



**DOCTORADO EN ESTUDIOS TRANSDICCIPLINARIOS DE LA
CULTURA Y LA COMUNICACIÓN**

Título:

Identidad y Co-construcción entre usuarios y Tecnologías de la Información y comunicación. Análisis narrativo de docentes y administrativos. Estudio de Caso de una Institución de Educación Superior.

Presenta:

Rosario Castro Córdova

Director de tesis:

Dr. José Luis Valencia González

Por su acompañamiento y apoyo académico agradezco a: Dr. Rafael Mauleón, Dr. José Luis Valencia González y Dr. Francisco Aguayo Ayala.

Tesis dedicada a mi madre, hasta territorios lejanos de oleajes celestes. Gracias por tu enorme ejemplo de lucha, trabajo y cariño.

A Moisés Herrerías por acompañarme amorosamente en todos mis caminos.

A mi padre y hermanos por su cariño y compañía.

A mis compañeros y amigos: Dra. Guiomar Jiménez, Dra. Nadia Rangel, Dr. Zenaido Cruz, Dr. Juan Carlos Núñez y Dr. Óscar Lozano, quienes desde sus trincheras me han conducido por distintas veredas del conocimiento, muchas gracias por su apoyo.

Agradezco a maestros y administrativos que me abrieron las puertas del Instituto para que escuchara sus historias.

Índice

| | |
|---|-----------|
| Introducción..... | 5 |
| Capítulo 1 Uso de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) y su influencia en la conformación de organizaciones e identidades..... | 15 |
| 1.1 Era industrial: su influencia en las organizaciones y en la visión del hombre- máquina..... | 17 |
| 1.2 Tecnologías de la Información y Comunicación en escenarios Postindustriales..... | 22 |
| 1.2.1 Influencia de las Tecnologías de la Información y Comunicación en el ámbito organizacional..... | 29 |
| 1.2.2 Sujetos como perfiles de información en organizaciones contemporáneas..... | 38 |
| 1.3 Discursos sobre la era la información: críticas y potencialidades...45 | |
| 1.3.1 Discursos optimistas complacientes..... | 46 |
| 1.3.2 Discursos pesimistas tremendistas..... | 49 |
| 1.3.3 Discursos pragmáticos propositivos..... | 53 |
| | |
| Capítulo 2. Identidad, narración y co-construcción entre sujetos y TIC, de acuerdo a las nociones de tiempo y espacio; de lo público y lo privado, y el trabajo colaborativo en red..... | 58 |
| 2.1 Construcción social y generación de identidades..... | 59 |
| 2.2 Narración y generación de identidades..... | 63 |
| 2.3 Trascendiendo la visión del construccionismo social..... | 75 |

| | |
|---|------------|
| 2.3.1 Teoría de la construcción social de la tecnología y teoría co-construcción entre usuarios y tecnologías..... | 78 |
| 2.3.2 Co-construcción entre usuarios y tecnologías y uso de las TIC..... | 85 |
| 2.4 Nociones de espacio, como espacio de flujos en sociedades y organizaciones..... | 92 |
| 2.4.1 Noción de tiempo como tiempo atemporal en sociedades y organizaciones..... | 98 |
| 2.5 Fronteras difusas entre lo público y lo privado: deslocalización permanente..... | 103 |
| 2.6 Co-construcción entre usuarios y TIC, una propuesta de mutua influencia dirigida hacia el aprendizaje colaborativo..... | 113 |
| 2.7 Ejes teórico-metodológicos..... | 125 |
| 2.7.1 Estrategia metodológica..... | 133 |
| 2.7.2 Modelo de análisis narrativo..... | 136 |
| Capítulo 3 Estudio de Caso..... | 140 |
| 3.1 Historia de la organización..... | 140 |
| 3.2 Instituto como una organización postindustrial..... | 141 |
| 3.3 Uso de las TIC y surgimiento de identidades: influencia mutua entre usuarios y tecnologías respecto las concepciones de tiempo y espacio..... | 156 |
| 3.4 Uso de las TIC, identidad y nociones de lo público y lo privado..... | 183 |

| | |
|---|-----|
| 3.5 Uso de las TIC, aprendizaje colaborativo e Identidad..... | 206 |
| Conclusiones..... | 222 |
| Fuentes consultadas | 233 |

Introducción

Desde 1990, con la expansión cada vez más generalizada de Internet, el uso de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) alcanzó proporciones sin precedentes en el ámbito organizacional, ya que actualmente trasciende la aplicación puramente administrativa, para permear ampliamente estructuras y procesos. (Clarke y Clegg 2000) Dado que dichas tecnologías son empleadas como sistemas de información, es decir, como sistemas masivos del procesamiento de datos, en conexión con estados básicos de operaciones organizacionales. (Weis 335)

Y aun cuando no puede generalizarse el uso de las TIC para el funcionamiento de las organizaciones, porque se emplean mayoritariamente en países altamente desarrollados. Se han presentado en diversas partes del mundo, tendencias para el uso creciente de dichas tecnologías, como una plataforma para los mercados internacionales y la producción de bienes y servicios. Procesos que se desarrollan en gran medida a través del uso de los microprocesadores, Internet y la interconexión entre economías, sujetos y organizaciones. (Catells 31)

De acuerdo a lo anterior, Clarke y Clegg sostienen que las TIC, se han convertido en la tecnología predominante de nuestra era, porque gracias a la convergencia de la microelectrónica, la informática y las telecomunicaciones, de donde deriva la definición de Tecnologías de la Información y Comunicación¹, se ha establecido una infraestructura

¹Respecto al concepto de Tecnologías de la Información y Comunicación —término que utilizaremos para la realización de esta investigación—, resulta considerablemente ambiguo ya que procede, de la evolución y convergencia de variadas tecnologías. “Aunque hemos hablado de los ordenadores como máquinas características de las nuevas sociedades, sería más exacto hablar de un conjunto de nuevas tecnologías a cuya cabeza están los ordenadores [...] o computadoras personales”. (Lucas 103) Al respecto explica Lucas, que de manera genérica se define a las también denominadas Tecnologías de la Información y Comunicación como la conjunción de dos grandes industrias, la informática y la telemática. Y como producto de dicha convergencia hay al menos siete tecnologías a las que se puede calificar como de la Información y de la Comunicación: la

electrónica para el funcionamiento inter e intraorganizacional. Fenómeno que ha provocado considerables cambios en diversas organizaciones, generando estructuras descentralizadas que funcionan como redes permanentemente interconectadas. (Weiss 336) En este contexto, las metas organizacionales se logran en gran medida a través del manejo de las mencionadas tecnologías, por tal razón, se le otorga a las TIC un papel medular para lograr la coordinación estructural.

Sin embargo, sus influencias no se limitan a lo observable en la transformación de las tareas, sino que también producen consecuencias sobre los sujetos. (Chia 10-11) Porque se producen diversos discursos sobre su uso, se reproducen determinadas prácticas, y en consecuencia surgen también ciertos tipos de identidades. Fundamentalmente porque el uso de las TIC ha cambiado las concepciones y los usos sobre el tiempo y el espacio. Gracias a la fusión de la informática y la telemática², hoy se reducen las distancias y los tiempos para la producción y distribución de bienes y servicios. En consecuencia, sostiene Sibilia, cambia también la subjetividad de los actores o las formas de ser y estar en un orbe permanentemente interconectado. (Sibilia 2006 33) Cambian las formas de interacción social y de coordinación de las tareas, se transforman hacia formas más flexibles de trabajo. (Sennett 50)

Dicho en otros términos, las TIC tienen también implicaciones en relación a la construcción de la identidad de los actores organizacionales. (Chia

fibra óptica, las computadoras, los sistemas de interacción del ordenador y el usuario; la digitalización de la información; la comunicación vía satélite y los teléfonos celulares. (Papp en Lucas 103)

² La informática es una industria centrada en la producción de la información y su tratamiento, por ello se dedica a la creación y evolución de ordenadores y contempla el *hardware* y el *software*, así como elementos auxiliares, como las impresoras, pantallas y el escáner. Mientras que la telemática se refiere a la industria dedicada a los procesos de traslado o transporte de la información, donde se incluyen, tecnologías como la fibra óptica, la telecomunicación vía satélite, la tecnología celular y las redes de comunicación (de las que Internet es el prototipo). (Lucas 106-107) Lo que a su vez permite la interacción entre usuarios a grandes distancias y como resultado varias formas de telepresencia, como el teletrabajo y las teleconferencias.

