sistema operativo o que hacen uso de sistemas computacionales para su funcionamiento. Otros neologismos pueden utilizarse para referirse a ellos, como *tecnobjetos*, *widjets* o *gadgets*.

⁵¹ Término del idioma Inglés que significa llevar en la mano. Su completo es *Handheld Computer* o *Handheld Device*, se trata de un computador portátil para diversas aplicaciones, que puede ser llevado a cualquier parte mientras se utiliza.

A su vez, Maffesoli (2001) en su obra “El instante eterno” afirma que las situaciones de “conexión” son efímeras y por eso se explica su intensidad y sus “ganas” de sacar provecho de todo lo que se presenta.⁵²

En el mismo sentido, Bauman (2007) caracteriza las “conexiones” diciendo que su fluidez, fragilidad y transitoriedad no tienen precedentes y, con cierta nostalgia, se remite a aquellas que hace apenas unas décadas se estructuraban dentro de un marco duradero y confiable, permitiendo tramar una segura red de interacciones humanas”⁵³.

El fundamento de las relaciones sociales hoy en día es casi siempre utilitarista, en la medida en que se establecen cuando se necesita al otro, y su duración está atravesada por la inmediatez. Puede decirse que, por vía electrónica, se dificulta la demostración de afecto y de loables intenciones de instaurar relaciones perdurables, pues no se cuenta con el contacto físico que precisamente es el que provee de herramientas verbales y no verbales para tal efecto. A tono con los objetivos de las organizaciones productivas, en particular el de obtener ganancias y reducir los costos, y acudiendo a la idea de las motivaciones utilitaristas de las conexiones, parece ser que ‘estar conectado’ es más económico que ‘estar relacionado’, aunque también menos provechoso en la construcción de vínculos y en su conservación”⁵⁴.

La noción de vínculo entonces se cuestiona en esta pesquisa, y aquí se expone que la virtualidad pone en duda la solidez de las relaciones sociales. En su lugar, aparecen conexiones superficiales y breves, que aquí se consideran como una reconfiguración de las relaciones tanto formales como informales en las organizaciones productivas a partir del uso de las nuevas tecnologías para dotar de agilidad y eficacia a todos los procedimientos organizacionales.

⁵² MAFFESOLI, Michel. *El instante eterno. El retorno de lo trágico en las sociedades posmodernas*. Buenos Aires, Paidós, 2001, p. 118.

⁵³ BAUMAN, Op. cit., p. 121.

⁵⁴ BAUMAN, Op. cit., p. 88.

2.3. Sobre el uso de las nuevas tecnologías

Por *nuevas tecnologías* se entiende todo aquello correspondiente a objetos y sistemas tecnológicos de información, de comunicación, almacenamiento de datos y articulación de actividades computacionales. Hoy en día la totalidad de las organizaciones, aunque unas más que otras, para llevar a cabo sus procesos, cuentan con este tipo de objetos y sistemas que les ofrecen agilidad, comodidad y seguridad en el manejo de la información. Además, las nuevas tecnologías proponen novedosas modalidades de comunicación, diferentes a la tradicional conversación presencial o la llamada telefónica. A su vez, las múltiples aplicaciones permiten al hombre adquirir numerosas formas de uso para distintas situaciones dentro de la organización

“Se habla entonces de ‘sistemas de información y de comunicaciones en la empresa’ como conjunto de conocimientos y saberes, de programas y de soportes técnicos que, integrados en redes, transforman los procesos productivos y las formas de distribución tradicionales.”⁵⁵

En el campo de la organización, Fayol (1994) dentro de sus principios de administración plantea el coordinar, pues se ha dado cuenta de cómo las actividades que realiza quien labora en las organizaciones productivas, puede tener incidencia en aquellas de los otros que hacen parte de la misma. Para él, “*coordinar* [...] es tener en cuenta en una operación cualquiera –técnica, comercial, financiera u otra- las obligaciones y las consecuencias que esa operación acarrea para todas las funciones de la empresa.”⁵⁶. Puede decirse que las acciones tomadas por una persona que labora en la organización productiva tienen incidencia sobre las acciones de los demás miembros, teniendo en cuenta que la Organización actual está configurada en forma de red, y esto indica que todos sus nodos están conectados entre sí, aunque se hable se cierta independencia entre los mismos. En este sentido, las nuevas tecnologías facilitan el trabajo de

⁵⁵ AUBERT, Nicole y GAULEJAC, Vincent de. *El coste de la excelencia ¿Del caos a la lógica o de la lógica al caos?* Barcelona, Ediciones Paidós Ibérica, 1991, p. 32.

⁵⁶ FAYOL, Op. cit., p. 112.

coordinación al permitir, por medio de su uso, integrar y articular los diferentes procesos de la organización, al mismo tiempo que conectan a todos sus miembros en una misma red de comunicaciones ágil y segura.

Respecto al uso, el diccionario de filosofía de Abbagnano (2001) lo define como el “acto o el medio de adoptar medios, instrumentos o utensilios”⁵⁷. Si bien el término se usa en filosofía, sobre todo con referencia a instrumentos o medios intelectuales o a la razón misma, en el ámbito organizacional, las nuevas tecnologías de la información y la comunicación son consideradas medios en las organizaciones productivas para alcanzar el anhelado objetivo de eficiencia en todos los procesos internos, que devienen en mayores beneficios económicos. Si bien esta es la meta última, el uso que las personas le dan a las nuevas tecnologías es lo que se pone en cuestión, no las tecnologías en sí mismas, pues en las formas de uso es donde se pueden dilucidar las implicaciones que esto tiene en las nuevas configuraciones de las relaciones sociales que se entablan regularmente dentro de las organizaciones productivas.

Otra noción de uso está ligada con las ideas de Carlos Marx (1974), en sus teoría de valor de uso y valor de cambio, donde establece una clara definición del valor de uso al decir que se refiere exclusivamente a la utilidad que un objeto puede brindarle a una persona, sin que esto signifique un intercambio monetario para obtenerlo. Según se advierte, “la utilidad de un objeto lo convierte en valor de uso”⁵⁸. Este valor consiste en la capacidad que tiene un producto de satisfacer todo tipo de necesidad, por lo tanto, cualquier objeto, en cualquier sociedad, tiene valor de uso⁵⁹ (valor natural) en cuanto sus cualidades le brindan al hombre un servicio.

⁵⁷ ABBAGNANO, Nicola. Diccionario de filosofía, México, FCE.

⁵⁸ MARX, Carlos, *El Capital*. Tomo I, Sección primera, Capítulo I. México, FCE, 1974, p. 3.

⁵⁹ Contrario a esto, el *valor de cambio* de un producto, aunque también ofrezca un servicio, se diferencia en el hecho de que para adquirirlo debe acudirse a quien lo ofrece y dar por éste un equivalente de carácter cuantitativo. Allí es cuando el producto toma forma de mercancía, pues tal como lo afirma Carlos Marx: “...las mercancías poseen una forma común de valor que contrasta de una forma muy ostensible con la abigarrada diversidad de formas naturales que presenta sus valores de uso: esta forma es el dinero.” (Carlos Marx, *El Capital*, Tomo I, Sección primera, Capítulo I, México, FCE, 1974, p. 15). “En la producción de mercancías los valores de uso se producen pura y simplemente porque son y en cuanto son la *encarnación material*, el soporte del

Para adquirir este tipo de beneficio no es necesario realizar una operación de cambio o, para utilizar un ejemplo, un artesano puede fabricar un producto cualquiera para usufructo propio.

Entonces el valor de uso se referencia cuando las cosas *per se* pueden satisfacer alguna necesidad o cuando, como afirma Menger Karl (1985) “tienen la virtud de poder entrar en relación causal con la satisfacción de las necesidades humanas, las llamamos *utilidades*, cosas útiles. En la medida en que reconocemos esta conexión causal y al mismo tiempo *tenemos el poder de emplear las cosas de que estamos hablando en la satisfacción* de nuestras necesidades, las llamamos *bienes*”.⁶⁰

Es así como las nuevas tecnologías son consideradas bienes puestos al servicio de las personas, y en el contexto de las organizaciones productivas, de las personas que laboran en la misma, ya sea para agilizar la ejecución de los procesos, para articular la información generada en cada uno de ellos, para obtener rapidez en las comunicaciones, o como muchos lo hacen, para tener pruebas fieles de las actividades que se realizan en las organizaciones. Son muchas las utilidades que las nuevas tecnologías ofrecen para la humanidad (incluso ahora son creadas con este propósito), pero lo que esta investigación persigue no es comprender las aplicaciones de las mismas, sino las formas de uso que las personas que laboran en las organizaciones productivas adquieren al apropiarse de las Tecnologías de la Información y la Comunicación –TICs-, que transforman las relaciones sociales que se establecen entre ellos.

valor de cambio. Y nuestro capitalista persigue dos objetivos. En primer lugar, producir un valor de uso que tenga un valor de cambio, producir un artículo destinado a la venta, una *mercancía*. En segundo lugar, producir una *mercancía cuyo valor cubra y rebase la suma de valores de las mercancías invertidas en su producción*, es decir, de los medios de producción y de la fuerza de trabajo, por los que adelantó su buen dinero en el mercado de mercancías. No le basta con producir un *valor de uso*; no, él quiere producir una *mercancía*; no sólo un valor de uso, sino un valor; y tampoco se contenta con un valor puro y simple, sino que aspira a una *plusvalía*, a un *valor mayor*”. (Carlos Marx, *El Capital*, Tomo I, Sección tercera, Capítulo V, México, FCE, 1974, p. 138).

⁶⁰ MENGER, Carl. *Principios de economía política*. Barcelona, Orbis, 1985, p. 47.

Es importante resaltar que lo que se pone en cuestión en la presente investigación es justo el uso que las personas hacen de las Tecnologías de la Información y la Comunicación, no la nuevas tecnologías en sí mismas, es decir, las formas de uso que los miembros de la Organización le dan a las nuevas tecnologías, y las implicaciones de las mismas en la configuración de las relaciones sociales en las organizaciones productivas. Drucker (1997) expone en la siguiente cita esta afirmación, y subraya la influencia del hombre sobre la máquina, la cual está de alguna manera subordinada a sus designios:

“El trabajador de conocimientos bien puede necesitar una máquina, sea un computador, un analizador de ultrasonido o un telescopio. Pero la máquina no le dice qué hacer ni mucho menos cómo hacerlo. Y sin este conocimiento, que pertenece al empleado, la máquina es improductiva.”⁶¹

Si se utiliza la terminología propia de los temas relacionados con el fenómeno de la virtualización, en *¿Qué es lo virtual?*, el uso puede entenderse como la actualización de lo virtual. Su autor, Lévy (1999), expresa que “El bien virtual plantea un problema, abre un campo de interpretación, de resolución o de actualización.”⁶² El objeto tecnológico y sus sistemas de comunicación e información tienen múltiples aplicaciones para ser utilizadas por el hombre; con respecto a esta última, “cuando utilizo la información, es decir, cuando la interpreto, la relaciono con otras informaciones para darle sentido o me sirvo de ella para tomar una decisión, la actualizo”⁶³. Lo mismo ocurre con la comunicación: los numerosos medios para comunicarse con el otro son usados por el hombre por diferentes razones, cuando esto sucede, cuando hay una apropiación de los sistemas de comunicación, ella se actualiza.

Con respecto a la información, puesto que uno de los principales propósitos de las nuevas tecnologías es almacenarla y sistematizarla, el mismo autor enfatiza lo

⁶¹ DRUCKER, Op. cit., p. 84.

⁶² LÉVY, Op. cit., p. 56.

⁶³ LÉVY, Op. cit., p. 55.

importante del uso que se le da a este tipo de actividades, puesto que “los ejecutivos se han vuelto expertos en computadores. [...] Pero no son muchos los directivos que entienden de información. Saben cómo *conseguir* datos, pero la mayoría de ellos no han aprendido todavía cómo *usar* datos”⁶⁴.

Hay que entender que las tecnologías de la información y comunicación se utilizan en las organizaciones para servir a las personas que hacen parte de éstas en sus tareas, funciones y procesos llevados a cabo en su interior, pero existen, en las formas de uso, tergiversaciones que atentan con su buen funcionamiento, esto se debe a que los actos humanos están muy lejanos de ser perfectos: las exageraciones se presentan, las interpretaciones cobran vida y la subutilización también recoge su cuota al adquirir, de manera personalizada, unos hábitos de uso de los objetos y sistemas tecnológicos.

“Los especialistas en información son fabricantes de herramientas. Los usuarios de información, sean ejecutivos o profesionales, tienen que decidir qué información usar, para qué usarla y cómo usarla. Tienen que hacerse expertos en información. Este es el primer reto que enfrentan los usuarios de información ahora que los ejecutivos se han vuelto expertos en computadores. [...] El segundo gran reto que enfrentan hoy los usuarios de información es cómo obtener esos datos; cómo ponerlos a prueba; cómo juntarlos con el sistema de información existente para hacerlos eficaces en el proceso decisorio de una compañía”⁶⁵

En conclusión, la comprensión de las implicaciones del uso de las nuevas tecnologías en las relaciones sociales en las organizaciones productivas, va orientada no a las de la tecnología *per se*, sino a las del uso que se le está dando a las mismas y sus aplicaciones, y cómo el uso ha contribuido a una transformación de las relaciones sociales en otro tipo de vínculos, más débiles, superficiales y efímeros que los de las organizaciones tradicionales.

⁶⁴ DRUCKER, Op. cit., p. 105.

⁶⁵ DRUCKER, Op. cit., pp. 106-108.

