

Organización(es) emergente(s) en el ciberespacio

Sociedad red, conocimiento abierto, *e-business*

Iván Moya Diez¹

Pontificia Universidad Católica de Valparaíso
Otoño, 2006

Resumen

El presente artículo ofrece una comprensión de las nuevas formas organizativas que emergen en el ciberespacio. A la vez, abre las puertas para un mejor desarrollo de estas organizaciones desde una perspectiva organizacional emergente y sociocontruccionista. Para ello, se analizan los procesos históricos que llevaron a conformar la sociedad red, perspectivas organizacionales acordes a las organizaciones en red y se revisan las construcciones culturales que devienen en el ciberespacio. Luego, se revisan las nuevas posibilidades de organización y formas de conversación en el ciberespacio, como a las implicancias culturales de ello. Se revisan las posibilidades que tienen los movimientos sociales, la participación ciudadana y las empresas que se articulan en el ciberespacio.

Palabras claves: Organización emergente, ciberespacio, sociedad red, e-business.

INTRODUCCIÓN

Entramos al milenio siendo concientes de que iniciamos una nueva era o etapa histórica. A fines de siglo pasado se consolidaron con fuerza las voces que hablan de posmodernidad, sociedad de la información, globalización o incluso, plantean el fin de la historia. Si algo está claro, es que el cambio es inevitable y saber cómo afrontarlo es el desafío. Las transformaciones que ha tenido el mundo afectan a todas las esferas de acción humana. Desde la búsqueda del sentido, los cambios culturales y las fuerzas valóricas, hasta la “acumulación” de conocimiento y desarrollo tecnológico. Nos afrontamos a cambios y confrontaciones culturales con un desarrollo del conocimiento y de la tecnología más veloz de lo que alcanzamos a comprender.

Para entender estos cambios, es necesario comprender que el ser humano se constituye en la interacción social a través del lenguaje (Echeverría, 2003a), por tanto, toda actividad humana está basada en la comunicación. El cambio tecnológico más significativo en nuestra forma de comunicarnos ha sido la instauración de Internet como base tecnológica de relación. Comúnmente vemos Internet sólo como un medio de comunicación

¹ Estudiante de Psicología, Pontificia Universidad Católica de Valparaíso. ivanmd@gmail.com

innovador que posibilita usos instrumentales para una veloz transmisión de la información. Sin embargo, en los últimos años, el potencial y la masificación de Internet han traído profundas implicancias sociales en nuestras conversaciones y con ello en la forma de relacionarnos y organizarnos.

Por tanto, este texto pretende afrontar el desafío de comprender las nuevas formas organizacionales que emergen en el ciberespacio. Para ello, es necesario analizar los procesos históricos que nos llevaron a transformar la sociedad. Las implicancias que tiene para nuestras relaciones esta nueva base tecnológica de comunicación como es Internet. Revisar la cultura en la que se produce y se desarrolla el ciberespacio. Con esto, pretendo ofrecer una nueva comprensión de las organizaciones y las posibilidades organizacionales que están emergiendo en el ciberespacio, a través de una perspectiva emergente y socioconstruccionista.

La organización emergente en la sociedad red: el desafío

En el pasado

Las teorías modernas organizacionales privilegiaron la estructura de la empresa tradicional. La organización burocrática de Taylor y Fayol privilegió la *inteligencia lógica* para la eficacia y la productividad (Schvarstein, 2001). Sin embargo, las características de este tipo de organización se han convertido en un factor limitante y obstruyente de sus posibilidades (Echeverría, 2003b). Para Sisto (2004) las teorías modernas ven a la organización estable y homogénea, basándose en una estructura de límites y control guiada por objetivos racionales, lo que no se ajusta con organizaciones más complejas y diversas.