11) Porque al cambiar la base material de las organizaciones, se modifica a su vez las formas de interacción entre los individuos. A partir de lo anterior, se ha transformado la metáfora de hombre máquina que emergió en la era industrial, para generar en contextos postindustriales la idea de hombre como perfil de información. (Sibilia 2006 14) Se trasciende entonces, la visión del hombre como parte del engranaje de la maquinaria industrial, por la definición de un ser que labora a través de redes electrónicas.

Las pantallas de distintos dispositivos como computadoras, tabletas, teléfonos celulares se vuelven ubicuas, lo mismo que los sujetos, porque la producción de bienes y servicios no depende de un territorio en específico, se produce así la deslocalización, de las relaciones sociales y el trabajo, se produce en este contexto sujetos deslocalizados. (Levis 2009 165)

Hechos que han sido posibles, gracias a estas innovaciones tecnológicas y a transformaciones organizativas dentro de un entorno global. Es decir, no se contempla a dichas tecnologías como un elemento aislado o como la causa de las transformaciones antes mencionadas. Sino que, en contraste, las TIC son concebidas como medios o herramientas que están subordinadas a los fines de su utilización dentro de un sistema económico determinado. Es decir, dichas tecnologías facilitan la flexibilidad de las estructuras organizacionales, haciendo posible el teletrabajo, la subcontratación o la tercerización del trabajo.³ (Wies 338) Sobre todo en ciertas regiones del mundo, o para ciertos grupos hegemónicos. Así, las TIC como parte de un modelo predominantemente capitalista han sido

³La tercerización se presenta cuando se produce un encargo por parte de una organización (contratante) a otra empresa o individuo (contratista) de la prestación de una función o servicio. La externalización o outsourcing se refiere a la contratación de una función o servicio que con anterioridad la empresa contratante desarrollaba internamente. Y la subcontratación se utiliza cuando dicha función no había sido ejecutada internamente con anterioridad por la empresa contratante. (Wies 338)

integradas a las estructuras organizacionales y contribuyen en consecuencia a la construcción de ciertas identidades.

Sin embargo, sobre el proceso de informatización de las organizaciones hay variados trabajos (Clark y Clegg 2000; Barley 1986; Carter 1984, Burris 1998; Kling 1991). Específicamente sobre el uso de las TIC y la creación de identidades en el ámbito organizacional los estudios son escasos (Chia 1998; Sotto 1998; y Cooper 1998) por ello nos interesa profundizar en dicho tema.

De este modo, la presente investigación, tiene por objetivo principal analizar qué identidades emergen a partir de la co-construcción o influencia mutua entre usuarios y TIC, en función de los discursos, las prácticas que estas mismas generan y de los usos y significados que los grupos de trabajadores hacen de las mismas, dentro de una Institución de Educación Superior.

Para poder orientar el análisis del objeto de estudio se han establecido los siguientes objetivos, planteados de manera complejizante:

1. Identificar la influencia de las TIC como tecnología central en escenarios postindustriales para el funcionamiento de las organizaciones.
2. Analizar la influencia mutua entre usuarios (docentes y administrativos) y TIC en relación a la creación de identidades dentro del ámbito organizacional en una IES, respecto a las nociones con las que docentes y administrativos se identifican en relación al tiempo y el espacio; y acerca de lo público y lo privado.
3. Explicar cómo la influencia mutua entre usuarios y TIC posibilitan el surgimiento de sujetos que se identifican con las nociones de aprendizaje y trabajo colaborativo.

Dichos objetivos, dieron lugar a las preguntas de investigación que emergen desde un contexto general de análisis donde el uso de las TIC se genera en gran medida, de acuerdo a las condiciones de producción del capitalismo contemporáneo. Escenario en donde surgen una serie de textos, o producciones de sentido a partir de los cuales se originan significados sobre los usuarios y las tecnologías. (Lotman 12) Dicho en otros términos, diversos textos se interceptan en este caso, desde los macro discursos de la era de la información, hasta las conversaciones narrativas que comparten entre sí los usuarios de las TIC en sus vidas cotidianas.

En este sentido, la presente investigación desde un acercamiento transdisciplinar contempla tanto a nivel macro, el escenario complejo donde emergen identidades que son influidas en parte por el uso de las TIC, como parte del capitalismo global. Y considera también, otros niveles de análisis como el organizacional y un modelo de análisis narrativo. Donde a partir de diversas autonarraciones se pudo apreciar las identidades que han surgido tras la influencia mutua entre usuarios y TIC en una Institución de Educación Superior privada. De dichos niveles de análisis surgieron las siguientes preguntas:

1. ¿En contextos postindustriales cuál es la influencia que las TIC producen en el interior y exterior de las organizaciones?
2. ¿Qué tipos de influencia mutua se producen entre usuarios y TIC dentro del ámbito organizacional en una IES, respecto a las nociones de tiempo y espacio; y de lo público y lo privado que definen las identidades de docentes y administrativos?
3. ¿Cómo la influencia mutua entre usuarios y TIC dentro del ámbito organizacional en una IES, contribuyen al surgimiento de docentes

y administrativos que se identifican con nociones de aprendizaje y trabajo colaborativo?

De dichas preguntas se desprenden a su vez, las siguientes hipótesis de investigación.

1. Las TIC son la tecnología central para organizaciones postindustriales dentro de una economía global, porque mediante estas tecnologías se desarrollan los procesos laborales e interacciones interpersonales al interior y exterior de las organizaciones.
2. En escenarios postindustriales, los usos de las TIC producen sujetos deslocalizados con nociones de tiempo no lineal y espacio inmaterial, que se identifican con concepciones difusas sobre lo público y lo privado.
3. La influencia mutua entre usuarios y TIC dan lugar a sujetos que se identifican con el aprendizaje y trabajo colaborativo, debido a las formas de coordinación, trabajo colectivo y el intercambio de información que se desarrolla a través del uso de estas tecnologías.

La presente investigación surge de un acercamiento desde la complejidad (Morin 2001, Nicolescu 2010) por ello contempla una propuesta teórico-metodológica transdisciplinaria, que nace en primer término de un análisis contextual para explorar la forma en cómo las organizaciones se han transformado en las últimas décadas dentro de un entorno global parcialmente informatizado. (Sennett 2000, Castells 2011, Heydebrand 1989) A partir de las condiciones de producción del capitalismo contemporáneo, donde dichas tecnologías han contribuido a la transformación de algunas empresas en estructuras cada vez más

compactas y flexibles, que potencian el desarrollo del teletrabajo o trabajo a distancia. (Sennett 61) Dentro de ese primer eje teórico, se destaca la influencia de la TIC en la transformación de las formas de trabajo e interacción en las organizaciones postindustriales. (Heydebrand 323)

En el segundo eje abordamos el estudio del sujeto y el surgimiento de las identidades. El punto de partida, se origina en un interés construccionista considerando a la identidad no como un hecho individual, sino como un producto relacional, como una autonarración de los sujetos que se explica en función de la teoría de la construcción social de la realidad. (Berger y Luckmann 2001; Gergen 1996) Narraciones a partir de las cuales, los entrevistados del presente estudio se definieron a sí mismos como usuarios de las TIC. Sin embargo, dichas autodefiniciones no son hechos aisladas, sino que están insertas en el contexto global, local y en un entorno organizacional, donde se expresan otras narraciones o discursos. En consecuencia, entendemos a la identidad como una forma de construcción social, que se desarrolla en las interacciones cotidianas. (Gergen 1996, Bruner 1997) Y de forma simultánea, concebimos al surgimiento de identidades como un proceso inmerso dentro ciertas condiciones de producción, que promueven el surgimiento de cierto tipo de sujetos acordes a los intereses de los grupos hegemónicos y de las instituciones vigentes en cada momento histórico o coyuntura. (Robin 3)

Por ello el tercer eje de análisis deriva de la teoría de la co-construcción entre usuarios y tecnologías, misma que considera el estudio de las tecnologías dentro de su contexto de uso. (Oudshoorn y Pinch 4) Es decir, las identidades no surgen únicamente como productos dialógicos entre los sujetos, sino que están inmersas dentro de escenarios particulares, que comprenden distintos actores e intereses. (Hughes 51)

De este modo, la presente investigación se dirigió principalmente a una perspectiva analítica para investigar cuáles son las identidades que surgen dentro de una institución de educación superior a partir de la influencia mutua entre usuarios y TIC. Considerando para tal fin, la interpretación de las autonarraciones de administrativos y docentes, relatos a través de los cuales se describen a sí mismos como usuarios de las TIC.