3. EL TRABAJO DE CAMPO: MEMORIA METODOLÓGICA

3.1. Camino para la construcción del objeto de estudio: precisiones metodológicas y teóricas

En el área de las ciencias sociales y humanas, la vida cotidiana ha sido particularmente estudiada por antropólogos, sociólogos e historiadores, entre otros. En este caso particular que trata sobre las “Implicaciones que el uso de nuevas tecnologías provoca en las relaciones sociales en organizaciones productivas”, la mirada sobre el problema se ha realizado a partir de algunos presupuestos de la disciplina administrativa⁶⁶, la sociológica y la filosófica. Los fenómenos que ocurren en la vida diaria de las personas, en la actualidad, y especialmente en las organizaciones productivas, donde las tecnologías de información y comunicación son utilizadas de manera constante y frecuente para llevar a cabo los procesos y actividades, resultan de interés para la mirada comprensiva con la cual fue abordado este objeto de estudio.

En el transcurso de dos años de investigación, el objeto de estudio planteado experimentó algunos cambios importantes en su desarrollo, particularmente en cuanto se vio la necesidad de redefinir el mismo, así como el espacio en el cual se desarrollaría, además de implementar una nueva metodología para la recolección de información y la exposición de los resultados. Los cambios resultaron de las transformaciones que sucedieron en la investigadora y en la investigación al entrar en contacto con quienes comparten su mundo y al aproximarse metodológicamente al objeto de estudio que se planteó inicialmente, partiendo del hecho de que cuando el indagador comprende una realidad, lo hace desde su

⁶⁶ Se asume en este sentido que la ciencia administrativa es también una ciencia social.

propia perspectiva. Porque es de anotar que “en las ciencias sociales, el investigador es parte y producto de los problemas que estudia.”⁶⁷

Durante este proceso se identificaron problemas en la formulación de la pregunta de investigación y los intereses de la investigadora se modificaron con el transcurrir de las lecturas y con la obtención de la información en el momento exploratorio del proyecto. Lo anterior debido a que la atención de los estudios cualitativos está centrada en el mundo de la interioridad, por tanto “las preguntas de investigación están principalmente relacionadas con lo subjetivo, los significados individuales y colectivos, percepciones, mitos, representaciones, modos de vida, formas de hacer y de hacer.”⁶⁸, que son cambiantes y están en constante moldeamiento.

En consonancia con lo que una memoria metodológica significa, es importante exponer el camino recorrido de la investigación para mostrar con rigor las acciones emprendidas para la comprensión del fenómeno objeto de estudio, como asevera Beatriz Uribe (2006): “la memoria metodológica da existencia racional y presencia concreta a las preguntas, a los objetivos, al trabajo de campo, a las técnicas de procedimiento, a los hallazgos de una investigación”⁶⁹. Por tanto, recordarlas permite recalcar lo que sobresalió en el camino y lo que llevó a que la investigación tomara un rumbo particular hasta llegar a obtener unos hallazgos para finalmente definir y delimitar el objeto de estudio con la pregunta de investigación. No obstante, la investigación se caracterizó por sus modificaciones desde que se formuló la pregunta. Bonilla-Castro y Seck afirman que

“la formulación de un problema de investigación es el resultado de un intenso proceso reflexivo por parte del investigador, el cual toma tiempo e implica

⁶⁷ BONILLA-CASTRO, Elssy y ROGRÍGUEZ Sehk, Penélope. *Más allá del dilema de los métodos. La investigación en ciencias sociales*. Bogotá, Grupo Editorial Norma, 2005, p. 73.

⁶⁸ GALEANO, María Eumelia. *Diseño de proyectos en la investigación cualitativa*. Medellín. Fondo Editorial Universidad EAFIT, 2004, p. 31.

⁶⁹ URIBE, Beatriz. *La objetivación del cuerpo, un dispositivo de poder en las organizaciones*. Medellín. Fondo Editorial Universidad EAFIT. 2006, p.43.

explorar tanto la situación problemática como el nivel de conocimiento existente a la fecha. El problema de investigación toma usualmente la forma de una pregunta que indaga un aspecto de la realidad sobre el cual se quiere ampliar el nivel de comprensión alcanzado”⁷⁰.

Es así como inicialmente se expuso la preocupación esencial de quien investiga en una actitud de denuncia, producto de las vivencias personales y de las situaciones de atestiguamiento en las que se ha visto involucrada; luego se dio un giro en cuanto al objeto de transformación de las relaciones sociales, y al objetivo, ahora de comprensión más que de denuncia; y finalmente se dio un cambio del espacio y de los actores sociales de la investigación, limitándola hasta tener un objeto de estudio definitivo, más abordable, en donde se realizan análisis de temas concernientes a la Administración, desde diferentes disciplinas de carácter social y humano.

En este punto es importante resaltar que la inquietud existencial en la investigadora ha permanecido sin importar los cambios que ha sufrido la investigación, por tanto la preocupación por los efectos que el uso de las nuevas tecnologías ha traído para la vida cotidiana de las personas sigue presente tanto en la investigadora, como en el objeto de estudio. Podrá observarse a través de los cambios sufridos en la investigación que finalmente la pregunta indaga por las nuevas tecnologías y las consecuencias en la vida diaria de las personas, sólo que el análisis se enfoca, en este caso, en un escenario y sobre un fenómeno específico de la cotidianidad de los actores sociales.

Las vivencias de quien investiga llevaron desde sus inicios a plantear como objeto de investigación la comprensión de cómo el consumo de los *gadgets* u objetos tecnológicos de información y comunicación, estaban llevando a los jóvenes a un **automatismo** en el comportamiento que, como conjetura inicial, atentaba contra la singularidad y la autonomía en los mismos.

⁷⁰ BONILLA-CASTRO, Op. cit., p. 128.

Debido a la ausencia de un marco de referencia claro, concreto y pertinente que orientara la investigación desde sus conceptos constitutivos, y también debido a la poca experiencia en investigación, y por lo tanto, en metodologías pertinentes, fue necesario replantear el objeto de estudio, comenzando con los conceptos que componen el objetivo de investigación. En la investigación cualitativa la “flexibilidad de diseño y sensibilidad al contexto permiten ir estructurando y modificando la pregunta a lo largo del proceso de inmersión en la situación investigada”⁷¹.

La formulación del problema exige una exploración previa de la situación a estudiar, y una indagación del conocimiento alcanzado hasta el momento. De esta manera se encontró con el primer inconveniente, que consistió en que “automatismo” es un concepto utilizado por la ingeniería y la filosofía en otros contextos muy diferentes al que en el presente se refiere, y es una palabra que, para el escenario en el que estaba expuesta, se encontraba dotada de una alta carga moral o de denuncia.

El objeto de investigación inicialmente fue consecuencia de la cercanía con este público y de la observación del comportamiento de los jóvenes al consumir objetos tecnológicos que normalmente son utilizados en la vida diaria, como el celular, los dispositivos de sonido, los *handheld* y los portátiles. Esto llevó a plantear una pregunta de investigación que permitiera acercarse a dicho fenómeno con un sentido crítico, incluso podría decirse, de “denuncia”. Fue así como la pregunta de investigación quedó planteada de la siguiente manera: ¿Qué prácticas de consumo se generan y desarrollan alrededor de los *gadgets* por parte de los jóvenes consumidores de EAFIT? Por lo tanto, la aproximación a este objeto de estudio habría de realizarse desde las ideas, conceptos y perspectivas del marketing, y algunos referidos a la sociología, esto debido a que el consumo es

⁷¹ BONILLA-CASTRO, Op. cit., p. 131.

uno de los principales conceptos que estudia el marketing, y, por otro lado, también un concepto blanco de críticas de los sociólogos posmodernos.

En sus inicios, la técnica elegida para la recolección de información fue la observación participante aprovechando la cercanía de la investigadora con el campo y los actores sociales elegidos. Esta técnica de investigación, perteneciente al trabajo etnográfico, requiere de instrumentos y habilidades que por la amplitud del objeto de estudio son muy difíciles de manejar. La amplitud del objeto de estudio se refiere a las numerosas diferencias que se encuentran entre los jóvenes entre los 15 y los 25 años, incluso entre rangos más pequeños de edades. Se llegó a la conclusión de que la interpretación del comportamiento que se observó de los jóvenes, requería de unas habilidades especiales y de un importante conocimiento en psicología.

Por tanto, el objeto de estudio imponía una delimitación y una concreción de los conceptos que permitiera un mejor abordaje. Además, el objetivo de denuncia dejaba un sentimiento de inexactitud en la investigación puesto que se descubrió que el propósito de la investigación era la comprensión del fenómeno, más que la denuncia, ya que se vislumbraban también aspectos positivos del uso de *gadgets*, no sólo de parte de los actores sociales sino de lo atestiguado por la investigadora.

Fue justo en este momento donde se hace un alto en el camino de la investigación, luego de efectuar lecturas y socializaciones, donde se realiza un análisis detallado de la pregunta de investigación para su reformulación, se exponen las dificultades de abordaje del objeto de estudio y se delimita el mismo.

El primer cambio que experimentó la investigación para delimitar el marco conceptual, es el análisis llevado a cabo para conceptualizar el *consumo*. Se identificó que la problemática planteada se refería más al **Uso** y no al consumo. Esto se debe a que desde los inicios de la investigación, al hablar de uso se

contempló tanto la utilización de nuevas tecnologías como el consumo de las mismas. El consumo y sus hábitos implican fenómenos que se estudian desde el mercadeo y del comportamiento del consumidor, y fue durante la realización de las lecturas del marco de referencia, diferentes socializaciones y análisis propios, que el consumo se reveló como una temática separada del uso y sus prácticas, al arrojar información que no tenía relación con estas últimas, y que requirió un análisis propio y aparte del que pedía la pregunta de investigación.

Los autores y lecturas propuestas como marco de referencia fueron sometidos a un análisis permanente, con base en lo que requería indagarse para dar respuesta a la pregunta de investigación y para la comprensión del fenómeno expuesto como problema. De este análisis se llegó a la conclusión de que los *gadgets* necesitaron redefinirse, y de esta manera, ahora se pregunta por el uso de **nuevas tecnologías** entendiendo por ellas las de información y comunicación, llamadas TICs. Las nuevas tecnologías ahora recogen tanto los objetos tecnológicos como los sistemas que operan en ellos o que soportan.

Respecto a los efectos del uso de las nuevas tecnologías, una delimitación tuvo lugar: las consecuencias ahora se referían a las **relaciones sociales** que construyen los jóvenes entre ellos, y no al automatismo. Numerosas dificultades de conceptualización, como de abordaje y complejidad del término llevaron a determinar qué era realmente lo que llamaba la atención de las implicaciones del uso de nuevas tecnologías. El automatismo se identificó como un concepto referido al comportamiento, lo que concierne específicamente a la psicología, y la búsqueda de referencias para definirlo se dificultó debido a las aproximaciones al término que se encontraban demasiado alejadas del contexto en el cual se presentó, así como por lo técnico del lenguaje en los pocos textos encontrados.

Las nuevas lecturas permitieron que éstas fueran clasificadas en el marco de la sociología, en la que las relaciones son el punto clave, y en el estudio del posmodernismo o la sociedad posindustrial, donde las nuevas tecnologías juegan

un papel esencial como transformadoras de estilos de vida y generadores de fenómenos sociales.

La observación participante se reemplazó por el encuentro conversacional, el cual al comienzo se concibió como complemento de la observación. El reemplazo se debió a la emergente necesidad de contar con testimonios directos de los actores sociales como primera fuente de información, ya que aunque la observación participante arrojó información importante, mucha se alejó del objeto de estudio, y el uso de las nuevas tecnologías no fue fácil de indagar hasta que se preguntó a los actores sociales que habrían de referirse a éste desde la experiencia. En esta investigación, se trata de identificar aquello que se expresa en la experiencia, en lo cotidiano, en lo que se agota en el acto. De esta manera, la información sobre aplicaciones y prácticas de uso fueron exploradas.

Entonces, luego de emprender los primeros registros en el trabajo de campo y de realizar lecturas sobre metodología de la investigación, resultó que el encuentro conversacional es la técnica que permite un acercamiento directo con los testimonios y experiencias de los actores sociales y la focalización en un tema particular, ambas con propósitos de delimitar la información para su posterior interpretación.

Es importante resaltar que los jóvenes tienen numerosos lugares a los que asisten y en los que entablan relaciones sociales, pero era necesario enmarcar la investigación en un escenario claramente definido donde las relaciones sociales evidenciaran cambios o transformaciones. Siguiendo esta pauta, se planteó la Universidad EAFIT como escenario, sin embargo posteriormente se identificó que la Universidad siguió siendo un espacio muy amplio de estudio por los numerosos sub-espacios inmersos allí, las diversas actividades que se llevan a cabo y lo grande de la población (rango de edades) que asiste a la universidad. Entonces nuevas modificaciones toman lugar para determinar el espacio, los actores sociales y el fenómeno a analizar para constituir la pregunta de investigación.

Los actores sociales y el campo se analizaron y estudiaron nuevamente, principalmente porque no guardaban relación directa con el campo administrativo, del cual hace parte la investigación. Después de algunas acciones exploratorias de trabajo de campo y de extensas lecturas, se extraen las siguientes características de los jóvenes, las cuales permitieron cambiar el rumbo de la investigación en cuanto a la elección de los actores sociales o informantes y al escenario o campo de trabajo donde se llevaría a cabo la recolección de la información:

1. Los jóvenes son una población muy grande, sólo la Organización de Naciones Unidas establece una definición de la misma limitándola entre los 15 y los 25 años, pero es de común conocimiento que la población joven difiere mucho dependiendo de las edades, lo cual dificulta su categorización y caracterización.
2. La población joven es objeto de los más grandes estudios psicológicos y sociológicos de efectos de la tecnología, por tanto la variedad de perspectivas y asuntos estudiados complejizan la investigación con el surgimiento de nuevos aspectos a tener en cuenta, ocasionando una ampliación de los acercamientos al objeto de estudio, y que por tanto dificultan la delimitación del mismo.
3. Los jóvenes, expuestos como un todo poblacional no son un blanco de estudio directo de la administración, y los colegios, universidades, centros comerciales y demás sitios de encuentro, no son espacios propios del estudio administrativo.
4. Las relaciones sociales entre los jóvenes son más complejas y más amplias, pues dependiendo de la edad, las intencionalidades difieren y los vínculos sociales varían en su profundidad y origen.