Procesos históricos: sociedad en red

Este texto fue iniciado con el reconocimiento de una transformación radical en la sociedad. Para el sociólogo Manuel Castells (2001), en las últimas décadas coincidieron tres procesos independientes que derivaron en una nueva estructura social basada predominantemente en redes:

- a) Necesidades económicas de flexibilidad y en la gestión y de globalización del capital, la producción y el comercio
- b) Demandas de la sociedad en que los valores de libertad individual y comunicación abierta son fundamentales.
- c) Extraordinarios avances en informática y telecomunicaciones.

Para Schvarstein (2003), con el desarrollo tecnológico de las últimas décadas ha favorecido la integración de las empresas en redes interorganizacionales. Si bien, siempre han existido alianzas estratégicas, proyectos conjuntos y tercerizaciones, este fenómeno se ve renovado y transformado por la disponibilidad de nuevas tecnologías. Por otra parte, en las organizaciones sociales, *“en tanto la solidaridad es su valor rector, y la comunidad el foco de sus actividades, no puede concebirse su estructuración sino en red”* (Schvarstein,

2003, p. 180). El autor concluye que mientras la organización tradicional está basada en la inteligencia lógica, las organizaciones estructuradas en red se basan en la inteligencia social, focalizada para con la comunidad en su conjunto a través de los valores de solidaridad y confianza.

Manuel Castells (2001), destaca que las redes tienen extraordinarias ventajas organizacionales debido a su flexibilidad y adaptabilidad. Internet permite el despliegue de estas ventajas, posibilitando: *“...la coordinación de tareas y la gestión de la complejidad. De ello se deriva una combinación sin precedentes de flexibilidad y eficacia descentralizada, de expresión individualizada y comunicación global y horizontal. Lo que permite el desarrollo de una forma organizativa superior de la actividad humana”* (Castells, 2001, p. 16)

Base tecnológica: Internet

Siguiendo la propuesta del sociólogo Mario Castells (2001), Internet constituye la base tecnológica de la forma organizativa que caracteriza a la era de la información: la red. En las últimas décadas, se ha generado una nueva estructura social basada predominantemente en redes. Las principales actividades económicas, sociales, políticas y culturales de todo el planeta se están estructurando por medio de Internet.

Perspectiva organizacional emergente

Debido a las características de las organizaciones en red, estas ya no pueden ser comprendidas desde las teorías modernas. Por lo que han surgido voces que ofrecen una nueva mirada a la comprensión de las organizaciones.

La perspectiva emergente de Pfeffer (1992) resalta que existe un sistema cultural de creencias, significados y normas que en la mayoría de los casos se dan por sentados y que, por ende, condicionan los procesos mediante los cuales la acción llega a producirse a ser interpretada. Por tanto, la acción organizacional se rige por los sistemas de significado que emergen y se desarrollan dentro de la estructura social para entender el mundo social, a través del desarrollo de una perspectiva compartida y de un orden negociado, proporcionan estabilidad y cohesión a quienes se encuentran dentro del sistema.

Esta perspectiva enfatiza cómo afectan y restringen las acciones los conjuntos socialmente construidos de significados. Surge la pregunta de cómo se elaboran las comprensiones compartidas, restringiendo las acciones consiguientes y la creación de nuevos significados. Para Pfeffer (1992) las personas que dialogan llegan a compartir los mismos significados, los que se dan por sentados como supuestos que persisten y dan coherencia de una conversación a otra.

Esto es congruente con la visión inicial del texto al señalar que los seres humanos se constituyen en el lenguaje. Para Echeverría (2003a, p. 259) “las organizaciones son fenómenos lingüísticos: unidades construidas a partir de conversaciones específicas, que están basadas en la capacidad de los seres humanos para efectuar compromisos mutuos

cuando se comunican entre sí... es posible una empresa es una red estable de conversaciones”.

Tal como señala Flores (1989), es posible ver las organizaciones como redes de conversaciones que articulan una red de compromisos. Por lo que, es necesario preguntarnos qué clase de conversaciones sostendremos y cómo las llevaremos a cabo, tal reflexión acerca de cómo tendremos que vivir juntos socialmente es una pregunta eminentemente política. Las conversaciones son fenómenos sociales en los cuales se toman acciones, se hacen juicios y se abren y se cierran posibilidades. (Flores, 1997).