Para tal propósito, en el primer capítulo se hizo un acercamiento contextual, al problema de estudio, para explorar el papel que juegan la TIC dentro del capitalismo contemporáneo de libre mercado, y el impacto que esto tiene en las organizaciones. Al respecto, escribe Levis que, a comienzos de la década de 1970, grandes avances en el campo de las telecomunicaciones y la informática permitieron un incremento muy importante en la velocidad y la capacidad de procesamiento, y transmisión de la información, además de un significativo descenso del coste económico de equipo y operaciones. (Levis 2009 107) Paralelamente la crisis económica que se vivía en Estados Unidos en opinión del autor, era una manifestación de cambios profundos que estaban por ocurrir. Como en el preámbulo de la era industrial, la máquina de vapor y la invención del acero se convirtieron en un motor de ascenso para la producción, en la próxima etapa, sería la información el móvil de las siguientes transformaciones. En ese contexto, a partir de la obra de Daniel Bell (1976) se comienza a hablar de la era postindustrial.

Dicha era surgía entonces, de la transformación de una economía basada en la producción de bienes a otra basada en los servicios y en la información, en un sistema económico cada vez más globalizado. Lo que no ocasionó que las formas de producción precedentes desaparecieran. Debido a que ambos modelos de producción existen paralelamente hasta nuestros días, por ello no podemos hablar de forma generalizada de la era postindustrial o de la era de la información. Debido a que persisten

sobre todo en países en vías de desarrollo, organizaciones industriales, algunas que pudiéramos considerar, incluso preindustriales. (Heydebrand 324)

En el segundo capítulo, haremos un acercamiento a nuestro objeto teórico que trata de la creación de identidades, desde la teoría de la construcción social de la realidad, considerando principalmente la obra de Berger y Luckmann (2001) y de Kenneth Gergen (1996). Desde esta perspectiva se contempla al sujeto, como construcción social situada en un contexto histórico que lo constituye. (Berger y Luckmann 71) De este modo, la identidad del sujeto se erige, parcialmente como una creación colectiva, como una descripción que éste hace sobre sí mismo, pero dentro de lo que se considera inteligible en otros discursos y otras narraciones que se presentan en las conversaciones cotidianas.

El sujeto se construye así, mediante tipificaciones que se producen y reproducen durante la interacción social, entre otros fenómenos discursivos, a través de las narraciones contadas, en relación a la definición del Yo y a la institucionalización de los roles esperados para cada tipo de sujeto. En este mismo sentido, en dicho capítulo profundizaremos sobre la conceptualización teórica del análisis narrativo, de donde se desprende nuestro modelo empírico que se desarrolló a partir de la realización de un estudio de caso y de un acercamiento etnográfico.

Así mismo, para enriquecer la línea de investigación construccionista incluimos la teoría de la co-construcción entre usuarios y tecnologías de Oudshoorn y Pinch (2003). Enfoque sociológico que deriva de las teorías de la construcción social de la tecnología y que expresa que existe una edificación mutua entre tecnologías y sujetos. Debido a que en la relación que se establece entre ambos, los usuarios son influenciados en sus propias identidades por las características o formas de uso de las

tecnologías. A su vez los sujetos interpretan y usan de manera particular cada tecnología, de acuerdo a los significados y experiencias prácticas que comparten en sus grupos. Así sujetos y tecnologías se co-construyen simultáneamente, porque los sujetos son moldeados de acuerdo a algunas características técnicas de los artefactos y al mismo tiempo los artefactos son reinterpretados de acuerdo a los significados que les dan los grupos humanos, dentro de cada contexto de uso. (Laegran 83) De tal modo, que un mismo artefacto puede ser interpretado o usado de maneras diversas por distintos grupos, de acuerdo a las particularidades de cada entorno.

Considerando las teorías anteriores, describiremos en los últimos apartados de este capítulo, la forma en cómo se constituyen las identidades de los sujetos, en relación a las concepciones de tiempo, espacio; lo público y lo privado: y el aprendizaje y trabajo colaborativo, que se producen ahora como influencia del uso de las TIC en las organizaciones. Cerramos este capítulo con la descripción de la estrategia metodológica que desarrollamos para el presente estudio de caso, que se realizó en una organización pequeña dedicada a los servicios. Una institución de educación superior que por criterios de confidencialidad nombraremos como "El Instituto". De la misma manera, para respetar el anonimato de los administrativos y docentes entrevistados, aparecen sus opiniones o narraciones a lo largo del texto con nombres ficticios.

En el último capítulo presentamos el análisis de resultados obtenido de acuerdo al modelo de análisis narrativo que tuvo como principal eje teórico metodológico las propuestas de programa narrativo de Greimas en Courtés (1980). Finalmente, esta tesis termina con las conclusiones obtenidas después del trabajo de campo y gabinete que en conjunto duró aproximadamente dos años.

Capítulo 1. Uso de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) y su influencia en la conformación de organizaciones e identidades

Sin considerar una visión determinista sobre el uso de las tecnologías⁴, estas producen influencias sobre sociedades, organizaciones y sujetos, porque contribuyen al surgimiento o reestructuración de modos de producción, a la transformación de las organizaciones y de igual forma coadyuvan a la generación de subjetividades, porque sujetos y tecnologías se co-determinan mutuamente. Se produce un co-construcción entre sujetos y tecnologías.

Sin embargo, estas influencias no derivan únicamente del uso de las tecnologías como un hecho aislado, sino que están insertas dentro de un contexto económico y político. Se integran a los procesos organizacionales como herramientas y técnicas que contribuyen a la organización del trabajo y a la reducción de los costos de producción. (Sennett 53)

De este modo, el capitalismo se ha valido entre otros recursos, de un acelerado desarrollo tecnológico para afrontar obstáculos que limitan la generación del capital, dando lugar a diferentes etapas, como el capitalismo industrial y el capitalismo postindustrial. En cada fase, se da el uso de determinado tipo de tecnologías y se configuran tipos particulares de organizaciones e implícitamente se generan cierto tipo de subjetividades.⁵ Sujetos que surgen de acuerdo a las peculiaridades

⁴Para el desarrollo de la presente investigación consideraremos el concepto de tecnología de Hacht quien la define como el conjunto de técnicas, saberes y herramientas que le sirven al ser humano para desarrollar la producción de bienes y servicios. (Hacht 128)

⁵ Para Torres el tema de la subjetividad, es un campo problemático para la reflexión científica porque exige la confluencia de diferentes disciplinas, teorías y enfoques metodológicos. En ese mismo sentido, se torna difícil su definición porque dependerá en gran medida del abordaje que se elija. A nivel general dicho concepto se relaciona con categorías como interacción simbólica, imaginarios culturales, representaciones sociales, producción de sentido, identidades, identificaciones y entre otras, con prácticas simbólicas. (Torres 87) Para la realización de la presente investigación se eligió la propuesta de Zemelman (2005) quien considera a la

históricas dentro de un orden institucional, que perfila discursivamente el tipo de sujetos que deben emerger dentro de un entorno político, social y económico, de acuerdo a los intereses de los grupos hegemónicos que detentan el poder. (Foucault 2005 45)

Considerando las anteriores premisas, el propósito de este capítulo es hacer un acercamiento contextual, a la relación que existe entre el uso de determinadas tecnologías y la creación de subjetividades, específicamente en el ámbito organizacional. Para dicho fin, en el primer apartado describiremos brevemente, cómo a partir del meta-discurso de la modernidad y del uso de tecnologías como la máquina de vapor, fábricas automatizadas las vías férreas nacen las organizaciones industriales que darían lugar a la producción en masa. Donde el trabajo fabril, crearía a su vez sujetos dóciles y disciplinados. (Foucault 2010 225) Porque, desde una visión mecánica del trabajo, se construye discursivamente y en las prácticas laborales, la visión metafórica del hombre como una máquina. (Berman 17)

subjetividad, como un proceso principalmente de carácter social que se produce desde un momento histórico determinado, donde, desde diferentes instituciones se influye en la constitución de los sujetos. Al respecto el autor agrega, que a partir de la investigación científica se busca responder preguntas como las siguientes: "¿Qué pasa con el sujeto? ¿Qué pasa con los sujetos altamente complejos, burocratizados, tecnologizados? [...] ¿cuáles son los espacios de construcción? ¿qué pasa con la relación sujeto y tecnología? (Zemelman 37) Es decir, se trata de responder, cómo se constituye al ser humano desde distintos ámbitos, en función de los cuales se producen diversas subjetividades. Partiendo de esta misma premisa consideramos la propuesta de Foucault (2010) quien considera al sujeto como un ente construido desde diversas formaciones discursivas dominantes a través de los cuales se producen procesos de subjetivación que normalizan ciertas conductas de acuerdo a las épocas e instituciones en cuestión.