Se plantea entonces a la organización productiva como escenario de la investigación, como el espacio de desenvolvimiento de la práctica administrativa. Lo anterior ocasiona, por ende, un cambio en los actores sociales como fuentes de información. De esta forma, la investigación es delimitada en espacio y público y el marco de referencia se define como punto de partida de los análisis a realizar (en los campos de la administración y la sociología, principalmente).

Los actores sociales ahora son personas que laboran en organizaciones productivas, en las que el uso de nuevas tecnologías es frecuente y permanente; son personas que han estado muy cerca de las tecnologías de información y comunicación para llevar a cabo procesos intra-organizacionales, y preferiblemente, trabajadores que han vivido las dos dinámicas de una organización productiva tradicional y la de una organización virtual o en camino a convertirse en ella, perteneciente a la sociedad posindustrial.

Finalmente, la pregunta de investigación se formula y delimita de esta manera: ¿Qué implicaciones tiene el uso de nuevas tecnologías en las relaciones sociales que se generan en las organizaciones productivas? y por tanto el objetivo general de la investigación es comprender las implicaciones que tiene el uso de nuevas tecnologías en las relaciones sociales en las organizaciones productivas. Este objetivo expone los cambios que se experimentaron en la construcción del objeto de estudio: a) Propósito comprensivo, b) Escenario: Organizaciones productivas, c) Actores sociales: personas que laboran en organizaciones productivas d) Unidades de análisis: relaciones sociales (afectadas por el) uso de nuevas tecnologías.

Es importante anotar que las nuevas tecnologías y las consecuencias que su uso trae en la vida cotidiana de las personas siempre estuvo presente y que, con lo anteriormente expuesto, se entiende que los cambios de rumbo en la construcción del objeto de estudio han sido necesarios para orientar la pregunta de

investigación, que finalmente condujo la investigación hacia un objeto de estudio que cuenta con el rigor y límites suficientes y adecuados para su abordaje.

3.2. Un enfoque metodológico

El diseño de la metodología permite establecer la estrategia a seguir para cumplir con los objetivos propuestos para el desarrollo de la investigación, para lo cual se recurre al empleo de técnicas afines con el objetivo que se planteó. Se espera, para darle respuesta a la pregunta de investigación formulada para este caso particular, que las técnicas permitan al investigador acercarse a las implicaciones que traen las prácticas de uso de las nuevas tecnologías en las relaciones sociales que se establecen en las organizaciones productivas.

Para el diseño metodológico es necesario entender primero que “en los métodos cualitativos se explora el contexto estudiado para lograr las descripciones más detalladas y completas posibles de la situación, con el fin de explicar la realidad subjetiva que subyace a la acción de los miembros de la sociedad.”⁷² y que la pregunta de investigación exige una aproximación cualitativa porque tiene como objetivos entender el significado que atribuyen las personas a sus vidas y experiencias, comprender las influencias del contexto sobre las acciones y los comportamientos de los individuos y entender la relación entre una escena particular y su ambiente social más amplio.

El enfoque metodológico, por lo tanto, es determinado por el objeto de estudio y el objetivo que busca alcanzarse en la presente investigación, objetivo que, en otras palabras, propende **comprender** un fenómeno social que tiene implicaciones en los estilos de vida, los comportamientos y las formas de relacionarse de los actores sociales “objeto” de investigación. Por lo anterior, y teniendo en cuenta lo

⁷² BONILLA-CASTRO, Op. cit., p. 71.

planteado por Maria Eumelia Galeano, este estudio pretende desarrollarse como una “investigación social cualitativa”, entendiendo ésta como aquella que

“[...] apunta a la comprensión de la realidad como resultado de un proceso histórico de construcción a partir de las lógicas de sus protagonistas, con una óptica interna y rescatando su diversidad y particularidad. Hace **especial énfasis en la valoración de lo subjetivo, lo vivencial y la interacción entre los sujetos**”⁷³.

El énfasis subrayado en la cita anterior es el que le sugiere al investigador la necesidad de tener una perspectiva en la que, de lo cotidiano, pueda construirse un espacio para la comprensión de una realidad: la de las relaciones, no sólo entre los actores sociales (o informantes), sino entre estos con el mundo de los objetos. De allí el profundo interés por descubrir los significados, sentidos, rutinas, actos, expresiones, etc., de las personas que laboran en una organización productiva, usuarios de las nuevas tecnologías, puestas a su disposición para servir intereses de eficiencia y productividad, para agilizar los procesos de comunicación y administración de la información. Si se reconoce lo afirmado por Bertely (2000), “los estudios cualitativos manejan las percepciones subjetivas de los participantes, el significado de sus comportamientos y el contexto sociocultural en que se producen.”⁷⁴, en definitiva, la presente investigación se puede entender como un estudio que busca comprender el porqué y la dinámica de ciertas prácticas de uso, y algunas de sus consecuencias, en un contexto social organizacional.

Ahora bien, la selección de los actores sociales o sujetos-objeto de investigación, así como los escenarios que delimitan el trabajo de campo, es realizada “con criterios de comprensión, pertinencia y compromiso de participación en el estudio, y no de representatividad estadística”⁷⁵. En cuanto a estos criterios, los actores sociales entrevistados son elegidos por sus experiencias en las organizaciones

⁷³ GALEANO, Maria Eumelia. *Diseño de proyectos en la investigación cualitativa*. Medellín, Fondo Editorial Universidad EAFIT, 2004, p. 18.

⁷⁴ BERTELY BUSQUETS, María. *Conociendo nuestras escuelas: un acercamiento etnográfico a la cultura escolar*. México, Paidós, 2000, p. 22.

⁷⁵ *Ibidem*, p. 22.

productivas, como partícipes de aquellas tradicionales y de las nuevas formas de organización, en las que el uso intensivo de las tecnologías de la información y la comunicación es una característica permanente y donde las coordenadas de espacio y tiempo para las funciones laborales se desdibujan. Todo esto guarda coherencia con el objetivo que se pretende alcanzar, siendo las organizaciones los escenarios que forman parte de la delimitación empírica.

Con respecto a los criterios establecidos para la elección de los actores sociales participantes, se trata del factible acceso a los escenarios e informantes, la disponibilidad de tiempo y espacio para el estudio y la cercanía al campo, que, por demás, incluye la experiencia del investigador como parte de una organización en la que las tecnologías de información y comunicación son utilizadas de manera vertiginosa. Y es que “en general, las estrategias de investigación social basan su trabajo en la relación que el investigador establece con los actores sociales y en su permanencia en los escenarios. De ahí que el investigador se convierta, de un modo u otro, en parte del proceso social que investiga, con distintos grados de involucramiento”⁷⁶

Desde otra perspectiva, el enfoque metodológico de la investigación será de corte hermenéutico, pues se trata de un “enfoque general de comprensión, de indagación, concebido y diseñado especialmente para el descubrimiento y la explicación de las estructuras o sistemas dinámicos que se dan en los seres humanos”⁷⁷. Por lo tanto es necesario interpretar los datos obtenidos de los actores sociales para explicar cómo las relaciones sociales que ellos entablan dentro de la organización se ven afectadas al usar intensivamente las tecnologías de información y comunicación.

⁷⁶ GALEANO, María Eumelia. *Diseño de proyectos en la investigación cualitativa*. Medellín, Fondo Editorial Universidad EAFIT, 2004, p. 21.

⁷⁷ GALEANO, María Eumelia y VÉLEZ, Olga Lucía. *Investigación cualitativa, Estado del arte*. Medellín, Editorial Universidad de Antioquia, 2002, p. 35.

Dada la intencionalidad que guió este estudio, lo que se hizo fue tratar de abordar el fenómeno desde una mirada envolvente, no sólo de las prácticas de uso de las nuevas tecnologías, sino de todas las implicaciones que ella trae consigo para los actores sociales en su ambiente laboral, de manera que se emitan juicios descriptivos del fenómeno y de las mismas consecuencias.

Dicho esto, el enfoque y perspectiva mencionados se aplican a preguntas de investigación específicas que orientan a dar respuesta al objetivo general de la pesquisa. Es así como las preguntas, que revelan el interés por comprender el acontecer en un determinado campo, están vinculadas con dimensiones de análisis que ponen al investigador en condiciones que le permiten delimitar las actividades de campo, es decir, su referente hermenéutico, elegir las técnicas e instrumentos de investigación más adecuados y definir los cuerpos teóricos que enmarcarán sus interpretaciones.

Pues bien, la investigación social cualitativa propone al investigador una variedad de técnicas que, de acuerdo a lo que se busca en la investigación, debe elegir, con base en las características de los actores sociales, el espacio destinado para ella y aquello que la pregunta impone u obliga a indagar. Las respuestas que surjan para las preguntas que orientan al objetivo en cuestión, con ánimo de alcanzar unos objetivos específicos, son las que, en la presente memoria, marcan las pautas de selección de las técnicas de recolección de información y los instrumentos, su aplicación y su posterior análisis.

En este orden de ideas, se considera importante resaltar una técnica para la recolección de información con requerimientos de interpretación por parte del investigador, encauzada a responder una o varias preguntas orientadoras. A continuación se exponen las características esenciales del encuentro conversacional, como medio para establecer un contacto directo con los testimonios de vida de los actores sociales. Esto es, en esta pesquisa, la técnica de investigación.

3.3. El encuentro conversacional

La información que se recoge en el trabajo de campo, por medio de los encuentros conversacionales con los actores sociales de manera individual, son narraciones que hacen los mismos sobre sus experiencias, actitudes, creencias y pensamientos. El encuentro conversacional, o para este caso, la entrevista abierta focal, es una técnica para generar información de parte de unos actores sociales, pero que va más allá del reporte oral de las personas involucradas, de los datos observables y de las guías de información determinadas previamente. Bonilla-Castro y Seck (2005) aseveran que:

“Cuando se busca conocer el mundo tomando como referencia el punto de vista de las personas, es necesario conocer las actividades diarias, los motivos, los significados, las emociones y reacciones de los individuos. En este tipo de aproximación se parte del supuesto de que el miembro de una sociedad, de una comunidad, es el experto de su propio mundo, vive así, lo conoce y sabe cómo describirlo de manera adecuada. El investigador no busca por lo tanto descubrir aspectos del mundo real desconocidos para las personas, sino captar lo que saben los actores, ver lo que ellos ven y comprender lo que ellos comprenden”⁷⁸.

Por su lado, Delgado (1998) entrega al lector una definición de la entrevista abierta que se inscribe en la línea de pretensiones del investigador y el objeto de estudio del trabajo investigativo, y luego en un segundo aparte hace hincapié en la flexibilidad de la técnica, característica importante dentro de la investigación cualitativa al dar espacio a realidades propias del entrevistado que pueden dotar de información valiosa para la interpretación, pero que no podría contemplarse si se tuviera un instrumento predeterminado de carácter cerrado. En las siguientes dos citas, el autor expone que:

“La entrevista de investigación es [...] una conversación entre dos personas, un entrevistador y un informante, dirigida y registrada por el entrevistador con el propósito de favorecer la producción de un discurso *conversacional*,

⁷⁸ BONILLA-CASTRO, Op. cit., p. 158.

continuo y con una cierta línea argumental –no fragmentado, segmentado, precodificado y cerrado por un cuestionario previo- del entrevistado sobre un tema definido en el marco de la investigación. La entrevista es pues una narración conversacional, creada conjuntamente por el entrevistador y el entrevistado, que contiene un conjunto interrelacionado de estructuras que la definen como objeto de estudio”⁷⁹.

“El mínimo marco *pautado* de la entrevista es un guión temático previo, que recoge los objetivos de la investigación y focaliza la interacción, pero tal guión no está organizado, estructurado secuencialmente. Se trata de que durante la entrevista la persona entrevistada produzca información sobre todos los temas que nos interesan, pero no de ir adquiriendo sobre cada uno de los temas en un orden prefijado. El objetivo es crear una relación dinámica en que, por su propia lógica comunicativa, se vayan generando los temas de acuerdo con el tipo de sujeto que entrevistamos, arbitrando un primer estímulo verbal de apertura que verosímilmente sea el comienzo de esa dinámica que prevemos”⁸⁰.

Teniendo en cuenta esto, existe una necesidad de contar con un mapa comprensivo que asegure y estimule la interlocución con los informantes, pues se espera que en alguna de las conversaciones quien hable esté manifestando aspectos que no había reflexionado con anterioridad y que saque sus propias conclusiones al pensar en su situación personal. Además que “la entrevista de investigación pretende, a través de la recogida de un conjunto de saberes privados, la construcción del sentido social de la conducta individual o del grupo de referencia de ese individuo”⁸¹.

No obstante, la entrevista de la que se habla en este apartado no significa que se defina un repertorio de preguntas cerradas que induzcan las respuestas de los informantes y ratifiquen los presupuestos. No se pretende tampoco perfilar lo que se hace o dice sin considerar el contexto en el cual se inscriben las representaciones y acciones sociales. En palabras de Aktouf (2001) “La entrevista focal o semiestructurada es una especie de discusión poco estructurada pero

⁷⁹ DELGADO, Juan Manuel y GUTIÉRREZ, Juan. *Métodos y técnicas cualitativas de investigación en ciencias sociales*. Madrid, Síntesis, 1998, p. 228.

⁸⁰ Ibid, pp. 233-234.