Con esta nueva comprensión del fenómeno organizacional, pretendo señalar la importancia de la revolución cultural que implica el uso de Internet como base tecnológica de las conversaciones.

La cultura emergente en Internet

El ciberespacio es el lugar en que se desarrollan las conversaciones a través de Internet. Considerando la perspectiva organizacional emergente, es necesario hacer una revisión de la cultura que emerge en Internet para ofrecer una mejor comprensión de las posibilidades organizacionales en el ciberespacio.

Pero Manuel Castells (2001), Internet se caracteriza por tener una estructura en cuatro estratos superpuestos: la cultura tecnomeritocrática, la cultura hacker, la cultura comunitaria virtual y la cultura emprendedora.

Internet surge en la tradición académica de la investigación científica compartida en que el mérito se mide por el grado de contribución al desarrollo de un sistema tecnológico, componente clave del progreso de la humanidad. Esta *cultura meritocrática* del mundo académico se especifica como *cultura hacker* tras la transición de un medio de innovación académico constituido institucionalmente en los albores de Internet, al surgimiento de redes autoorganizadas que trascienden al control organizativo. La cultura hacker se fundamenta en el valor de la libertad para crear y distribuir abiertamente los conocimientos. Existe un sentimiento comunitario basado en la pertenencia activa a una comunidad basada en una organización social informal que se constituye en los principios de cooperación, libertad y la cultura del regalo.

La cultura de Internet, no puede reducirse a los valores de innovación, los usuarios configuraron sus formas, procesos y usos sociales en torno a una *cultura comunitaria*. Las primeras redes informáticas se dedicaron al progreso de causas sociales renovando la participación ciudadana, conformando características culturales compartidas: el valor de la comunicación horizontal y libre, la libertad de expresión y la conectividad autodirigida, o sea, la capacidad de cualquier persona para encontrar su propio destino en la red o crearlo y publicarlo suscitando una nueva red.

Por otra parte, la difusión de Internet se desarrolló gracias a la *cultura emprendedora*, a través de sus usos comerciales. La fuente de sentido para los emprendedores tecnológicos es ganar dinero gracias a la innovación y a los capitales de alto riesgo.

Entonces, la cultura de Internet es: “una cultura construida sobre la creencia tecnocrática en el progreso humano a través de la tecnología, practicada por comunidades de haceros que prosperan en un entorno de creatividad tecnológica libre y abierto, asentada en redes virtuales dedicadas a reinventar la sociedad y materializada por emprendedores capitales en el que hacer de una nueva economía.” (Castells, 2001, p. 77).

Abriendo nuevas posibilidades de organización: Discusión(es) y propuesta(s)

Fernando Flores y Rafael Echeverría nos han señalado que las organizaciones son conversaciones que articulan una red de compromisos. Siguiendo a Jeffrey Pfeffer, estas conversaciones se produce una construcción social de significaos compartidos que determinan y posibilitan las acciones organizacionales emergentes. Es decir, las organizaciones emergen de conversaciones en las que se generan sistemas culturales, los que a la vez producen los sistemas tecnológicos, abren y cierran posibilidades de conversaciones y con ello de acción y organización.

La implementación de Internet como base tecnológica en la que se desarrollan nuestras conversaciones, ya genera ciertas formas de relación humana. A partir de ello, se construye socialmente una cultura particular, que hemos señalado se basa en la cooperación y la libertad entre individuos. No sólo se desarrollan redes de conversaciones que transmiten información, sino que se empiezan a articular redes de compromisos que devienen en nuevas formas organizacionales. Y a la vez, el desarrollo tecnológico favorece la cooperación interorganizacional.

Podemos abrir, tomar o dejar, infinitas conversaciones y relaciones comunitarias, organizacionales y/o interorganizacionales.