De este modo, la categoría de subjetividad hace referencia a un conjunto de instancias y procesos de producción de sentido, a través de las cuales los sujetos y las colectividades construyen y actúan sobre la realidad, a la vez que son constituidos como tales. (Torres 92). De acuerdo a lo planteado, la subjetividad se refiere a la constitución del sujeto en tanto formas de ser y actuar que incluyen la propia definición de sí mismo, es decir, su identidad. Porque, como se explicará más adelante, la identidad, no es un concepto fijo, permanente, sino que es producto de variados procesos de subjetivación que definen el ser en el tiempo y el espacio. Porque el sujeto no está dado, sino que es constantemente construido dentro de ciertas circunstancias históricas. (Arfuch)

En el segundo apartado, veremos cómo tras la crisis de acumulación que sufrió la producción en serie de las organizaciones industriales, el capitalismo se dirigió hacia una fase de producción flexible que demandó el uso de otro tipo de tecnologías, para responder con mayor celeridad a los retos de un entorno convulsionado mediante las TIC. (Harvey 9) Esta transición del capitalismo, contribuyó a su vez a la generación de nuevas formas organizacionales de carácter flexible (Heydebrand 1989), y a la formación de sujetos concebidos ahora como perfiles de información. (Sibilia 2006 14) Finalmente, se abordarán brevemente algunos discursos que existen sobre el uso de las TIC que tienen influencias sobre el comportamiento de los usuarios tanto al interior como exterior de las organizaciones.

1.1 Era industrial: su influencia en las organizaciones y en la visión del hombre-máquina

La evolución del capitalismo genera influencias que trascienden el ámbito económico, alcanzando la esfera social y política, de acuerdo a imperativos de acumulación. De esta manera, si un sistema de producción sufre obstáculos para la generación de mayores ganancias, estos deben ser resueltos de acuerdo a dicha prioridad económica. (Berman 133) Es decir, un sistema económico es reemplazado por otro que genere mayor capital. Nacen así modelos de producción, que reemplazan a los anteriores porque se volvieron inoperantes, en relación a los intereses de las élites políticas y económicas. Esto representa en opinión de Heilbroner un aspecto crucial por la lucha del capital, que se refiere a la capacidad de sobrevivir a los obstáculos edificando nuevas fases o etapas para la producción de bienes y servicios.

Dicho en otros términos, cuando se produce un declive en dicho proceso, se da un remplazo por un nuevo orden social, que influye en las formas de organización del trabajo, el uso de ciertas tecnologías y el tipo de sujetos que deben ajustarse a los nuevos modelos de producción.

Surgió así el capitalismo industrial, con la pretensión de reemplazar un modo de producción, por un nuevo sistema que resultara más efectivo de acuerdo con los intereses del capital. (Marx y Engels 58) Bajo el emblema de la modernidad se pretendió transformar el anterior sistema feudal, por un nuevo modo de producción. La pretensión era dejar atrás la producción agrícola, artesanal o en pequeños talleres, donde gran parte del trabajo recaía en el trabajo manual de los sujetos, para crear una nueva estructura o sistema de producción basado en maquinarias automatizadas, creadas inicialmente gracias a la invención del acero y la máquina de vapor.

Así surgen las primeras fábricas en Inglaterra el siglo XVIII, a partir de ideal de modernización, que promovía el naciente capitalismo industrial y que sería ampliamente ligado con la idea del progreso, de un progreso humano infinito. (Berman 133) A través de estos discursos implícitamente se produce una glorificación hacia la tecnología moderna, como un recurso irrenunciable para generar progreso. Lo mismo que a la ciencia, que en conjunción con la técnica deberían de producir mejores condiciones de vida para los seres humanos. Por dicha razón, se estableció a partir de entonces, una asociación directa entre el progreso y las maquinarias industriales, como el vapor y la electricidad.

De acuerdo a los mencionados ideales, la modernización de las sociedades tuvo implicaciones mayores a las de carácter económico, porque modernizar implicó también incluir un complejo de estructuras y procesos materiales, políticos, económicos y sociales. (Berman 129) Construir

avenidas, fábricas, sistemas ferroviarios y crear también subjetividades orientadas hacia el progreso y el desarrollo.

Dicho en otros términos, los sujetos tendrían que cambiar su forma de vida rural para ingresar a las fábricas. Es decir, tendrían que transformarse, lo mismo que los procesos o los objetos, porque deberían volverse modernos. Fundamentalmente a partir del trabajo fabril porque mediante la industrialización se modificó la forma en cómo se organizaba el trabajo.

Se pasó así, de la producción manual a la producción en masa con el surgimiento de las primeras industrias. Para lograr lo anterior se requería que el trabajo estuviera sujeto a la disciplina. En este contexto surgió la organización científica del trabajo, principalmente gracias a las aportaciones de Frederick Taylor. (Heilbroner 153)

De este modo, con la implementación del taylorismo y la aplicación de maquinaria industrial se logró aumentar considerablemente la producción y al mismo tiempo se generó un aumento en las ganancias por la disminución de los gastos en mano de obra. Porque el uso de dichas maquinarias que permiten la automatización, favoreció la disminución de obreros contratados. (Heilbroner 154) Sin embargo, no fue la tecnología el origen del cambio, sino únicamente la herramienta que sirvió para generar una nueva forma de operar en los sistemas productivos.

Así en conjunto, las formas de organización taylorista y el uso de maquinaria industrial fueron útiles para organizar a los trabajadores. Para disciplinarlos en la obediencia, en rutinas fijas, con la estandarización de los horarios de trabajo y espacios definidos para el tuvieron que dar cuenta de su hora de entrada y de salida. Se comenzó llevar un control del tiempo y del espacio. (Deleuze 5) El trabajo se limitaba a los horarios

de producción y el espacio, a la ubicación de cada obrero dentro de la fábrica.

En función de estos cambios, se transformaron no sólo las formas de organizar el trabajo y las industrias, sino como se ha resaltado se modificó también la subjetividad de los trabajadores. Creando seres disciplinados en el encierro de las fábricas (Foucault 2010 159), como ápices de las máquinas porque "... al hombre moderno le queda muy poco por hacer que no sea enchufar máquinas". (Berman 14)

De este modo, la tecnología se combinó con las bajas capacidades de la mano de obra, para generar los operarios de las máquinas. (Heilbroner 150) Como seres pensados sólo en la operación de actividades mecánicas y también como seres disciplinados o cuerpos dóciles, a criterio de Foucault. (Foucault 2010 159) El control de los cuerpos explica este último autor, deriva de la disciplina y vigilancia constante a la que son sometidos los trabajadores, al seguimiento de procedimientos establecidos y a las limitaciones espacio-temporales en función de los horarios y lugares destinados.