⁸¹ Ibid, p. 228.

centrada en un tema preciso, aquí el grado de libertad es muy alto tanto para quien pregunta como para el que responde”⁸². Por esto mismo es que a la entrevista semiestructurada puede llamarsele *Entrevista Exploratoria* pues consiste en explorar lo que tienen para expresar los actores sociales entrevistados sobre el tema particular que se investiga.

Por lo tanto, se trata de preguntas abiertas con cierto orden, que puede cambiar de acuerdo con el transcurrir de la conversación, pero que no es limitado por unas preguntas fijas y estáticas, ni por un guión irrompible. El encuentro conversacional es abierto, contiene un foco de atención expuesto para el entrevistado, pero que permite la libertad de moverse en la discusión según los datos vayan surgiendo.

Ahora bien, el empleo de la entrevista presupone que el objeto ha de ser analizado a través de las experiencias que de él tienen los participantes o actores sociales de investigación, que, por demás, son parte y producto de lo que estudia esta pesquisa. A su vez, la experiencia personal es influenciada por lo social: las relaciones que la persona tiene y entabla con los demás, además la imagen que quiere transmitir en el medio para encajar en un grupo de referencia⁸³, Goffman (2004), en su libro *La presentación de la persona en la vida cotidiana*, fundamenta su teoría en el hecho de que: “cuando un individuo comparece ante otros, habrá por lo general alguna razón para que movilice su actividad de modo que esta transmita a los otros una impresión que a él le interesa transmitir”⁸⁴

Por tanto, la entrevista, de esta manera, se desenvuelve a partir de su capacidad para dar cuenta de la vivencia individual del informante del sistema de *marcadores*

⁸² AKTOUF, Omar. *La metodología de las ciencias sociales y el enfoque cualitativo en las organizaciones, una introducción al procedimiento clásico y una crítica*. Cali, Universidad del Valle, 2001, p. 92.

⁸³ Un grupo de referencia es “un individuo o grupo, real o imaginario, que tiene una relevancia significativa sobre las evaluaciones, aspiraciones o comportamientos de un individuo” (traducción propia). (Park and Lessig, 1977: 102-10).

⁸⁴ GOFFMAN, Erving. *La presentación de la persona en la vida cotidiana*. Buenos Aires, Amorrortu editores. 2004, p. 16.

sociales que encuadran la vida social de la persona específica, es decir, la situación personal que lo caracteriza pero enmarcada dentro de unos parámetros que le dicta el medio en el que se desenvuelve, ya que:

“[...] en nuestra sociedad rige un sistema de *etiquetas*⁸⁵ que insta al individuo a manejar en forma conveniente sus sucesos expresivos, y a proyectar, por medio de ellos, una imagen adecuada de sí, un respeto apropiado por los presentes y una consideración satisfactoria por el encuadre. El discurso que se produce a través de ella (la entrevista), por lo tanto, es un relato en el que la *situación implicativa* genera una “inversión de la persona” (Péninou, 1976: 127 y ss.) que al verse a sí misma en realidad observa el sistema de etiquetas sociales que lo enmarcan”⁸⁶.

En conclusión, la técnica de investigación que se seleccionó se denomina encuentro conversacional. En este aparte se expone lo que para esta pesquisa se entiende como entrevista abierta focal o semiestructurada, por medio de la cual se extrae información para posterior interpretación, con propósitos de comprensión y con base en categorías de análisis.

El trabajo de campo se configura como el proceso en el cual hay una constante búsqueda de sentido. La información que se recoge allí, se somete a análisis e interpretación, es la base de la investigación en cuanto permite obtener de primera mano las vivencias y experiencia de los actores sociales como parte de la realidad a comprender, y contrastarla con los conceptos de referencia y construcciones teóricas elegidas, de modo tal que presupongan el rigor de esta pesquisa. De esta manera, la construcción de sentido a través de los datos cualitativos implica un ejercicio de inmersión progresiva en la información, el cual comienza con un fraccionamiento del universo de análisis en subconjuntos de datos ordenados por temas, para luego recomponerlo inductivamente en categorías que reflejen una visión totalizante de la situación estudiada.

⁸⁵ Forma socialmente objetivada que de manera apriorística conforma el conocimiento y los juicios que los actores tienen sobre el mundo social.

⁸⁶ DELGADO, Op. Cit., p. 238.

Como se observa en lo anterior, es posible identificar cómo una investigación de carácter cualitativo pasa por tres momentos: exploración, focalización (análisis de la información) y profundización (interpretación). En palabras de Bonilla-Castro y Seck se entiende que:

“el proceso de construcción de sentido depende entonces de tres niveles. El primero corresponde a la fase de codificación o categorización inductiva, que consiste básicamente en fraccionar la información en subconjuntos y asignarles un nombre o código. El segundo nivel se refiere al análisis de la información en función de las preguntas y los objetivos de la investigación; y el tercero a la identificación de patrones culturales, los cuales orientan el ejercicio de interpretación de los datos cualitativos”⁸⁷.

En adelante, las líneas siguientes describen lo que para la presente investigación se entendieron como momentos de exploración, focalización y profundización. Momentos que se caracterizan por exponer los cambios presentados en la construcción del objeto de estudio y en la selección de los actores sociales. Además de las precisiones metodológicas y teóricas que se realizaron desde los inicios de la investigación.

3.4. Momento de Exploración

En líneas anteriores se expuso que la observación participante, que habría de complementarse con entrevistas abiertas, fue la técnica que preliminarmente se eligió para la recolección de la información. En consonancia con esta idea, el momento exploratorio comenzó con el registro de los datos recogidos durante varios días de observación y la realización de seis entrevistas abiertas que contribuyeron a replantear tanto la pregunta de investigación como la técnica a utilizar.

La exploración es un momento del trabajo de campo para “entrar en contacto con el problema o situación que se investiga. Como prefiguración del problema se

⁸⁷ Bonilla-Castro, Op. cit., pp. 251-252.

trabaja con datos sueltos sin coherencia ni articulación, impresiones, sensaciones, intuiciones que adquieren sentido en la medida en que la investigación avanza”⁸⁸. En ese momento, se emprendió una serie de acciones para encontrar el marco de términos y de referencia significativo que permitiera a la investigadora continuar el camino. En este sentido, la amplitud de los términos y el exceso de información, que se encontró demasiado desarticulada, obligaron a una delimitación y replanteamiento en la pesquisa, proceso que concuerda con el descrito en el aparte de la construcción del objeto de estudio, específicamente con los cambios que sucedieron al formular la pregunta de investigación.

En este orden de ideas, lo que en un principio se definió como un tiempo único para encontrar el material y explorar el escenario donde se manifestó la problemática en estudio, finalmente quedó como un primer momento del trabajo de campo. Los actores sociales se hicieron presentes con sus sentimientos, opiniones, percepciones, conductas, emociones y valores, de igual manera el escenario, la Universidad EAFIT, dio cuenta de los numerosos universos que podrían encontrarse al contemplar a los jóvenes como informantes. Esto llevó a una reflexión tanto de la problemática como de la metodología y a la necesidad de delimitar el problema de investigación para dotarlo de un foco más concreto para su abordaje y comprensión. Así mismo, la técnica se replanteó y la entrevista abierta focal o semiestructurada se eligió para recoger información acerca de la pregunta de investigación que nuevamente se formuló y delimitó.

3.5. Momento de Focalización

En este momento del trabajo de campo es donde se puede ampliar, profundizar y sistematizar la información obtenida en el momento exploratorio, en conjunto con el marco de referencia cada vez más concreto a medida que avanzan las lecturas. Es de anotar que en este momento, la pregunta de investigación ya se encuentra

⁸⁸ GALEANO, Op. Cit., p. 29.

formulada y la información que se recogió en el primer momento obtuvo poca importancia, esto quiere decir que en el momento de focalización se recomenzó con el trabajo de campo. En este sentido focalizar “implica que se continúen abriendo sentidos pero en una dirección determinada, con mayor demarcación y habiendo operado una selección de los sitios, términos y situaciones privilegiadas donde se exprese alguna relación significativa con el objeto del investigador”⁸⁹.

Organizar la información supone un proceso de focalización permanente del proceso de investigación cualitativa, lo cual implica delimitar el estudio, y para esto, es importante considerar qué interesa, qué se puede hacer y sobre qué asuntos se desea profundizar. “La focalización centra el problema estableciendo relaciones con el contexto. Permite agrupar, clasificar, dar cuenta de la trama de nexos y relaciones, concretar aspectos o dimensiones, definir lo relevante e irrelevante.”⁹⁰. De igual manera, debe hacerse una revisión periódica de la información recolectada por medio de los encuentros conversacionales, para ir identificando patrones de comportamiento que indiquen los puntos referenciales para la interpretación. Además, en el proceso, es necesario desarrollar preguntas analíticas, es decir, determinar cuáles de los interrogantes originales son relevantes, cuáles se deben reformular y cuáles deben excluirse.

Al focalizar, se precisan y agrupan los datos en categorías significativas por medio de la información recogida por parte de los actores sociales. Se entrevistaron cinco actores sociales que fueron contactados en encuentros informales, las entrevistas fueron grabadas y transcritas previa autorización de los entrevistados, cada encuentro tuvo lugar en el sitio de elección del entrevistado y duró un tiempo promedio de sesenta minutos, esto debido a que así lo prefirieron los actores sociales.

⁸⁹ GUBER, Rosana. *La etnografía. Método, campo y reflexividad*. Santafé de Bogotá, Norma. Enciclopedia latinoamericana de sociocultura y comunicación, 2001, p. 93.

⁹⁰ GALEANO, Op. Cit., p. 29.

Para la elección de los informantes se consideró la experiencia laboral, en términos de la calidad de sus funciones y las características de la organización a la que pertenecen, en relación con los procesos que se llevan a cabo allí, mediados por nuevas tecnologías. Es así como los actores sociales fueron escogidos debido a alguna de estas razones: 1) sus experiencias en las organizaciones productivas, como partícipes de aquellas tradicionales y las nuevas formas de organización, en las que el uso intensivo de las tecnologías de la información y la comunicación es una característica permanente y donde las coordenadas de espacio y tiempo para las funciones laborales se están desdibujando y 2) Hacen parte de una organización en donde su trabajo demanda un alto grado de utilización de tecnologías de información y comunicación para llevar a cabo los procesos y actividades que se les asigna.

En general para el desarrollo de las entrevistas se tuvieron en cuenta cuatro aspectos: 1) la presentación del objetivo de la investigación, 2) minimización de las intervenciones de parte de la investigadora, 3) construcción de una relación que por su lógica comunicativa, los temas se van generando sin deliberación, y 4) *Atención flotante*⁹¹ que permite que los entrevistados introduzcan sus prioridades en forma de temas de conversación y prácticas atestiguadas por el investigador. Estos pasos hicieron posible la asociación libre de experiencias, opiniones y recuerdos de los actores sociales en torno a su vida laboral.

Cada una de las entrevistas se sometió a un tratamiento comprensivo que consta de acciones de clasificación, interpretación y administración de la información. Se leyeron las transcripciones y se subrayaron los fragmentos textuales que se referían a cada uno de los objetivos de la investigación. Una vez realizada la clasificación, todos los fragmentos se unieron en una misma sección y finalmente

⁹¹ La atención flotante es cuando el investigador adquiere “un modo de escucha que consiste en no privilegiar de antemano ningún punto del discurso” y cuando está llamado a “acompañar a los entrevistados por los caminos de su lógica” (Guber, 2001: 82).

cada sección se reclasificó e se interpretó; por último, se reubicaron los temas y categorías que emergieron de los textos.

Al comenzar con el momento de la focalización, y a medida que avanzó el trabajo de campo, se identificaron unas pre-categorías, que surgieron también de las lecturas del marco de referencia, y por supuesto, de la primera sospecha al plantear la pregunta de investigación. De estas pre-categorías algunas habrían de desaparecer, otras habrían de unirse a otras o de aunarse a unas nuevas categorías producto del trabajo de campo realizado.

El propósito de contar con unas categorías es “poner juntas las cosas que iban juntas, agrupar los datos que comportaban significados similares y clasificar la información por categorías de acuerdo a criterios temáticos”⁹², lo cual facilita la administración de la información y el análisis de la misma para comprender el fenómeno planteado como problema de investigación. La cantidad de información recogida no permite realizar un estudio de la misma de manera desordenada, es por tanto que las categorías descriptivas dotan de organización la información para ser analizada con base en un marco de referencia previamente identificado y delimitado.

Las pre-categorías con las que contó la investigación en sus inicios pueden dilucidarse a continuación; estos seis ítems tienen relación unos con otros, con ellos se realizó la focalización y posterior a ésta, se identificó que podrían reagruparse y hacer parte de otras categorías que emergieron de las entrevistas para consolidar grupos de características ordenados y coherentes con los propósitos de la investigación:

⁹² GALEANO, Maria Eumelia. *Diseño de proyectos en la investigación cualitativa*. Medellín. Fondo Editorial Universidad EAFIT, 2004, p. 38.

1. Consumo compulsivo: Afán de emulación y nuevos estilos de vida
2. Desaparición de tiempo y espacio
3. Flexibilidad del trabajo
4. Control
5. Dependencia
6. Relaciones sociales efímeras

3.6. Momento de Profundización

En este momento llega el lugar de ampliar y ahondar en las categorías que se identificaron en el paso anterior. Aquí puede decirse que se tiene la oportunidad de “reconfigurar el sentido de la acción social, interpretar, desligarse de la experiencia concreta que le dio sentido para construir nuevos conceptos, categorías, teorías”⁹³. Es de anotar que la delineación del marco de referencia no había culminado, y las lecturas realizadas paralelamente al trabajo de campo también permitieron la reagrupación y definición de las categorías de análisis de la investigación.