Sociedad Red

El desarrollo de comunidades virtuales, implica la utilización de nuevos soportes tecnológicos para la sociabilidad. Para Mario Castells (2001), se ha desarrollado un largo proceso en que las redes sustituyen a los lugares como sostén para la sociabilidad. Se ha dejado el lugar residencial en que se desarrollan comunidades específicas, la proximidad geográfica perdió su preeminencia en la constitución de relaciones sociales. Comúnmente, generamos muchos lazos sociales débiles, mientras mantenemos solo unas pocas relaciones estrechas y profundas. Las que se van construyendo en redes de lazos interpersonales que proporcionan sociabilidad, apoyo, información un sentimiento de pertenencia y una identidad social. Castells (2001) señala que la clave con esto, es el desplazamiento de la comunidad residencial a la red como medio principal de interacción organizativa. El nuevo modelo de sociabilidad se caracteriza por el individualismo en red.

Movimientos sociales

El ciberespacio posibilita el encuentro, participación y cooperación en movimientos sociales que se manifiestan en y a través de Internet. Facilitando la comunicación libre y abierta de sus posicionamientos, así como a adquirir la estructura organizativa en red.

Estas organizaciones buscan influir en la conciencia de la sociedad en su conjunto, intentar tomar el poder de las mentes y participar en la construcción cultural de la sociedad, no intentan tomar el poder del estado. Lo que se condice con el ideal de libertad y libre comunicación de la cultura Internet. Las organizaciones flexibles, informales y abiertas sustituyen a las desgastadas estructuras verticales y formales que caracterizaron a los movimientos sociales de la modernidad.

Ejemplo de esto, es el movimiento antiglobalización. Este no cuenta con una organización profesional y permanente, ni tampoco con un lugar concreto de participación, una estructura de mando o programas comunes. Son miles de sujetos y organizaciones en todo el mundo que convergen en torno a determinadas protestas simbólicas. La fortaleza de su influencia en toda la sociedad e importantes instituciones, “proviene de su habilidad para plantear cuestiones y provocar el debate, pero sin entrar en la negociación, ya que nadie esta capacitado para negociar en nombre del movimiento” (Castells, 2001, p. 164). Internet permite tanto la diversidad como la coordinación y la posibilidad de que cada sujeto o grupo pueda reconfigurar una red propia, con superposiciones parciales y conexiones múltiples. Al residir en la red, no puede ser desarticulado capturado, se mueve libremente en el debate público de la red.

Podría considerarse paradójal que el movimiento antiglobalización se constituyera gracias a Internet. La importancia, que destaco, de estos movimientos sociales es que intentan contrarrestar los poderes fácticos y globales que intentan controlar el mundo a través de la manipulación ideológica de los medios masivos de comunicación. Son movimientos que deben pensar localmente de acuerdo a sus intereses e identidad para poder actuar globalmente. Como señala Castells (1996) “mientras que los medios se volvieron mundialmente interconectados, y los programas y mensajes circulan en una red mundial, no vivimos en una aldea global, sino en chozas personalizadas producidas mundialmente y distribuidas en forma local” (Castells, 1996)

Participación ciudadana

A través de Internet es muy fácil acceder a información política y generar un debate público en que los ciudadanos participen activamente. Castells propone que “en lugar de que el gobierno vigile a las personas, la gente podría vigilar a su gobierno” (Castells, 2001, p. 177). En el ciberespacio encontramos un espacio de debate público, de comunicación abierta y horizontal, no controlado a través del que todos los ciudadanos pueden participar de un debate abierto.

En Chile, Fernando Flores creó AtinaChile.cl como un movimiento de participación ciudadana que ha propuesto la “Política 2.0”. Se considera que los ciudadanos no son meros votantes, sino que pueden emplear las nuevas tecnologías para ser partícipes de las decisiones y la responsabilidad social, convirtiendo a los ciudadanos en agentes activos,

responsables y conectados con otros. Una de las principales herramienta propuestas para ello es el blog, para expresar, opinar e intercambiar ideas. “El blog, más que una herramienta tecnológica, se convierte en una proyección del individuo con su identidad que, compartida con otros, se transforma en una realidad presente y activa que no es representada en los medios tradicionales” (AtinaChile, 2006). De esta forma, “se crean las redes sociales que se van construyendo ya no sólo en el espacio físico, y que acerca las realidades de otros mundos muchos más lejanos” (AtinaChile, 2006)

Empresa y E-business

Hemos visto que la sociedad red hace necesario transformar la empresa para afrontar una nueva economía. Consideramos una nueva perspectiva para comprender las organizaciones como redes de conversaciones de las que emergen acciones basadas en un sentido compartido y construido socialmente.