Bajo este modelo de producción industrial, el trabajo de las fábricas permitió el control minucioso de las operaciones del cuerpo, que garantizó la sujeción constante de sus fuerzas, para imponer a los obreros relaciones de docilidad-utilidad. Es decir, fueron disciplinados para cada una de las ejecuciones en las faenas de la fábrica, creando cuerpos dóciles que deberían obedecer y ser vigilados permanentemente desde panópticos industriales. (Foucault 2010 239)

En ese mismo sentido, emergieron como sujetos vigilados, como cuerpos que debían moverse de acuerdo a un manual de procedimientos. Se trató entonces de cuerpos o sujetos dóciles, limitados a un tiempo y un lugar determinado. En el espacio de la fábrica donde los trabajadores, son

concebidos como parte de las máquinas. En un tiempo dividido y claramente estructurado, tiempo inicio y cierre de la jornada, periodo específico para cada maniobra. Tiempo únicamente destinado al trabajo, no es posible establecer pausas para charlar con otros operarios, porque hay un cronómetro que mide temporalmente cada etapa de ejecución. (Foucault 2010 167) Tiempo específico para operar máquinas o ensamblar objetos. De acuerdo a la medición de tiempos y movimientos que implantó el taylorismo o la línea de montaje que surgiría posteriormente con el fordismo. (Lucas 25)

Así se da una articulación entre cuerpo-objeto "... la disciplina define cada una de las relaciones que el cuerpo debe mantener con el objeto que manipula. Entre uno y otro, dibuja un engranaje cuidadoso..." (Foucault 2010 77) A partir de la maquinaria industrial y la organización del trabajo en operaciones claramente delimitadas en el tiempo y en el espacio. "Así se produce un cuerpo instrumento, un cuerpo máquina." (Foucault 2010 178) Manos que embonan, dedos que oprimen botones, de esta manera se fusionan hombres y máquinas, bajo un esquema de trabajo mecánico. De ahí deriva la visión de hombre máquina, a partir de la visión mecanicista del trabajo humano.

Tras esta clase de prácticas y discursos sobre la obediencia, la disciplina, se construyeron lo que Foucault (2010) llamó sociedades disciplinadas, regidas por el orden, las reglas, la normalización de la conducta en lugares de encierro, como las fábricas, los hospitales, las escuelas y la prisión.

De este modo explica Sibilia, se construyeron cuerpos y subjetividades, sujetos que deberían de volverse moldeables para laborar en las organizaciones industriales, dentro de una lógica mecánica, justo como símil de las maquinarias empleadas que fueron emblemáticas en los

inicios de la industrialización, la locomotora y la máquina de vapor. Tal como señala la autora:

Los dispositivos del biopoder de la sociedad industrial apuntaban a la construcción de cuerpos dóciles -domesticados, adiestrados, disciplinados- destinados a alimentar los engranajes de la producción fabril. De modo que dichos cuerpos no sólo eran dóciles sino también útiles, porque respondían y servían a determinados intereses, económicos y políticos. (Sibilia 2006 30-31)

De acuerdo a lo planteado por Sibilia, el tipo de tecnologías utilizadas, como el tipo de organización que surgió contribuyó a la construcción de sujetos dóciles, disciplinados capaces de contribuir a los intereses del capitalismo industrial. De manera semejante, estas formas organizacionales de tipo fabril, que promovían dicho tipo de subjetividades, fueron reestructuradas a partir de la década de los setenta y ochenta del siglo pasado, cuando una mayor apertura a los mercados internacionales, promovieron de nueva cuenta, el replanteamiento de las formas de producción dando lugar a otro tipo de organizaciones, que a su vez dieron lugar a otro tipo de subjetividades.

1.2 Tecnologías de la Información y Comunicación en escenarios Postindustriales

A partir de 1970 cuando comienzan a abrirse los mercados internacionales, las organizaciones como modelos de producción enfrentarían nuevos retos frente a las turbulencias del entorno. Surgieron así, desde la propia reestructuración del capitalismo la necesidad de acabar

con las pesadas estructuras industriales, con las protestas de los sindicatos, con el gasto excesivo de maquinaria y de mano de obra. Entonces nacieron las organizaciones potsindustriales o flexibles, dentro del capitalismo flexible, como una medida que permitiría constantemente moldear las estructuras organizacionales de acuerdo a las necesidades del mercado. (Sennett 146)

La prioridad en este sentido, no se destinaría hacia el incremento de la producción en masa, sino a la diversificación de los mercados, y al ofrecimiento de servicios. En este contexto nació lo que Daniel Bell (1976) denominó sociedad postindustrial principalmente en países altamente desarrollados como Estados Unidos.

El concepto de sociedad postindustrial, subraya el carácter central que tiene el conocimiento y la información, como eje alrededor del cual se organiza la nueva tecnología, la economía y la estratificación de la sociedad. En contraste, en la etapa precedente de la era industrial, el modelo ideal de producción se dio en torno al trabajo fabril bajo el modelo taylorista-fordista. La era industrial se basa en la producción de bienes, mientras que la era postindustrial se basa fundamentalmente en los servicios. (Bell 152) En consecuencia, lo que cuenta no es la fuerza bruta o la energía, sino la información. Información que es producida y reproducida a través de las Tecnologías de la Información y comunicación (TIC), de ello deriva que este tipo de tecnología adquiera un papel medular en escenarios contemporáneos.

A esta última etapa se define también como la Era de la Información, Sociedad del Conocimiento, o Informacionalismo. (Castells 39) El informacionalismo, al igual que el modelo anterior el industrialismo, está relacionado con el modo de producción; es decir, está ligado a la expansión y renovación del capitalismo a través del uso creciente de la

información y la comunicación electrónica. En este contexto, la producción de bienes y servicios se desarrolla cada vez más mediante la obtención, elaboración y traslado de la información electrónica, cuyo tratamiento en red se ha convertido en la principal actividad de millones de personas en todo el mundo.⁶ (Gubern 124) Debido a que dichas tecnologías se utilizan por lo general incluso de forma paralela en distintos planos para asuntos personales, laborales o de entretenimiento.

En este sentido, desde comienzos de la década de 1970, grandes avances en el campo de las telecomunicaciones y la informática⁷ permitieron un incremento muy importante en la velocidad y la capacidad de procesamiento y transmisión de la información. (Lucas 103) Paralelamente la crisis económica que se vivía en Estados Unidos⁸, era una manifestación de cambios profundos que estaban por ocurrir. Y así como en el preámbulo de la era industrial, la máquina de vapor y la invención del acero se convirtieron en un motor de ascenso para la producción, en la próxima etapa, sería la información, el móvil de las siguientes transformaciones. (Harvey 9)

Surge así la era postindustrial en un entorno globalizado donde prevalece una lógica de mercado incluso sobre el poder de los propios Estados. (Klein 256-257) En este contexto, con el uso creciente de las TIC, el sistema capitalista se ha transformando, en un ente interconectado⁹,

⁶Sin ser por supuesto una innovación utilizada por la mayoría de la población mundial, porque tal como la brecha social, la brecha digital es considerable sobre todo en países del tercer mundo, o en grupos minoritarios del primer mundo. (Sibilia 2006)

⁷ Para la definición de estos conceptos ver nota 2, en la página 6.

⁸Esta crisis en Estados Unidos derivó de las condiciones de depresión económica, causada por la sobreproducción industrial. (Harvey 30)

⁹Sin embargo, Sibilia reconoce que dichas transformaciones no se dan en todas las regiones del mundo, sino principalmente en las grandes potencias, por ello sostiene que no podemos reconocer una "inclusión digital" a nivel global y al respecto agrega:

La distribución geográfica de esos privilegiados que poseen contraseñas para acceder al ciberespacio es todavía más elocuente de lo que insinúa la mera cantidad: el 43% en

porque el uso de dichas tecnologías ha tenido profundas influencias en sociedades, empresas, y comunidades. Esta transformación se dio porque gracias al uso de las TIC, se rompieron barreras espacio-temporales que existieron en etapas precedentes como la era industrial.

Franqueados estos límites, se modificaron a su vez las formas de control y los modos de interacción social, en sociedades y organizaciones. La trayectoria laboral y el trabajo en general, en cierto grado se han trasladado hacia distintos dispositivos como computadoras, tabletas o teléfonos celulares, donde mediante su uso, se busca crear cierto tipo de subjetividades, acordes a los requerimientos del capitalismo global a criterio de investigadores como Sibilía (2006; 2012) Sennette (2000) y Levis (2009) o bien para el desarrollo de inteligencias colectivas como sostiene Lèvy (2004).