En apartes anteriores se denominó el momento de profundización como aquel de interpretación, porque en éste se identifican nuevas categorías o se reconfiguran las existentes para conformar y dar respuesta a la pregunta de investigación, con base en el marco de referencia que se eligió para la misma. Por lo tanto, “interpretar es buscar sentido y encontrar significado a los resultados, explicando las tendencias descriptivas y buscando relaciones entre las diferentes dimensiones que permitan construir una visión integral del problema [...] la labor interpretativa tiene como fin último aprehender esta visión totalizante en torno a la cual un grupo organiza sus comportamientos”⁹⁴.

⁹³ GALEANO, Op. Cit., p. 29.

⁹⁴ BONILLA-CASTRO, Op. cit. p. 269.

En este orden de ideas, la profundización consistió en explorar el sentido de las categorías del segundo momento, y ampliar y profundizar la información en cada una de ellas. De esta manera 1) se buscó información para ahondar en las categorías significativas antes identificadas, 2) se establecieron los alcances de las mismas y 3) se encontraron las posibles relaciones entre categorías y objetivos de la investigación.

Al realizar estas acciones, las categorías para el análisis de la información que surgieron en el trabajo de campo, específicamente en el momento de profundización, fueron identificadas y en ellas se ficharon los extractos de entrevistas que daban cuenta de las características detectadas. De esta manera, la investigación se articula alrededor de las mismas siguiendo su orden lógico a manera de tabla de contenido, teniendo en cuenta siempre los términos que componen el marco de referencia al delimitar el problema de investigación.

Las siguientes son categorías descriptivas, que, para esta pesquisa, son manifestaciones de la virtualización que se evidenció en los encuentros conversacionales con los actores sociales, fenómeno causado por el uso vertiginoso de Nuevas Tecnologías y que ha venido impactando las relaciones sociales que ellos entablan con las otras personas que laboran en las organizaciones productivas.

Categorías descriptivas
<ol style="list-style-type: none">1. Conexiones2. Deslocalización y Destemporización3. Nuevas formas de comunicación y Privacidad visible4. Control permanente y Competencia

Las categorías expuestas en la tabla anterior emergieron en el escenario del trabajo de campo como consecuencia de una agrupación, redefinición o nueva aparición de las mismas. Si bien existían algunas señales o pistas de cómo podría realizarse el análisis de la información, fue durante las entrevistas y las lecturas que las categorías de análisis se reconfiguraron y se recoligió en ellas toda la información suministrada por los actores sociales.

La sistematización de las categorías de análisis de los procesos cualitativos requieren una conceptualización, que indique qué se entiende en este trabajo de investigación por ellas, y de esa manera, que permita enmarcar el análisis, es decir delimitarlo y perfilarlo hacia la consecución de una respuesta a la pregunta de investigación, con base en el marco de referencia que se tiene formulado y la información proporcionada por los actores sociales. Así las cosas, en el siguiente capítulo se exponen una conceptualización breve de las categorías descriptivas que se encontraron durante la investigación y algunos hallazgos encontrados en los encuentros conversacionales para cada una de ellas

3.7. Reflexiones metodológicas

Conviene resaltar que los encuentros conversacionales, una vez la investigación pasó por el momento de la focalización y tomó su rumbo, estuvieron más centrados en los objetivos de la pesquisa, esto quiere decir que todos los entrevistados narraron experiencias en ese sentido. Sin embargo, algunos de los entrevistados fueron más pródigos en información y en reflexiones acerca de la presente situación de las organizaciones, el modo de llevar a cabo acciones en ellas, la globalización y la competencia, el papel de la tecnología, entre otros, como si se les hubiera invitado a un discurso sobre los problemas actuales de las organizaciones.

En todos los encuentros conversacionales, el control en las organizaciones y la visibilidad de sus acciones fue un tema central. En general, los entrevistados

coinciden en que el control se ha incrementado por el papel de las tecnologías de información y comunicación, que agilizan las acciones que se llevan a cabo (elevando los estándares de cumplimiento de los indicadores de desempeño) y que permiten que la información pueda visibilizarse por parte de quienes laboran en las organizaciones. Lo mismo sucede con la competencia, que se ha convertido en un potente móvil de actividades, que busca obtener del trabajador voluntad y alto rendimiento.

Los encuentros conversacionales pusieron a los actores sociales en una escena por fuera del hábitat en el que construyen su cotidianidad, para este caso particular, por fuera de su lugar de trabajo, lo cual posibilitó un sentimiento de comodidad y de cierta libertad para expresar sus pensamientos y compartir sus experiencias.

Presentar al comienzo de las entrevistas el objetivo de la investigación y dejar que los encuentros tomaran el rumbo que los informantes quisieran, hizo posible la asociación libre de experiencias y recuerdos en torno a su vida laboral. No obstante, le corresponde al investigador conducir y mantener el sentido de los objetivos que busca. Por eso, la escucha hubo de estar siempre presente y en alerta para re-direccionar el rumbo que tomaron las conversaciones.

La información que se recogió en las actividades de campo no trascendió el carácter descriptivo de las categorías identificadas en el momento de profundización. Por esta razón, no han generado una teoría emergente, una construcción teórica, o la vinculación de más de dos categorías, únicamente atribuyen un contenido a segmentos de los textos de las entrevistas. En este punto, conviene recalcar que el nombre de las categorías descriptivas identificadas, es sustantivo⁹⁵. Esto quiere decir que no se corresponden con

⁹⁵ "Denominaciones creadas por el investigador apoyado en rasgos que son posibles de identificar en los datos recogidos y apropiados". (Galeano, 2004: 41).

términos textuales de los actores sociales entrevistados, ni de algún autor o teoría de referencia; son designaciones representativas del perfil que tomaron los datos.

En lo que sigue, se citan segmentos de las entrevistas que atribuyen sentido a las categorías que emergieron de los datos. La interpretación se presenta en una descripción sencilla que ilustra en cierto sentido el modo como las relaciones sociales que se generan en las organizaciones productivas se reconfiguran por el uso de las nuevas tecnologías. Las prácticas y discursos citados reflejan en cada caso experiencias, opiniones y vivencias que los actores sociales hicieron manifiestas en los encuentros conversacionales. No está de más decir que las especulaciones realizadas sobre la problemática en cuestión, en ningún caso figuran el mundo de los actores sociales ni tampoco dan cuenta de cómo ellos son.

4. “YO PUEDO ELIMINAR A LAS PERSONAS CON LAS QUE NO ME QUIERO RELACIONAR”⁹⁶

“En el estado infantil que caracteriza a nuestra sociedad, toda representación debe ser comunicada enseguida, toda empresa que pretenda consagrarse tiene que resultar visible para todas las miradas. Ningún secreto puede ya ocultarse en un rincón del corazón porque el secreto requiere tiempo para ser guardado y en la actualidad el instante es el rey, además de que el simulacro de la transparencia y la virtual eliminación de las distancias lo convierten en algo que tampoco puede ni debe ser callado.”

Pablo Nacach (2008)

Después de haber visto de cerca lo que fue el proceso metodológico del trabajo de campo, y de haber aclarado el rumbo que tomó la información, se entra aquí en unas consideraciones finales para esta investigación. Las cuatro categorías descriptivas son las señaladas en el momento de profundización. Cada categoría en este apartado recoge extractos de los encuentros conversacionales que narran experiencias de los actores sociales sobre cómo se han reconfigurado los vínculos que se generan con las otras personas que laboran en las organizaciones productivas. Además, las categorías significativas cuentan con una caracterización soportadas en las referencias teóricas elegidas para la investigación.

⁹⁶ Expresión tomada de (K, Entrevista: 3). El actor social de la entrevista 3 es empleado de una empresa multinacional de servicios, ha laborado allí por seis años desempeñando varios cargos, el que tiene en la actualidad se califica como teletrabajo, por tanto, sus funciones son realizadas desde su casa, o desde cualquier parte fuera de la oficina. Manifiesta sentirse a gusto con la modalidad de su trabajo, e, incluso, se considera un defensor del teletrabajo al resaltar sus ventajas.

La letra subrayada que se asigna a cada entrevistado reemplaza su nombre. Por razones de confidencialidad de los datos, no aparecen los nombres de los actores sociales que participaron de la investigación. Para la entrevista uno, aparece la letra B; en la entrevista dos, la letra S; en la entrevista tres, la K; en la entrevista cuatro, la M y en la entrevista cinco, la P.

4.1. Conexiones

El término conexión fue elegido para calificar a los vínculos sociales que se establecen en la actualidad. Las conexiones son las relaciones sociales de hoy día, catalogadas como tales por Bauman (2007) en su obra *Amor líquido*, y que a su vez las caracterizó como instantáneas, efímeras, superficiales, breves e interesadas. Si bien esta obra se refiere a las relaciones amorosas en la posmodernidad, para efectos de la investigación se tomó el concepto para referirse a las relaciones sociales en las organizaciones productivas, que cumplen con las mismas características al ser las organizaciones parte de la dinámica social posmoderna, tal y como lo anota Bauman (2007, p. 13)⁹⁷, quien con acierto señala la pronta satisfacción y accesibilidad que arrojan las relaciones virtuales o conexiones, en las cuales cada vez un mayor número de individuos se sumerge, no sólo en el interior de su cotidianidad por fuera del trabajo, sino también, y sobre todo, en el desempeño laboral o corporativo, dando la espalda a las otrora tradicionales relaciones que Bauman califica de “comprometidas”.

Debido al vertiginoso uso de las nuevas tecnologías y las múltiples aplicaciones que ellas ofrecen, puede considerarse que hoy todo es perfectamente revocable, las veces que haga falta, pulsando simplemente Ctrl+Z⁹⁸ en el teclado. La virtualización ha desdibujado coordenadas esenciales para el establecimiento de vínculos sólidos, como el espacio y el tiempo, porque la presencialidad, el diálogo y el compromiso en las relaciones sociales, otrora, eran requisitos fundamentales para entablar verdaderas relaciones sociales con el otro. Bauman manifiesta esta nostalgia diciendo:

“Las conexiones suelen ser demasiado superficiales y breves como para llegar a ser un vínculo. A diferencia de las relaciones humanas, ostensiblemente difusas y voraces, las conexiones se ocupan sólo del asunto

⁹⁷ Para cita completa, ver referencia número 3 de la presente investigación.

⁹⁸ Comando que se utiliza en las actividades computacionales que indica *deshacer*, es decir, borrar lo ya ejecutado.

que las genera y dejan a los involucrados a salvo de desbordes y protegiéndolos de todo compromiso más allá del momento y tema del mensaje enviado o leído. Las conexiones demandan menos tiempo y esfuerzo para ser realizadas y menos tiempo y esfuerzo para ser cortadas. *La distancia no es obstáculo para conectarse, pero conectarse no es obstáculo para mantenerse a distancia.* [...] La proximidad virtual puede ser interrumpida, literal y metafóricamente a la vez, con sólo apretar un botón⁹⁹

En consonancia con estas nuevas características que adquieren los vínculos sociales, puede afirmarse que hay una especie de huida, al igual que una pérdida de espontaneidad en el establecimiento de relaciones sociales. La intencionalidad a la hora de generar vínculos se agudiza en el interés que se pretende obtener del otro, hasta el punto de tener la falsa idea de poder controlar con quién relacionarse y con quién no. Uno de los entrevistados hace referencia a esto último, cuando dice:

“Yo veo las caras que yo quiero ver, fuera por teléfono o fuera porque me encuentro con ellos en la oficina a horas específicas, pero yo no tengo que lidiar con el compañero que está a tres o cinco cubículos que no nos entendemos, y que ni siquiera tenemos una función en común. (Puedo) eliminar las que no necesito, ni me sirven, y entonces eso me permite a mí enfocarme en las relaciones que sí necesito establecer para hacer que esas relaciones se desarrollen y crezcan al punto donde tengan que crecer”¹⁰⁰.

En este orden de ideas, la categoría *Conexiones* agrupa la información relacionada con cómo la proximidad virtual (que es en realidad distante) no requiere lazos preestablecidos ni los genera necesariamente, y cómo “estar conectado” es más económico que “estar relacionado”, pero también menos provechoso en la construcción de vínculos y su conservación. El uso de las

⁹⁹ BAUMAN, Op. cit., p. 88.

¹⁰⁰ (K, Entrevista: 3).

nuevas tecnologías ha hecho de los compromisos a largo plazo un terreno fangoso, y de la obligación de asistencia mutua una actitud de tipo “venga lo que venga”, una perspectiva que no resulta merecedora de mayores esfuerzos. Esto puede ser observado en las palabras de un entrevistado cuando afirma:

“En la actualidad yo trabajo desde mi casa, permanentemente conectado a Internet. Es una experiencia diferente a lo que estuve acostumbrado toda mi vida. Lo más difícil es que a pesar de estar siempre conectado, la relación con mi jefe es inexistente, solamente se limita a intercambio de correos electrónicos y a la respuesta a las demandas que a él se le ocurren a cualquier hora del día o de la noche. No hay una verdadera comunicación o diálogo para solucionar problemas o inquietudes, o para responder adecuadamente a todo lo que hay por hacer. Me parece que aunque el trabajo se hace de manera adecuada y eficiente, es necesario generar y mantener relaciones de diálogo tanto con mi jefe como con los compañeros de trabajo, que hacen lo mismo que yo y a los que no conozco y con los que no he tenido ningún contacto”¹⁰¹.

En síntesis. los vínculos sociales de la actualidad se caracterizan por su fluidez, fragilidad y transitoriedad implícita que no tienen precedente, vínculos que hace apenas unas décadas se estructuraban dentro de un marco duradero y confiable, permitiendo tramar una segura red de interacciones humanas.

¹⁰¹ (S, Entrevista: 2), El actor social S es jubilado de una organización en el sector de ingeniería, en la actualidad trabaja para una organización del sector servicios que tiene lugar en otro país, y todas sus funciones las realiza desde su casa.