A través de los trabajos de Pfeffer, Echeverría, Flores, Schvarstein y Castells, intentaré ofrecer una respuesta a la pregunta inicial sobre las transformaciones y posibilidades organizacionales que implica la sociedad en red.

Actualmente, las empresas ya no trabajan aisladas como productoras de bienes y servicios. Las organizaciones se constituyen en redes interorganizacionales cuyos límites son difusos y permiten múltiples definiciones, lo que se ha manifestado en Chile con el debate legislativo sobre la definición de empresa a partir del fenómeno de la subcontratación. Por tanto, es necesario tener una comprensión sistémica de las organizaciones como redes que se relacionan en conversaciones. Solo así podremos afrontar la gran complejidad de las relaciones empresariales que ya no tienen límites.

Podemos ver cómo las empresas establecen relaciones dependientes con muchas otras organizaciones, lo cual implica que el control se hace mucho más difuso. Las empresas pueden cerrar relaciones y abrir compromisos, por lo que la confianza es el valor esencial para mantener relaciones fructíferas. Cada empresa esta conectada con el mundo en su totalidad, por lo sólo asumiendo la responsabilidad de sus acciones podrá mantenerse en la sociedad red.

Con ello, se produce un cambio radical en la naturaleza del trabajo, basándose en un trabajo principalmente no manual para el que hay que tener habilidades de reflexión y creatividad a la hora afrontar lo nuevos desafíos, pero sobre todo las competencias conversacionales que permitan coordinar los trabajos de la empresa e ir desarrollando el aprendizaje organizacional. Sólo a través de las competencias conversacionales la organización podrá responder a las necesidades de adaptación y flexibilidad en un mundo en constante cambio.

Finalmente, quisiera destacar que el desarrollo organizacional no debe basarse sólo en la innovación tecnológica y el desarrollo productivo, sino que lo más importante en este nuevo mundo es el modo de hacer empresa. La forma en que nos relacionamos en y con la red organizacional compleja. El desarrollo tecnológico es el soporte, pero son las personas las que construyen la red interorganizacional, para lo que se pueden establecer distintos modos de relacionarse y afrontar las conversaciones. El modo de hacer empresa, se constituirá en una cultura empresarial en la que se desarrollaran las conversaciones a través de un sentido empresarial que orientara el trabajo.

En Chile, Sergio Melnick y J. Barraza (2001) han estudiado las posibilidades de negocios que abre Internet. Si bien, reconocen que en esta nueva organización colapsan definitivamente las teorías tradicionales de organización piramidal, ya que debe ser capaz de poder delegar capacidad estratégica a todos los niveles. Sin embargo, afirman que la clave de los negocios es el control y armonización, por lo que se mantiene la racionalidad prospectiva característica de la empresa tradicional. No se comprende en su totalidad el cambio organizacional y cultural que emerge en la red. En consecuencia, se tiende a considerar ingenuamente a Internet sólo como un instrumento tecnológico que abre nuevos negocios, sin ser conciente de las transformaciones culturales en la organización. Tan sólo se consideran las nuevas comunidades y culturas como fuente de intereses de potenciales consumidores.

Develamiento y conclusiones

Esta emergiendo una nueva cultura organizacional en sociedad red, cuya base tecnológica es Internet. A través de una serie de procesos sociales nos hemos visto en la necesidad mantener una conectividad mundial entre nuestras organizaciones. Lo que hace inevitable el cambio organizacional. La red, tiene una serie de ventajas de flexibilidad y adaptabilidad que las hacen mejores gestoras de la complejidad que las tradicionales organizaciones jerárquicas. Internet fue diseñada premeditadamente como una tecnología de comunicación libre por razones históricas y culturales, lo que produce efectos concretos en las culturas organizacionales de las organizaciones que usan como soporte a la red.