En este contexto, diversas identidades emergen a partir de los discursos que a nivel global con frecuencia promueven de manera acrítica, la utilización de las TIC como una forma de crear conocimiento o agilizar y potencializar los procesos organizacionales. (Levis 2009 13) Sin embargo, sus implicaciones son mucho mayores, porque su uso contribuye al funcionamiento del capitalismo postindustrial. Así los muros de las organizaciones parecen derrumbarse, porque se puede trabajar desde cualquier sitio, mediante dispositivos digitales con acceso a Internet. Es decir, se trasciende la práctica de los quehaceres laborales en un horario y lugar específico como en la era industrial, lo que trae como resultado

América del Norte, el 29% en Europa y el 21% en buena parte de Asia, incluyendo los fuertes números en Japón. De tal modo que estas regiones del planeta se concentran nada menos que el 93% de los usuarios de la red global de computadoras [...] El magro porcentaje restante salpica las amplias superficies de los "países en desarrollo" repartido de la siguiente forma: el 4% en nuestra América Latina, poco más de 1% en oriente medio y menos todavía en África. (Sibilía 2012 28-29)

que el trabajo pueda extenderse o prolongarse en el tiempo y en el espacio en contextos postindustriales. (Sibilia 2006 18)

De acuerdo a lo antes planteado, no se contempla a dichas tecnologías como un elemento aislado, o como la causa de las transformaciones antes mencionadas, sino que en contraste, las TIC son concebidas como medios o herramientas que están subordinadas a los fines de su utilización dentro de un sistema económico determinado. Las TIC son útiles para materializar por ejemplo, ciertas transformaciones de carácter internacional como la flexibilidad laboral. Dichas tecnologías facilitan la flexibilidad de las estructuras organizacionales, haciendo posible el teletrabajo, la subcontratación o la tercerización del trabajo¹⁰. (Weiss 338) Sobre todo en ciertas regiones del mundo, o para ciertos grupos hegemónicos y cierto tipo de organizaciones postindustriales¹¹.

En este contexto, subraya Harvey las tecnologías de la información son únicamente un recurso de operación para el capitalismo contemporáneo de carácter neoliberal, porque su uso contribuye a flexibilizar los mercados y agilizar las transacciones, tal como lo expresa:

Esto exige tecnologías de creación de información y capacidad de almacenar, transferir, analizar y utilizar enormes bases de datos para guiar la toma de decisiones en el mercado global. De

¹⁰ La tercerización se presenta cuando se produce un encargo por parte de una organización (contratante) a otra empresa o individuo (contratista) de la prestación de una función o servicio. La externalización u outsourcing se refiere a la contratación de una función o servicio que con anterioridad la empresa contratante desarrollaba internamente. Y la subcontratación se utiliza cuando dicha función no había sido ejecutada internamente con anterioridad por la empresa contratante. (Weiss 338)

¹¹ Las organizaciones postindustriales, organizaciones tecnocráticas o nuevas formas organizacionales, son estructuras flexibles que pueden modificarse de forma continua. Estas son altamente tecnologizadas, porque el uso de las TIC permea toda la estructura. Como producto de estas transformaciones frecuentes, la jerarquía y centralización de la producción en masa, han sido transformadas en formas organizacionales más descentralizadas, con arreglos estructurales flexibles, mediante el manejo de la información electrónica. Este tipo de organizaciones dependen cada vez más de acuerdos informales que funcionan a partir de redes y equipos de trabajo con orientación hacia la coordinación horizontal. (Heydebrand 337)

ahí la búsqueda y el intenso interés del neoliberalismo en las tecnologías de la información (lo que ha llevado a algunos a proclamar la emergencia de una nueva clase de “sociedad de la información”. (Harvey 8)

Donde dichas tecnologías, como abordaremos en el siguiente apartado, más que para la generación del conocimiento, se han convertido en algunos sectores¹², en un instrumento del capitalismo que favorece a las élites económicas que imponen ciertos modos de operación. (Harvey 8) Por ende, las TIC como parte del capitalismo contemporáneo han sido integradas a las estructuras organizacionales y contribuyen en consecuencia a la construcción de ciertas subjetividades.

Porque las mencionadas tecnologías han contribuido sin duda, al crecimiento de los grandes capitales que favorecen en parte la disminución de los costos de producción, por ahorro en el pago de salarios y prestaciones de los trabajadores. (Sennett 146) Debido a que el uso de las TIC ha sido un factor trascendente, entre otros más, porque ha dado lugar a una nueva forma de operar del capitalismo dentro de mercados globales que favorecen la flexibilización laboral. (Harvey 7-8)

Esta flexibilidad laboral se refiere a trascender modelos tayloristas o fordistas de tipo fabril para dar lugar, a un tipo de estructuras más flexibles que entre otras cosas promueven, la posibilidad de volver más moldeables las formas de emplear a la mano de obra, tanto por los montos salariales como por los días y horas trabajados.

¹² En sectores dedicados a la producción de bienes y servicios. En otras áreas dedicadas por ejemplo a la ciencia, las TIC sí han sido un importante vehículo para desarrollar proyectos, difundir y producir información y conocimiento. Permitiendo el surgimiento de comunidades de científicos que trabajan de forma coordinada a grandes distancias. De hecho, las comunidades universitarias participaron de forma directa en los orígenes de Internet (ARPANET) cuando en 1969, trabajando en un contrato del departamento de defensa se logran conectar los nodos de diversas universidades en Estados Unidos. (Lucas 75)

Las TIC favorecen la flexibilización laboral, porque mediante su uso es posible la descentralización del trabajo que se logra por medio de redes inter e intraorganizacionales. Dentro de entornos globales, caracterizados por el poder creciente de los mercados internacionales y la subordinación de los Estados, lo que permite que surjan organizaciones flexibles, que modifican su estructura continuamente de acuerdo a las necesidades de la producción. (Sennett 50)

Dicho en otros términos, la flexibilización no depende únicamente de la utilización de las TIC, sino que es producto del contexto socioeconómico y político en donde está inserto. Las ventajas que estas tecnologías ofrecen se refieren a la posibilidad de potenciar la división internacional del trabajo y la flexibilización de los mercados laborales. (Sennett 53) Esto trae como resultado el creciente uso de las TIC, que en conjunción con las prácticas de flexibilidad laboral han transformado lo mismo a las organizaciones que a los propios actores organizacionales.

Porque la interconexión y el manejo de la información electrónica son recursos trascendentales para los sistemas productivos, dentro del capitalismo contemporáneo. En sociedades como se ha mencionado, que Castells define como informacionales, porque los sujetos interactúan mediante plataformas digitales, donde el uso de la información electrónica es una constante sobre todo en los países desarrollados¹³, como Estados Unidos, Alemania o Inglaterra o bien para grupos hegemónicos que aún en países subdesarrollados emplean estas tecnologías. (Castells 39)

¹³Aún en países desarrollados, no se puede considerar a todas las organizaciones, grupos, individuos, como informacionales o dentro de una sociedad red, porque existen brechas sociales, económicas y digitales entre los grupos hegemónicos y los grupos más desfavorecidos. Por ejemplo, en Estados Unidos, 73% de estudiantes blancos poseen un ordenador en casa, este porcentaje se reduce a 33% en el caso de estudiantes negros. (Gubern 65)

Levis mantiene una postura semejante, al plantear que las TIC constituyen una de las bases fundamentales para la reestructuración del capitalismo porque en su opinión: "... las redes y los servicios telemáticos se multiplican, la televisión se diversifica y renueva y la informática se afirma como la ideología dominante. La economía se electronea e informatiza a medida que el acceso a volúmenes cada vez mayores de información adquieren una importancia capital para el buen funcionamiento de las empresas y de los gobiernos." (Levis 2009 258)

De este modo, el uso creciente de dichas tecnologías, en parte ha dado lugar a una economía inmaterial que funciona mediante redes electrónicas interconectadas a nivel mundial, desde donde operan los mercados financieros y se estructuran sociedades y organizaciones.