4.2. Deslocalización y Destemporización

Al anteponer el sufijo *Des* a las palabras localización y temporización, se da una idea de que se trata de una negación de las mismas, que van parejas con el carácter desmesurado de las tecnologías del tiempo real. “La otra cara de la moneda de la *proximidad virtual* es la *distancia virtual*: suspensión, incluso quizás cancelación, de todo aquello que va hacia la cercanía topográfica. La proximidad ya no implica cercanía física; pero la cercanía física ya no determina la proximidad.”¹⁰²

Estos dos fenómenos se refieren al desvanecimiento de las coordenadas de espacio y tiempo, que en el contexto de la presencialidad y de las relaciones sociales establecidas hace apenas unos años, eran entendidas como coordenadas *sine qua non*. Virilio (2005) expone el impacto que ha causado el fenómeno de la virtualización en el Ser y en el cuerpo indicando que:

“El cuerpo propio está situado con relación al otro [...] es 'aquí y ahora', hic et nunc, está in situ. Ser es estar presente aquí y ahora. / La cuestión de la telepresencia deslocaliza la posición, la situación del cuerpo. Todo el problema de la realidad virtual es, esencialmente, negar el hic et nunc, negar el 'aquí' en beneficio del 'ahora'”¹⁰³.

La ubicuidad en potencia de las personas, causada por las nuevas tecnologías de tiempo real, ha generado una transformación de las relaciones sociales interponiendo entre ellas tan solo mediadores en la comunicación y reduciéndolas a la inmediatez, a la instantaneidad y a un tiempo reducido al presente, es decir, a lo que ocurre en el momento. Se está hablando entonces de cómo la virtualización ha creado un espacio paralelo donde, y se atreve a aseverar, hay momentos y lugares en los que la mente y el cuerpo podrán quedar en vacuidad total. Lo anterior expone la posibilidad de estar, al mismo tiempo, aquí y en otra parte, sin

¹⁰² BAUMAN, Op. cit., p. 87.

¹⁰³ VIRILIO, Paul, *El ciber mundo, la política de lo peor*. Madrid, Cátedra, 2005, p. 46.

el compromiso que las relaciones sociales duraderas requieren para su conservación. Esta conjetura se expuso a uno de los actores sociales, y él, de acuerdo con su experiencia responde diciendo:

“Me parece que hay un riesgo también supremamente importante y son todos los riesgos asociados a la despersonalización de las relaciones, entonces ya es posible que dos personas que trabajan en dos cubículos consecutivos o contiguos en el trabajo, prácticamente vean que su relación cara a cara va perdiéndose, va desapareciendo, va minimizándose, la relaciones se van, digamos de alguna manera, digitalizando. La relación humana fundamentalmente es un fenómeno analógico, o sea, se establece con base en impresiones, con base en imágenes, con base en olores, con base en lenguaje no verbal, todos esos componentes, que son los componentes determinantes de la calidad de la relación personal son analógicos, cuando tu comunicación es solamente vía Internet, se van digitalizando y por lo tanto se van empobreciendo”¹⁰⁴.

Al relacionar lo anterior con las conexiones (nuevas relaciones sociales), la deslocalización y la destemporización que indican la ubicuidad y el permanente tiempo real de todas las acciones de las personas, han marcado el origen de las mismas. La principal implicación en este punto es el nacimiento de una nueva actitud, en la cual el lugar donde uno esté, lo que esté haciendo y la gente que lo rodee, es irrelevante. La diferencia entre un lugar y otro, entre un grupo de

¹⁰⁴ (M, Entrevista: 4). El actor social de la entrevista 4 se desempeña en la actualidad como consultor independiente, después de una larga trayectoria ocupando altos cargos relacionados con la Gestión Humana en varias empresas importantes del país. Ahora su trabajo le exige hacer uso de las tecnologías de la información y comunicación, y considera que él mismo ha hecho sus propias reflexiones acerca de las consecuencias de las prácticas de uso que se les dan.

personas al alcance de nuestra vista y nuestro tacto y otro que no lo está, ha sido cancelada, anulada y vaciada. Virilio describe esta nueva actitud con las siguientes palabras:

“Usted es el único punto estable en un universo de objetos móviles y también lo son sus extensiones: sus conexiones. Las conexiones permanecen ilesas a pesar de que los conectados estén en movimiento. Las conexiones son tierra firme entre arenas movedizas. Son algo con lo que se puede contar, y como uno confía en su solidez, en el momento de recibir o enviar un mensaje o una llamada, uno puede dejar de preocuparse por el inestable y fangoso terreno que se abre bajo nuestros pies”¹⁰⁵.

Hay una sensación de que vivimos en un presente congelado y omnipresente que promueve la vivencia del instante y conspira contra las tentativas de darle sentido a la duración: la destemporización entrega su cuota al transformar las relaciones sociales en meros actos vivenciales y efímeros.

No obstante, otros efectos ha causado la virtualización en las relaciones sociales, aunado a sus dos fenómenos de deslocalización y destemporización. Las conexiones hoy también se caracterizan por opacar la privacidad de las personas que las establecen, debido al acceso totalitario de las nuevas tecnologías y el exceso de información que se comparte en el ciberespacio.¹⁰⁶

4.3. Nuevas formas de Comunicación y privacidad visible

El fenómeno de la virtualización ha significado para los miembros de la organización, una comunicación mediada por las nuevas tecnologías, y las prácticas de uso de las mismas, una proliferación de información a la vista de

¹⁰⁵ BAUMAN, Op. cit., p. 84.

¹⁰⁶ El término "ciberespacio" es un término acuñado por el norteamericano William Gibson en su novela de ciencia ficción "Neuromante" publicada en 1984. El término es usado para darle nombre al espacio global electrónico-social existente y para describir todos los recursos de información disponibles en las redes informáticas. Ciberespacio es una contracción de cibernética y espacio y hace referencia al auge de las comunicaciones entre ordenadores que ha creado un nuevo espacio virtual poblado por millones de datos, en el que se puede navegar infinitamente en busca de información. En el ciberespacio el máximo exponente es la macro red mundial Internet.

todos. Hay un aumento inaudito del contenido producido por los usuarios de Internet, ya sea en los *blogs*, en los sitios para compartir videos como *YouTube* o en las redes de relaciones sociales como *Myspace* y *Facebook*.

Es decir, no sólo el correo electrónico y los sistemas propios de la organización son los medios de comunicación utilizados, existen espacios como las redes sociales, donde las personas están en permanente exposición y visibilidad, incluso de los aspectos de la vida personal y privada. Sibilia (2008) en su obra *La intimidad como espectáculo*, asevera que “hay un desplazamiento hacia la intimidad: una curiosidad creciente por aquellos ámbitos de la existencia que solían tildarse de manera inequívoca como privados. A medida que los límites de lo que se puede decir y mostrar se van ensanchando, la esfera de la intimidad se exagera bajo la luz de una visibilidad que se desea total”¹⁰⁷.

En el escenario tradicional, es decir, en las organizaciones tradicionales, aún imperaban rígidas separaciones entre los dos ámbitos en que transcurría la existencia: el espacio público y la esfera privada. Ahora los muros de las organizaciones, otrora delimitadas por un espacio geográfico, “se dejan infiltrar por miradas técnicamente mediadas – o *mediatizadas*- que flexibilizan y ensanchan los límites de lo que se puede decir y mostrar [...] la vieja intimidad se transformó en otra cosa. Y ahora está a la vista de todos”¹⁰⁸.

Este fue un tema recurrente en los encuentros conversacionales: los informantes comentaron cómo en la actualidad, por medio de las tecnologías de la información y las redes sociales, pueden acceder a datos personales de las personas que laboran con ellos. El actor social K afirma, por ejemplo:

¹⁰⁷ SIBILIA, Paula, *La intimidad como espectáculo*. Buenos Aires, Fondo de Cultura Económica, 2008, p. 41.

¹⁰⁸ *Ibid*, p. 93.

“Si yo no tengo una imagen física en estos tres años, tengo que crear una imagen virtual [...] empecé a conocer compañeros que estaban en Hawaii, compañeros que estaban en Irlanda, gente que yo nunca había visto físicamente y que tengo relación de dos, tres años, esto fue muy interesante, muy agradable, se crean grupos, se crean foros de conversación, ver fotos de los hijos, ver fotos de sus casas, ver fotos de sus últimas vacaciones, ver un montón de cosas”¹⁰⁹.

Pero aunque reconocen las ventajas de estas prácticas de uso, también evidencian desventajas; el informante señalaba, acerca de esa imagen virtual, que de igual manera...: “mirá que tiene doble filo, tiene el filo de que vos tenés que mostrar quién sos, compensando lo que no sos físicamente ya, pero tenés que ser muy cuidadoso con qué publicar, porque tu reputación ya es virtual y todo el mundo tiene acceso a ella”¹¹⁰.

Ahora puede decirse que en esta aldea global del siglo XXI resulta imposible preservar los secretos. Parece ser que el hacerse visible le garantiza a las personas su inclusión en grupos sociales y constata su existencia en el mundo. No solo las redes sociales del ciberespacio permiten esto, sino el uso de medios comunes como el correo electrónico se están convirtiendo en una ventana abierta y visible para todos. Las nuevas prácticas de uso del correo indican que un mensaje escrito puede ser leído por cualquier miembro de la organización, fuera que sea enviado a él directamente o por medio de la *copia oculta*, dejando a la vista y a la interpretación de todas las comunicaciones que indican las labores en el interior de la organización, con múltiples propósitos.

¹⁰⁹ (K, Entrevista: 3).

¹¹⁰ (K, Entrevista: 3).

Esta situación se evidencia en el testimonio de uno de los actores sociales cuando afirma que:

“Hay cosas que la tecnología resuelve y en las que ayuda, pero hay otras en las que la manera en la que la utilizamos sirve es para desacreditarnos y ponernos en evidencia los unos a los otros. Por ejemplo, me ha pasado varias veces que cosas que no tendrían importancia si se hablaran directamente con el jefe o con los compañeros, por medio del correo electrónico se vuelven bolas de nieve que no las para nadie. Son cadenas de correos en los que todo el mundo se da cuenta cuando uno comete un error, todo el mundo tiene algo que decir frente a tal o cual situación, los regaños son públicos y siempre uno resulta quedando mal frente a todo el mundo y como sin posibilidad de defenderse, porque cualquier cosa que uno escriba va a ser interpretada por todo el mundo de acuerdo a su propia forma de pensar”¹¹¹.

Pero no sólo la privacidad está siendo transformada: la comunicación *per se*, la forma de comunicarse, da muestra que el lenguaje ha estado modificándose a uno más fresco y sin tantas reglas gramaticales, que antaño eran sinónimos de respeto y formalidad, y daban cuenta de un adecuado manejo del lenguaje. Ahora impera cierto descuido con respecto a las formalidades del lenguaje y las reglas de la comunicación escrita, algo que Sibilia atribuye al hecho de que lo hacen:

“Más propulsados por el perpetuo apuro que por el afán de perfección, estos textos suelen ser breves. Abusan de las abreviaturas, siglas y *emoticones*.

¹¹¹ (B, Entrevista:1), B es un actor social que trabaja en el área comercial de una organización que produce bienes para el consumo y que tiene presencia internacional; lleva alrededor de 4 años en la organización, la cual cuenta con numerosos departamentos que se encuentran articulados unos con otros.

Pueden juntar varias palabras eliminando los espacios, en tanto ignoran acentos ortográficos y signos de puntuación, así como todas las convenciones referidas al uso de mayúsculas y minúsculas. El vocabulario también es limitado. Si todas esas características se suman al hecho de que suelen practicar una ortografía lastimosa y una sintaxis relajada, en casos extremos, los textos de este tipo pueden rozar el límite de lo incomprensible. Al menos, para aquellos lectores que no han sido entrenados en la peculiar alfabetización del ciberespacio”¹¹².

El tono coloquial de la lengua oral que empapa la escritura promueve un exceso de informalidad verbal, que se difunde bajo la influencia de estas nuevas formas de diálogo tipeado. “Algunas joyitas lanzadas a la vorágine de Internet “hacen que nos lamentemos por el futuro de la humanidad”, declararon los editores de la revista Time, en su aparte *Time’s person of the year: You*”, y eso tan sólo en razón de los errores de ortografía, sin considerar “las obscenidades o las faltas de respeto más alevosas” que suelen abundar en estos territorios”¹¹³.

Retomando a Virilio, este autor muestra el asunto de una manera más desalentadora asegurando que el adecuado uso del lenguaje y las maneras de comunicarse, son una necesidad social para el establecimiento de encuentros con el otro y de relaciones. La siguiente es una aseveración respecto a la recuperación de la lengua, retomando la frase de Esopo “La peor de las cosas es la lengua y la mejor es la lengua.”: “Esta paradoja está en el corazón de la revolución de la información, recuperar la lengua quiere decir charlar juntos. La información mediática nos lo impide. [...] La primera manera de amarse es la palabra. Esta necesidad social está amenazada por las tecnologías de la información”¹¹⁴.

La situación planteada, en la que las personas que laboran en la organización adquieren nuevas formas de comunicarse, por la misma *lógica* que impone el mundo virtual del tiempo real, se observa en el testimonio del actor social M, cuando afirma:

¹¹² Ibid, p. 46.

¹¹³ GROSSMAN, Lev. “Time’s person of the year: You”, En: Time, Vol. 168, No. 26 (dic., 2006)

¹¹⁴ VIRILIO, Op. cit., pp. 66-67.