Dando respuesta a la orientación inicial de este texto, vemos que dentro de una sociedad en red, surgen nuevas posibilidades de organizarse, los movimientos sociales se apropian de Internet, siendo afectados por la cultura que le dio origen, gestando nuevas formas horizontales y flexibles de organización. Al estar todos los sujetos y organizaciones interconectados en la globalidad, todos nos hacemos responsables del mundo que estamos construyendo, abriendo nuevas formas de participación que ya no buscan el poder del estado, sino que influir en las conciencias dentro de un debate abierto que es eminentemente político.

En cuanto a la construcción de la subjetividad de los sujetos, considero que si bien esta sociedad ha generado un individualismo cultural, esto es producido en gran medida porque se están dejando atrás las identidades impuestas por los lugares de residencia o instituciones a las que se pertenece. Los sujetos ahora tienen la libertad de gestar su propia identidad, encontrar sus propios espacios o crear nuevos lugares. Esto irá construyendo nuevas relaciones que se basaran en el compromiso personal, más que en la imposición de la comunidad.

Podemos concluir que Internet es un revolucionario medio de comunicación y articulador de redes conversacionales de compromiso que gestan organizaciones tremendamente incluyentes. Pero si develamos la perspectiva global nos damos cuenta que esta nueva sociedad por muy incluyente que pueda ser, a la vez es extremadamente

excluyente. Lo cual para Mario Castells (2005) es particularmente importante para el caso chileno, ya que si bien el sistema es incluyente de todo lo que tiene valor para los programas de flujos, es a la vez excluyente de todo lo que no tiene valor o deja de tenerlo. Las voces de la cultura Internet, que ha tomado el gobierno, proclaman la alfabetización digital para que Internet llegue a más partes y así todos podamos estar conectados en una red flexible y horizontal, participando del sistema global. Sin embargo, surge la paradoja de que entre más sujetos, grupos sociales, organizaciones y segmentos de la población se articulan en la sociedad red al tener valor para el sistema global, a la vez, se excluyen otros tantos grupos, clases sociales e incluso etnias completas que quedan relegados de participación al no tener valor para el sistema global. Cómo afrontar esto es el desafío que en ningún caso puede quedar pendiente.

Referencias Bibliográficas

AtinaChile (2004-2006). www.AtinaChile.cl

Castells, M. (2001). *La galaxia Internet: reflexiones sobre Internet, empresa y sociedad*. Barcelona: Plaza Janés Editores.

Castells, M. (1996). *El surgimiento de la sociedad de redes*. Blackwell Publishers

Castells, M. (2005). *Globalización, desarrollo y democracia: Chile en el contexto mundial*. Santiago: Fondo de Cultura Económica.

Echeverría, R. (2003a). *Ontología del Lenguaje*. Santiago: JC Sáez editor.

Echeverría, R. (2003b). *La empresa emergente: la confianza y los desafíos de la transformación*. Buenos Aires: Granica.

Flores, F. (1989). *Inventando la empresa del siglo XXI*. Santiago: Editorial Universitaria.

Flores, F. (1997). *Creando organizaciones para el futuro*. Santiago: Dolmen Ediciones

Melnick, S. & Barraza, J. (2002). *E-business, sí o sí: invención y construcción de proyectos Internet*. Santiago: Anticipa.

Pfeffer, J. (1992). *Organizaciones y teoría de las organizaciones*. México: Fondo de Cultura Económica.

Sisto, V. (2004). *Teoría(s) organizacional(es) postmoderna(s) y la gest(ac)ión del sujeto postmoderno*. Tesis de Doctorado para la obtención del título de Doctor en Psicología Social, Universidad Autónoma de Barcelona, España.