1.2.1 Influencia de las Tecnologías de la Información y Comunicación en el ámbito organizacional

La influencia de dichas tecnologías en las organizaciones procede de fases previas a la reestructuración del capitalismo, inició desde 1960 con mayor énfasis en países del primer mundo, cuando comenzó a desarrollarse la computarización de las organizaciones. Su utilidad se centró en esa primera etapa, en el manejo de las mismas como bases de datos para los sistemas administrativos o contables. Se les utilizaba como herramientas de oficina, que debían ser operadas por especialistas. En esa primera época, las computadoras fueron instaladas en organizaciones comerciales, mediante el uso de *hardware* y el requerimiento de *software*, para la aplicación de ciertos programas que fueron manejados individualmente o por un grupo reducido de personas al interior de las organizaciones. (Clarke y Clegg 193)

Para 1970, se comenzó a aplicar con mayor fuerza los paquetes de *software*, para ayudar a la edificación de soportes para la toma de decisiones e inició el involucramiento de otro tipo de profesionistas. Sin embargo, el personal de sistemas siguió teniendo el control de estos procesos. En contraste, al llegar las siguientes décadas, los avances en telecomunicaciones provocaron transformaciones cada vez más rápidas en la fibra óptica y la tecnología satelital. Esto, en combinación con los microprocesadores y las computadoras personales, dio lugar a la creación de nuevos recursos más interactivos y personalizados, que contribuyeron a cambiar la forma de operar de las organizacionales, generando, en principio, la posibilidad de estructuras menos jerárquicas. (Clarke y Clegg 194)

De esta forma a partir de 1990, el uso de las TIC trascendió la aplicación únicamente administrativa, para integrarse a las estructuras organizacionales mediante la creación de complejas redes, que articulan los procesos y favorecen un mayor flujo de información. (Heydebrand 340) Estos hechos han permitido, en opinión de Clarke y Clegg, la departamentalización y el funcionamiento del trabajo interdependiente mediante el uso de estas tecnologías.

Así, el uso de las TIC alcanzó proporciones sin precedentes en el ámbito organizacional, ya que actualmente trasciende la aplicación puramente administrativa, para permear ampliamente estructuras y procesos. Dado que dichas tecnologías son empleadas como vastos sistemas de información, es decir, como sistemas masivos del procesamiento de datos, en conexión con estados básicos de operaciones organizacionales. (Wiess 335)

De esta manera, el uso de las TIC permitió la creación de complejas redes que se extienden al interior y exterior de las organizaciones, debido a que

forman parte de flujos de información, de procesos organizacionales y parcialmente de la toma de decisiones. (Heydebrand 340)

Esto corresponde a organizaciones en donde las TIC han sido adaptadas al flujo entero de los procesos de trabajo, como un dispositivo integrador, como un acoplamiento del sistema, o como una plataforma en donde se articulan las actividades. Estos recursos tecnológicos se aplican, con la pretensión de facilitar los procesos organizacionales mediante estructuras computacionales. Los expertos en ramas como la informática, la telemática y la microelectrónica han creado varios sistemas mediados por computadoras, diseñados mediante programas que permiten escribir, controlar y diseminar información a través de dispositivos computacionales. Como resultado, el diseño o estructura organizacional ha sido cada vez más permeado por el uso de las TIC. (Sotto 80)

De acuerdo a lo anterior, las TIC han adquirido un lugar relevante por lo que algunos autores (Sotto 1998; Clarke y Clegg 2000) destacan la digitalización de las organizaciones, dado que éstas funcionan y expanden sus operaciones a través de dispositivos digitales. En este mismo sentido, Sotto habla de la virtualización de las organizaciones, porque éstas existen trascendiendo una presencia física en cuanto a una infraestructura, operan potencialmente a partir de la interconexión, existen virtualmente gracias al uso de redes. (Sotto 81) Es decir, hay diversos tipos de denominaciones para nombrar a las organizaciones que operan principalmente a partir del uso de las TIC. De dichas denominaciones describiremos a continuación las concepciones de empresas red de Castells (2011) y de nuevas formas organizacionales u empresas postindustriales de Heydebrand (1989).

Las nuevas formas organizacionales, denominadas así por Heydebrand surgieron dentro de un contexto global que se caracteriza por constantes

turbulencias en el entorno, que derivan de coaliciones estratégicas entre empresas, de presiones de los mercados internacionales y de crisis políticas, o financieras. En contraste, con la estabilidad de los mercados que imperaba en la era industrial, con la apertura de los mercados internacionales las organizaciones tienen que adaptarse rápidamente a las demandas de los mercados, a las nuevas tendencias laborales, a las presiones de los organismos internacionales y a la innovación constante de las TIC. (Heydebrand 323)

Para responder a dichas turbulencias en los mercados, estas nuevas formas organizacionales, se transformaron en formas más compactas y ampliamente tecnologizadas, debido a que las TIC se convirtieron en la tecnología central de sus procesos. Porque a través de su uso se intervino en la organización social del trabajo; la formalización; la creación de bases de datos; el control y la difusión global de los bienes o servicios que se ofrecen. (Weiss 336)

Esto es posible mediante lo que Heydebrand denomina racionalización computarizada, la cual permite la utilización de dispositivos con mayor capacidad para almacenar y distribuir información, tomar decisiones, lo mismo que para dirigir y controlar los procesos organizacionales. Bajo este tipo de racionalización las estructuras organizacionales están integradas por computadoras con acceso a Internet que refuerzan las habilidades y capacidades de aprendizaje de los trabajadores. Además, son flexibles y adaptables, de manera que pueden ser utilizados para responder rápidamente a los problemas internos y a los requerimientos del mercado. Por dicha razón, en opinión de este investigador, el uso de las TIC ha influido en la organización social del trabajo y en la forma en cómo se instituye la autoridad, ya que reduce prácticas burocráticas y

desarrolla subsistemas flexibles que son autogestionarios y relativamente autónomos. (Heydebrand 330)

Lo que ha dado lugar a un nuevo escenario para la organización social, donde las interacciones se dan con frecuencia de una forma no jerárquica, sino más bien flexible e informal gracias de dichas tecnologías¹⁴.

En consecuencia, las formas tradicionales como las estructuras burocráticas se han transformado, en formas más flexibles, moldeables de acuerdo a las demandas del entorno. Se han remplazado en algunas de ellas, las reglas burocráticas, por sofisticados programas de cómputo. En general las nuevas formas organizacionales según Heydebrand son formas flexibles, posburocráticas y tecnocráticas, que se caracterizan por su informalidad, débil clasificación, interdependencia e interrelaciones, así por la propagación de la cultura corporativa.

Estas estructuras, surgen con el propósito de adaptarse rápidamente al ambiente socio económico global. Lo que no significa que todas las formas organizacionales tiendan a volverse postindustriales. Porque a nivel global subsisten organizaciones, burocráticas e incluso preburocráticas que pertenecen a nichos de mercado relativamente estables. (Heydebrand 324)

En las organizaciones postindustriales o nuevas formas organizacionales como también las nombra Heydebrand, las TIC se convierten en el centro articulador de los procesos. De este modo, las empresas u organizaciones

¹⁴En suma, según las propuestas de Heydebrand (1989) en estas nuevas formas organizacionales la jerarquía y centralización de la producción en masa han sido transformadas en formas organizacionales más descentralizadas, con arreglos estructurales flexibles, mediante el manejo de la información electrónica. Este tipo de organizaciones dependen cada vez más de acuerdos informales, en redes, en equipos de trabajo flexibles con orientación hacia la coordinación horizontal.

se han transformado de un modelo fordista o burocrático a modelos posfordistas o posburocráticos. Es decir, se han modificado las anteriores estructuras organizacionales de corte industrial, jerárquicas, ampliamente formalizadas, por nuevos modelos flexibles de acuerdo a los requerimientos de una economía global.

Para explicar estas transformaciones con respecto a las nuevas formas organizacionales el autor propone las siguientes variables estructurales:

- 1) **Tamaño de la fuerza de trabajo**, se refiere a las variaciones en el tamaño de la organización con respecto a su estructura. Cambios que pueden darse en función del tipo de tecnología utilizada, de las demandas de la mano de obra o de las necesidades del mercado. Por influencia de las tendencias internacionales de la división internacional del trabajo, las organizaciones tienden a reducir constantemente el tamaño de la estructura. (Heydebrand 325) De tal manera, que las antiguas estructuras piramidales se han transformado en estructuras más compactas y con formas de cooperación más horizontales.
- 2) **Objeto de trabajo**, las organizaciones se diferencian entre sí, de acuerdo a su razón de ser, es decir, al tipo de producto o servicio que ofrecen. Así una organización puede producir, servicios, tecnologías, información, etc. (Heydebrand 325). En estos escenarios postindustriales la tendencia es que las organizaciones se dediquen a los servicios, como los de salud, educación, entretenimiento, servicios financieros, entre otros. (Sibilia 2006 23) Justo por la posibilidad que las TIC ofrecen para almacenar información, procesar datos y generar proyectos individuales y colectivos.