“No se ha desarrollado digamos una urbanidad de la Internet, tú ves que en la relación personal, lo mínimo es mirarse, saludarse, o despedirte o chocar la mano, o darse un abrazo, pero ya tú ves que en Internet la gente ya ni se saluda, ni se despide, ni tiene modales, no ha habido ni la escuela, ni la academia, ni la familia, ni la sociedad en general ha procurado que haya una urbanidad digital; muy por el contrario, lo que vemos es un empobrecimiento del idioma [...] Eso pues hay que mirarlo con curiosidad por lo menos, y entonces los códigos de relacionamiento personal están transformándose radicalmente, yo no diría que eso es bueno o eso es malo, sino que tiene sus riesgos y sus bondades y ante todo hay que ir siendo conscientes de ello para manejarlo deliberadamente y poder intervenir”¹¹⁵.

Aunado al testimonio anterior, otro actor social hace hincapié en las maneras de hacer uso del correo electrónico en la organización que dirige, mostrando malestar a tal punto que, comentaba, ha sido uno de los temas más álgidos, cosa que lo ha hecho impartir directrices acerca de las *buenas prácticas* en la comunicación en la organización:

“El correo como metodología está bien para que quede todo lo relacionado con las responsabilidades y funciones de cada quien (informes, obligaciones con la institución). Pero no debe sustituir la presencialidad para escudarse de tener que mirar y hablar con el otro, de frente; hay que tener el valor de decir las cosas de frente. [...] Bajemos ánimos a los

¹¹⁵ (M, Entrevista: 4).

problemas, que no se conviertan en personales, bajémosle a la sensibilidad y vamos a buscar solucionar los problemas con la presencia, la mirada, la interrelacionalidad. Presencia virtual y mirada virtual no existen”¹¹⁶.

Las nuevas tecnologías del tiempo real, al estar visible permanentemente lo que por medio de ellas se comunica, llevan a la posibilidad de ejercer un control sobre las actividades en cualquier momento, y ponen al alcance de todos la información intercambiada. Puede llevar también al apareamiento de actitudes competitivas entre los miembros de la organización. Lo anterior produce el surgimiento de una categoría, cuya información fue evidenciada en los encuentros conversacionales, y que guarda relación con las tres categorías ya expuestas.

4.4. Control Permanente y Competencia

En una empresa el control consiste en verificar si todo se realiza conforme al programa adoptado, a las órdenes impartidas y a los principios admitidos. Según Fayol (1994), el control se aplica a todo, a las cosas, a las personas y a los actos. “Desde el punto de vista administrativo es menester asegurarse de que el programa existe, que es aplicado y llevado al día, que el organismo social es perfecto, que los cuadros sinópticos del personal son usados, que el mando se ejerce de acuerdo con los principios, que las conferencias de coordinación se realizan, etcétera”¹¹⁷.

En las organizaciones tradicionales los instrumentos de control por excelencia eran las políticas y las normas, mientras que en las organizaciones donde se llevan a cabo funciones mediadas por las tecnologías de información y

¹¹⁶ (P, Entrevista: 5). El actor social P ocupa el más alto cargo en una organización que presta servicios. La elección del actor se debe al escuchar una de sus intervenciones en la cual manifiesta su inconformidad con la manera de transmitir los mensajes por parte de los trabajadores a su cargo.

¹¹⁷ FAYOL, Henry, *Administración industrial y general* y Taylor, F.W., *Principios de la administración científica*. Buenos Aires, El Ateneo, 1994, p. 116.

comunicación, el control está incorporado en la definición de la tarea. Villegas (2003) asevera que “las organizaciones virtuales internalizan la función de control al entregar su definición al encargado de la tarea”¹¹⁸, y añade a esto diciendo que:

“Los empleados de una organización virtual tienen acceso a información que les permite entender cada uno de los elementos y las relaciones dinámicas que conforman la empresa y, desde ese conocimiento, coordinar y controlar su propio desempeño de manera óptima para el sistema total”¹¹⁹.

El trabajo está descentralizado desde el punto de vista físico, no obstante el control ejercido sobre los trabajadores es más directo. El espacio ha sido liberado, pero está sujeto a nuevos controles y a una nueva vigilancia vertical y horizontal, por el acceso a la información. Uno de los actores sociales al compartir su experiencia expone este fenómeno indicando que:

“Uno cree que trabajando desde la casa las cosas son más fáciles, que uno dispone de su propio tiempo y de su propio espacio, pero eso es mentira. La casa termina convirtiéndose en una oficina y como uno está todo el día y toda la noche ahí, termina trabajando es todo el tiempo. Y de parte de la empresa se espera eso, que uno trabaje día y noche. Creen que uno no se dedica lo suficiente, entonces generan estrategias para controlarlo: uno tiene que conectarse a una hora específica, si se demora, le llegan 20 correos diciendo que ¿por qué no está conectado?, lo controlan por teléfono, por cámara web, hay días que el celular no para de sonar. Son muchas las veces que llegan mensajes al celular y al correo electrónico preguntado

¹¹⁸ VILLEGAS ARIAS, Gladis Cecilia, *Organizaciones virtuales*. En: Revista Ad-Minister. Enero-junio, Medellín, Universidad EAFIT, 2003, No. 2, p., 2003, p. 81.

¹¹⁹ Ibid, p. 79.

¿porqué no ha vaciado en el sistema tal o cual información?”¹²⁰

Las tecnologías de la información, al cumplir su función de mediadoras del control, pueden llegar a causar en sus miembros una actitud competitiva¹²¹, pero al mismo tiempo, brindan a los trabajadores herramientas que los convierten en personas multifuncionales. A través de este sistema tecnológico, estos se convierten en los “toderos”, ya que, fuera de ejercer sus funciones laborales, son capaces de sistematizar información, enviar informes, comunicarse con grupos de interés para la empresa, investigar y dar y recibir órdenes. Son muchas las oportunidades de uso de las nuevas tecnologías, pero también sus exigencias, las cuales pueden llegar a incrementar el nivel de estrés y por tanto el de competencia entre los trabajadores. En palabras de Aubert y Gaulejac (1991):

“La introducción de las nuevas tecnologías exige, en el seno de la organización, ductilidad, comunicación horizontal interactiva, dispositivos adaptables para resolver los problemas, puesta a punto de procesos pluridisciplinarios, reciclaje permanente, cuestionamiento del anacrónico sistema de calificaciones, creación de nuevos puestos intermedios, traductores para lograr la comunicación dificultada por lenguajes hiperespecializados, etc.”¹²²

Las tecnologías de la información y la comunicación están al servicio de las organizaciones 24/7¹²³, es decir, en todo momento son utilizadas con un carácter multipropósito, no sólo para llevar a cabo las funciones del trabajo de quien las utiliza, sino para ejercer control sobre todas las actividades organizacionales. El teléfono celular, las computadoras, las cámaras de video, la tecnología GPS, etc.,

¹²⁰ (S, Entrevista: 2).

¹²¹ El término *competencia* se refiere a oposición o rivalidad entre dos o más partes que aspiran a obtener la misma cosa, no a la aptitud, habilidad o destreza que ostenta el mismo nombre.

¹²² AUBERT, Nicole y GAULEJAC, Vincent de. *El coste de la excelencia ¿Del caos a la lógica o de la lógica al caos?* Barcelona, Ediciones Paidós Ibérica, 1991, p. 33.

¹²³ Expresión muy utilizada en el idioma inglés que significa 24 hours a day / 7 days a week: 24 horas al día, 7 días a la semana. Esto para denotar una consagración al trabajo y a las actividades relacionadas con él, que se extiende incluso a horarios destinados a la vida personal, privada o familiar.

son avances tecnológicos que recomponen la vieja función panóptica¹²⁴ de la fábrica, pues a través de estos aparatos puede saberse en tiempo real dónde está el personal y qué se encuentra haciendo.

En este orden de ideas, la función panóptica en este caso se refiere al control que se efectúa a través de objetos y sistemas de información y comunicación, incluso por medio de actividades tan simples como el envío de un correo electrónico. “El progreso tecnológico ha permitido mejorar el control. El supervisor ya no tiene necesidad de pasearse... los ordenadores están ahí todo el tiempo y no se despistan”¹²⁵.

Bentham (1843), al darle origen al término panóptico, había sentado el principio de que el control debía ser visible e inverificable. “Visible: el detenido tendrá sin cesar ante los ojos la elevada silueta de la torre central de donde es espiado. Inverificable: el detenido no debe saber jamás si en aquel momento se le mira; pero debe estar seguro de que siempre puede ser mirado”¹²⁶.

En el caso de las organizaciones productivas de hoy día, se rescata, y con más fuerza, la característica de inverificable. Si bien el trabajador ya no observa la

¹²⁴ El panóptico es entendido como una figura arquitectónica creada por Jeremy Bentham que consiste en una periferia, una construcción en forma de anillo y en el centro, una torre que permite tener una visibilidad constante de quienes están dentro de algún establecimiento. El término fue tomado por Michel Foucault para ilustrar en la sociedad disciplinaria la importancia de garantizar una vigilancia permanente para el encauzamiento de la conducta (uno de los propósitos de las sociedades disciplinarias).

La utilización del término se explica, para este caso particular, desde la función panóptica del control de las acciones de los individuos por medio de las cámaras y los computadores que, con sus programas, reemplazan la torre y los vigilantes de aquella época que Foucault describe. El mismo Jeremy Bentham (Bentham, 1843: 177) asevera que el panóptico: “es polivalente en sus aplicaciones [...] Es aplicable –bajo la reserva de las modificaciones necesarias- “a todos los establecimientos donde [...] hay que mantener bajo vigilancia a cierto número de personas.” (Foucault, 2005: 209).

¹²⁵ Ph. Messine, *Les Saturniens*. París, La Découverte, 1987. Citado en (Aubert y Gaulejac, 1991: 50).

¹²⁶ FOUCAULT, Michel, *Vigilar y castigar. Nacimiento de la prisión*. México D.F., Siglo veintiuno editores, 2005, p. 205.

torre, es decir, no comprueba con los sentidos que está siendo observado, sabe que lo está, desde algún lugar no determinado.

Este aspecto, el de conocer en tiempo real las actividades laborales de cada uno de los miembros de la organización, ha logrado establecer dos dispositivos de competencia en las organizaciones: por una parte, ha limitado la autonomía de los trabajadores y, por otra, cualquier acción dudosa es tomada y puesta en evidencia ante los miembros de la organización, aprovechando que las tecnologías de la información y la comunicación permiten un flujo permanente de información a gran velocidad.

“Si por un lado los técnicos, los empleados y los cuadros tienen plena autonomía en la organización de su trabajo, la delimitación de su cometido o en la forma de cumplir con los objetivos a alcanzar, su libertad de acción está limitada por la necesidad de adecuarse a los objetivos y a los procedimientos de sus interlocutores, con los que están abocados a una comunicación permanente”¹²⁷.

La sociedad posindustrial ha sembrado en la actividad laboral una productividad exacerbada y exige de los trabajadores una polivalencia en sus actividades; además, la flexibilidad laboral ha incrementado la competencia entre personas que laboran en las organizaciones productivas por obtener buenos resultados en sus indicadores de desempeño, aunado a lo ya mencionado, bajo la óptica de todos aquellos que hacen parte de la organización:

“Sin duda la productividad individual se ha ido enormemente arriba con la tecnología porque la capacidad de producción, la capacidad de acceso a fuentes, la capacidad de comunicaciones incrementa de una manera sustancial la capacidad de combinar componentes para construir un proyecto, construir un proceso, construir una idea, pues eso

¹²⁷ AUBERT, Op. cit., p. 32.

se ve potenciado de una manera fenomenal. A mí no me cabe duda de que la tecnología ha impreso un sello de productividad individual sumamente alta y además porque producto de la deslocalización y la destemporización, la capacidad de acceso a redes de valor, que es en últimas lo que la tecnología te permite hacer, amplió su frontera enormemente y la competencia entre personas”.¹²⁸

La cámara, las grabadoras, los archivos de información, el correo electrónico y las múltiples aplicaciones de software computacionales son ejemplos de esta situación. Los trabajadores son “libres” en sus actividades diarias pero están constantemente vigilados en cuanto a los resultados que deben vaciar en el sistema o que deben arrojar en el momento de someterse a evaluación de desempeño. El control ejercido aquí es invisible, lo que brinda una sensación de libertad, pero la información registrada e intervenida permanentemente y la comunicación constante que debe mantenerse, muestran las limitaciones de dicha libertad.

Los nuevos sistemas de información proporcionan a los directivos un amplio cuadro de la organización y dejan a los individuos, al margen de cuál sea su lugar en la red, poco espacio para esconderse. Aunado esto al hecho de que “la sociedad industrial ha promovido hasta ahora como imagen dominante la del *homo economicus*, en función de la cual el trabajo se ve regido más por la competencia que por la solidaridad social”¹²⁹.

En suma, ambos fenómenos no pueden separarse, la competencia es consecuencia del control ejercido en tiempo real, ambos en un contexto de la sociedad posindustrial donde la organización en red presupone una

¹²⁸ (M, Entrevista: 4).

¹²⁹ HOPENHAYN, Martín. *Repensar el trabajo. Historia, profusión y perspectivas de un concepto*. Buenos Aires, Grupo Editorial Norma, 2006, p. 221.

interdependencia de sus nodos, lo que le significa a sus miembros una continua confirmación de que las tareas se están efectuando adecuadamente, y donde la angustia permanente causada por la flexibilidad del trabajo conlleva a las personas a auto-superarse y abocarse a múltiples tareas para encajar en la Organización y no ser despedido.

Los hallazgos que se muestran en este aparte muestran el proceso de comprensión de cómo el uso de las nuevas tecnologías reconfigura las relaciones sociales que se generan en las organizaciones productivas. Cabe resaltar una vez más que las tecnologías de información y comunicación no son cuestionadas, y que el objeto de reflexión en este punto son las prácticas de uso, es decir, la manera como las personas utilizan los sistemas para sus actividades diarias. A manera de conclusión se expone el siguiente extracto de entrevista, donde el actor social M, expone claramente la problemática del uso, de acuerdo a lo que ha observado y experimentado en su vida profesional:

“Básicamente en tecnología, uno tiene un problema de Hardware, tiene un problema de Software y tiene un problema de Humanware. A nivel de Hardware, básicamente nuestros problemas son de capacidad de procesamiento, de capacidad de almacenamiento y de capacidad de comunicación, de transmisión. A nivel de Software nuestros problemas son básicamente de integración, todavía tenemos muchos desarrollos conviviendo, entonces tú tienes que entrar a tu celular, tienes que entrar a tu teléfono, tienes que entrar al televisor, tienes que entrar a tu PC, dentro de tu PC tienes que entrar a un programa, a otro, a otro, o sea, nos falta todavía mucha integración, y que llegue un momento en que el teléfono esté integrado al PC, tu televisión esté integrada al PC, todo esté dentro del PC y que te integre las distintas funcionalidades que tú requieres para tu

desempeño personal o profesional. Y a nivel de Humanware, nuestro gran problema es el cambio de mentalidad: hasta ahora nosotros hemos sido reactivos, es decir, nos hemos ido adaptando a las exigencias que nos plantea la tecnología, pero hasta ahora no hemos sido muy proactivos, y entonces hay que desarrollar toda una cultura de la virtualidad, toda una cultura de la Internet, desde cosas elementales como te decía ahora de desarrollar una urbanidad para un mundo de relaciones virtuales hasta desarrollar una cultura del manejo, de códigos de ética, unos hábitos sanos de uso, (pues) ya empiezan a florecer todas las adicciones asociadas a la tecnología”¹³⁰.

Claramente este extracto señala que en el objeto de estudio de la investigación, la reflexión gira en torno al elemento humano puesto en la máquina, o el uso que se le dan a las tecnologías de la información, y cómo esto ha contribuido a reconfigurar las relaciones sociales en las organizaciones productivas, escenarios en los cuales las nuevas tecnologías son utilizadas en todos los procesos para la articulación de las funciones, el almacenamiento y administración de la información y la comunicación en su interior.

4.5. Consideraciones finales

Las relaciones sociales que se generan en la organización hoy día, por el uso de nuevas tecnologías, han adquirido nuevas características, que en todo caso devienen en una reconfiguración de las relaciones sociales tradicionales.

El trabajo de campo de la investigación que aquí se presenta arrojó información que confirma de alguna manera, las conjeturas que dieron sentido a la

¹³⁰ (M, Entrevista: 4).

construcción del objeto de estudio que inspiró la pregunta de investigación. Como resultado de la pesquisa, se llegó a la comprensión de algunas implicaciones del uso de nuevas tecnologías en las relaciones que se generan en las organizaciones productivas. A continuación se exponen a modo de conclusión, aquellas que pueden inferirse a lo largo de la memoria metodológica, específicamente en este último aparte de hallazgos.

Puede afirmarse el evidente debilitamiento de los vínculos sociales, al acontecer interacciones entre las personas que laboran en las organizaciones productivas, mediadas por un tercero, lo cual no permite una efectiva transmisión de los mensajes, tanto verbales como no verbales. Además de un empobrecimiento de la comunicación cuando a través de las mediaciones, se sigue la lógica de la velocidad, lo efímero, lo corto, de la vida posmoderna. La influencia de la posmodernidad en las formas de uso de las nuevas tecnologías es prácticamente total, las personas hacen uso de las TICs, porque la dinámica de su alrededor les indica cómo hacerlo y cómo relacionarse con el otro.

Igualmente, las relaciones sociales en las organizaciones productivas permean espacios antes reservados exclusivamente a la privacidad de las personas. Aún si los vínculos son cortoplacistas y superficiales, las otras personas con la que se establecen, tienen acceso a las comunicaciones, información propia y datos privados. Puede decirse aquí que hay una inmersión de lo público en lo privado.

Por otra parte, el fenómeno la destemporización permite decir que, ahora es posible vislumbrar una extensión de la vida laboral a la vida privada. La disponibilidad del empleado se amplifica a horas antes no conocidas o contempladas dentro de un horario laboral. Lo anterior causa un agotamiento en la persona que labora en la organización productiva, pudiendo llevar incluso a un tedio hacia su espacio de trabajo y las otras personas que le rodean allí.

En igual sentido, la información obtenida en el análisis de datos permite sin duda afirmar que el aumento de la competencia entre las personas, conlleva al establecimiento de vínculos que en muchos casos generan rivalidades, tales que llevan a un desapego por los otros y desinterés por el trabajo. En particular esto se explica por la demanda permanente de altos estándares de productividad y eficiencia, en un mundo cambiante como al que asistimos hoy día, en el que las personas al hacer uso de las nuevas tecnologías, adquieren prácticas que no son bien recibidas por sus compañeros en la organización. Ejemplos de esto son la divulgación de información a la vista de todos, regañones públicos, control exacerbado, consignación de información al sistema de datos alejados de la realidad, y trucos para mostrar resultados positivos de desempeño. Esto va muy acorde a lo afirmado por Bauman, acerca de cómo los vínculos son de carácter interesado.

En suma, finalmente los datos indican claramente la transformación de las relaciones sociales en el trabajo y las implicaciones de dicha transformación para la vida del hombre, y pareciera ser que la sociedad va de los vínculos a las meras *conexiones*: ya no cuentan con la durabilidad, la presencia y el compromiso con las que contaban en las organizaciones tradicionales. En este punto vale aclarar que la transformación de las relaciones sociales se debe a su vez a la transformación de las organizaciones productivas por el fenómeno de la virtualización. En este momento de transición hacia las organizaciones virtuales, se virtualizan de igual manera los vínculos que se generan en su interior, por el uso cada vez más vertiginoso de las nuevas tecnologías o Tecnologías de Información y Comunicación –TICs-.

Para finalizar, cabe resaltar que las anteriores conjeturas, resultado todas de este ejercicio investigativo, dejan planteadas posibilidades de investigación que profundicen en cada una de ellas que tal modo que arrojen explicaciones y/o comprensiones del fenómeno, tal y como acontece en el mundo de hoy.

LISTA DE REFERENCIAS

ABBAGNANO, Nicola. *Diccionario de filosofía*. México, Fondo de Cultura Económica, 2001.

AKTOUF, Omar. *La metodología de las ciencias sociales y el enfoque cualitativo en las organizaciones, una introducción al procedimiento clásico y una crítica*. Cali, Universidad del Valle, 2001, 92p.

AUBERT, Nicole y GAULEJAC, Vincent de. *El costo de la excelencia ¿Del caos a la lógica o de la lógica al caos?* Barcelona, Ediciones Paidós Ibérica, 1991, 33p.

BAUMAN, Zygmunt. *Amor líquido: acerca de la fragilidad de los vínculos humano*. Buenos Aires, Fondo de Cultura Económica, 2007, 203p.

BERTELY BUSQUETS, María. *Conociendo nuestras escuelas: un acercamiento etnográfico a la cultura escolar*. México, Paidós, 2000, 22p.

BONILLA-CASTRO, Elssy y ROGRÍGUEZ SEHK, Penélope. *Más allá del dilema de los métodos. La investigación en ciencias sociales*. 4ed. Bogotá, Grupo Editorial Norma, 2005, 421p.

DELGADO, Juan Manuel y Juan Gutiérrez. *Métodos y técnicas cualitativas de investigación en ciencias sociales*. Madrid, Síntesis, 1998.

DRUCKER, Peter Ferdinand. *La sociedad post capitalista*. Barcelona, Editorial Norma, 1996, 62p.

----- . *Su visión sobre: La Administración, la organización basada en la información, la economía, la sociedad*. Bogotá. Editorial Norma, 1997, 81p.

FAYOL, Henry. *Administración industrial y general* y TAYLOR, F.W., *Principios de la administración científica*. Buenos Aires, El Ateneo, 1994, 233p.

FOUCAULT, Michel. *Vigilar y castigar. Nacimiento de la prisión*. México, Siglo XXI editores, 2005, 314p.

GALEANO, Maria Eumelia. *Diseño de proyectos en la investigación cualitativa*. Medellín, Fondo Editorial Universidad EAFIT, 2004, 82p.

GALEANO, Maria Eumelia y VÉLEZ, Olga Lucía. *Investigación cualitativa, Estado del arte*. Medellín: Editorial Universidad de Antioquia, 2002, 35p.

GIDDENS, Anthony. *Sociología*. Madrid, Alianza Editorial. 1991. pp. 309 – 310

GOFFMAN, Erving. *La presentación de la persona en la vida cotidiana*. Buenos Aires, Amorrortu editores. 2004.

GROSSMAN, Lev. “Time’s person of the year: You”, En: Time, Vol. 168, No. 26 (dic., 2006).

GUBER, Rosana. *La etnografía. Método, campo y reflexividad*, Santafé de Bogotá, Norma. Enciclopedia latinoamericana de sociocultura y comunicación, 2001.

HAYEK, Friedrich. *Derecho, legislación y libertad*, Volumen I, Normas y orden. Madrid, Unión Editorial, 1994, 561p.

HOPENHAYN, Martín. *Repensar el trabajo. Historia, profusión y perspectivas de un concepto*. Buenos Aires, Grupo Editorial Norma, 2006, 262p.

LEITE CORDEIRO, Laerte. *O significado de relações humanas*. En: Ferreira Balcão, Yolanda y Leite Cordeiro, Laerte. *Comportamento Humano na empresa: Uma Antologia.*, Fundação Getúlio Vargas, Río de Janeiro, Serviço de Publicações, 1967, pp. 84-85.

LÉVY, Pierre. *¿Qué es lo virtual?* Barcelona, Editorial Paidós, 1999, 141p.

LEWIN, Kurt. *Principles of Topological Psychology*. Nueva York, McGraw Hill Book Co. 1936, 231p.

MAFFESOLI, Michel. *El instante eterno. El retorno de lo trágico en las sociedades posmodernas*. Buenos Aires, Paidós, 2001, 118p.

MARX, Carlos. *Introducción general a la crítica de la economía política*. Argentina, Cuadernos de pasado y presente, 1969.

----- . *Elementos fundamentales para la crítica de la economía política (borrador) 1957 - 1959*. Vol. 2. Buenos Aires, Siglo XXI. 75p.

----- . *El Capital*, Tomo I, Sección primera, Capítulo I. México, Fondo de Cultura Económica, 1974, 3p.

MAYO, George Elton. *Problemas sociales de una civilización Industrial*. Buenos Aires, Nueva edición, 1977, 39p.

MENGER, Carl. *Principios de economía política*. Barcelona, Orbis, 1985, 47p.

NACACH, Pablo. *Máscaras sociales. Las relaciones personales en el mundo actual*. Barcelona, Debate, 2008, 33p.

PARK, C. W. and LESSIG, V. P. (1977). *Students and housewives: differences in susceptibility to reference group influence*. En: Journal of Consumer Research, Vol. 4, (2), 102-109.

SCHÛTZ, Alfred. *La construcción significativa del mundo social*. México, Paidós, 1993, 304p.

SIBILIA, Paula. *La intimidad como espectáculo*. Buenos Aires, Fondo de Cultura Económica, 2008, 325p.

TIMASHEFF, Nicholas. *La teoría sociológica*. Bogotá, Fondo de Cultura Económica, 1955, 221p.

URIBE, Beatriz. *La objetivación del cuerpo, un dispositivo de poder en las organizaciones*. Medellín, Fondo Editorial Universidad EAFIT, 2006, 13p.

VILLEGAS ARIAS, Gladis Cecilia. *Organizaciones virtuales*. En: Revista Administer. Enero-junio, Medellín, Universidad EAFIT, 2003 No. 2, pp. 72-81.

VIRILIO, Paul. *El ciber mundo, la política de lo peor*. Madrid, Cátedra, 2005, 112p.

WEBER, Max. *Economía y sociedad*. México, Fondo de Cultura Económica, 1974. 1245p.

----- . *Ensayos sobre Sociología de la religión*. México, Taurus, 1984

BIBLIOGRAFÍA

AGUDELO, Juan Fernando. El trabajo en las sociedades postindustriales, Tesis de grado Maestría en Ciencias de la Administración M.Sc. Medellín: Universidad EAFIT. 2004.

BAUDRILLARD, Jean. El sistema de los objetos. México: Siglo XXI Editores. 1987.

BECK, Ulrich. Un Nuevo mundo feliz. La precariedad del trabajo en la era de la globalización. Barcelona: Paidós. 2000.

BREA, José Luis. Cultura_RAM. Mutaciones de la cultura en la era de su distribución electrónica. Barcelona: Gedisa Editorial. 2007.

CHANDLER, Alfred. La mano visible. La revolución de la administración en los negocios americanos. Harvard: Harvard University Press. 1995.

CORTINA, Adela. Por una ética del consumo. Madrid: Santillana Editores. 2002.

DEBORD, Guy. La sociedad del espectáculo. Valencia: Pre-textos. 2007.

DELEUZE, Gilles. Posdata sobre las sociedades de control. En Cristian Ferrer. El lenguaje literario. T.2, Montevideo: Ed Nordan, 1991.

LEWICKI, Roy J y otros. Essentials of negotiation, New York: Ed. Irwin, Second edition. 2001.

MOLES, Abraham. La teoría de los objetos. España: Gustavo Pili S.A.. 1974.

RIFKIN, Jeremy. La era del acceso. La revolución de la nueva economía. Barcelona: Paidós. 2000.

SENNETT, Richard. La corrosión del carácter. Las consecuencias personales del trabajo en el nuevo capitalismo. Barcelona: Anagrama. 2000.

VEBLEN, Thorstein. Teoría de la clase ociosa. Madrid: Fondo de Cultura Económica. 2002.