- 3) **Medios de trabajo**, está variable estructural da cuenta de las herramientas, máquinas o instrumentos utilizados para la producción de bienes o servicios. Es decir, se refiere a las tecnologías que utilizan las organizaciones postindustriales, que por la general son tecnologías computarizadas que se integran no sólo a los sistemas de producción, sino a los procesos administrativos y de difusión. (Heydebrand 326)
- 4) **División del trabajo**, tal como el tamaño, la división del trabajo está estrechamente relacionada con el tipo de tecnología que se utiliza. Lo mismo que con la composición ocupacional y las competencias de la fuerza de trabajo. De forma general, el personal de las organizaciones postindustriales lo constituyen especialistas y profesionales que trabajan en equipos por proyectos, en grupos relativamente autónomos. Por otra parte, no se hace mucho énfasis en una división formal del trabajo y en una estructura jerárquica. (Heydebrand 326)
- 5) **Control de la fuerza de trabajo**, esta variable estructural se refiere a las formas de autoridad y control que se ejerce sobre los trabajadores. Estos modos de ejercer el poder han evolucionado de las formas tradicionales burocráticas, a otras que toman un matiz más simbólico a partir de la cultura corporativa. Principalmente a partir de la publicación del libro *Cultura Corporativa* de Deal y Kennedy en 1982, en el mismo los autores sugieren trascender las formas de control clásica, como la observación directa de un gerente, por modos de control que se establecen mediante el uso del lenguaje u otro tipo de recursos simbólicos, que van directo a la mente de los trabajadores. Con el propósito de introyectar los valores y normas de productividad de las empresas. Así se comienza a hablar de empresas excelentes y de trabajadores de excelencia, donde se delega al trabajador, el incremento de la productividad,

independientemente de las condiciones de las organizaciones y el potencial de cada sujeto frente a su puesto de trabajo. (Aubert y de Gaulejac 16) También se incluye en esta dimensión, el análisis de cómo la tecnología o la división del trabajo desempeñan funciones de control. (Heydebrand 325-327)

- 6) **Propiedad y control**, en esta dimensión se busca analizar el tipo de relaciones sociales que existen en un nivel institucional o social con el propósito de identificar estructuras de control que se ejercen al interior de la organización. (Heydebrand 327) Así, esta variable estudia las formas de control que se establecen mediante el tipo de relaciones interpersonales que se desarrollan en las organizaciones de manera formal e informal, jerárquica o no jerárquica.

Las seis variables estructurales presentadas, propuestas por Heydebrand (1989) resultan útiles para ilustrar las características de las organizaciones postindustriales o nuevas formas organizacionales. Donde se establecen acuerdos, negociaciones y formas de comunicación formal e informal que promueven patrones de interacción verticales y horizontales, que difieren de los modos de interacción de los modelos burocráticos.

De forma semejante a Heydebrand, Castells sostiene que a partir de la globalización de los mercados y el uso creciente de las TIC las empresas se han transformado, dando lugar a lo que él denomina empresa Red, donde se aplica de forma general la flexibilidad laboral y la interconexión. La flexibilidad ha incrementado el recurso de tercerización, *outsourcing* o la subcontratación de empresas lo que ha contribuido a aumentar la productividad debido a la reducción de los costos de la mano de obra. (Castells 180) La interconexión por su parte, ha generado la desintegración vertical dejando atrás en algunas regiones, las tradicionales estructuras organizacionales de tipo piramidal para dar pie

a las redes electrónicas, donde los flujos de comunicación e información pueden fluir, en todos los niveles. Por dicha razón, el investigador también las nombra, empresas informacionales, debido a que la información electrónica forma parte esencial de los procesos, tal como destaca: "El funcionamiento en red característico de la producción informacional impregna toda la firma y requiere la interacción y el procesamiento de la información constante entre los trabajadores, entre estos y la dirección, y entre los humanos y las máquinas." (Castells 275) En este tipo de empresa, los sistemas de oficina funcionan en red, gracias a numerosas computadoras y demás dispositivos digitales, formando lo que él califica como una telaraña interactiva, capaz de procesar información, comunicar y tomar decisiones en tiempo real. Los sistemas son preferentemente interactivos, porque ya no se trata de una tecnología mecanizada o automatizada, como en las líneas de montaje de la era industrial, sino que requiere de la participación directa de los sujetos.

No se trata sólo de los ordenadores, sino que se incluyen los teléfonos celulares o demás artefactos, que permiten incluso trabajar desde sitios diferentes mediante una conexión a Internet. Se labora a través de redes electrónicas, ya sea desde una misma ubicación o desde puntos distantes. Dicho en otros términos, son oficinas móviles u oficinas virtuales o parcialmente virtuales, que pueden articularse debido a que los trabajadores están provistos de aparatos portátiles para el procesamiento y transmisión de la información. Los sujetos interactúan entre sí continuamente por medio del uso de tecnologías móviles con acceso a Internet.

Como puede advertirse a partir de las descripciones anteriores las organizaciones se han transformado ampliamente, no solamente en relación a sus estructuras organizacionales. Sino que dentro de entornos globalizados y con el creciente uso de las TIC, ha cambiado también las

formas en cómo se realiza el trabajo. Este último como se mencionaba, a partir de la digitalización de los procesos, tiende a deslocalizarse, a realizarse desde cualquier parte, mediante la interacción constante entre sujetos y TIC y entre los sujetos entre sí a través de las TIC.

Este puede lograrse, principalmente a partir de lo que Harvey denomina compresión espacio-temporal, que permite que se realicen operaciones organizacionales e incluso transacciones comerciales internacionales mediante el uso de las TIC. Porque dichas tecnologías posibilitan la compresión del espacio y el tiempo, hecho que hace posible la interacción inmediata a grandes distancias para la toma de decisiones o para la producción de bienes y/o servicios, que puede ser controlada o dirigida mediante el seguimiento en tiempo real de los mercados internacionales. (Harvey 8)

Es decir, mediante las TIC el trabajo puede realizarse con frecuencia, sin tiempos y espacios permanentemente definidos. Lo que como se ha mencionado, ha modificado en consecuencia la identidad de los trabajadores, como sujetos que se identifican con la movilidad constante y con el manejo de sistemas de información, tal como se explica en el siguiente apartado.

Es decir, ya no se trata de personal que se identifique con un tipo de trabajo predominantemente mecánico, sino con el manejo de datos o información. (Lucas 30)

1.2.2 Sujetos como perfiles de información en organizaciones contemporáneas

De acuerdo con autores como Paula Sibilia (2006) y Diego Levis (2009), sobre todo en países del primer mundo y en algunos sectores del tercero,

el uso de las TIC cobra cada vez mayor relevancia no sólo en ámbitos laborales, militares, industriales o educativos, incluso en la vida cotidiana de millones de personas en el mundo.

El uso de estas tecnologías ha favorecido la fusión entre el hombre y la técnica, generando el imperativo interiorizado de la interconexión, de la actualización tecnológica permanente, del uso constante de distintos dispositivos digitales. (Sibilia 2006 11) Hecho que vuelve a algunos sujetos, nómadas virtuales que exploran a partir de la *WEB 2.0*¹⁵ infinidad de sitios en Internet, interactúan con otros usuarios; destinan parte de su tiempo de ocio a dichas tecnologías; generan proyectos colectivos y suelen trabajar con frecuencia a partir de la mediación de las TIC. (Levis 2007 2) Porque a través de su uso, como se ha mencionado, es posible sortear barreras espacio temporales gracias a la conjunción entre la telemática y la informática¹⁶.

Por la razón anterior, al modificarse las concepciones y usos del tiempo y el espacio tras el uso de dichas tecnologías, se modifican también las formas de ser y estar de los sujetos en mundo. (Sibilia 2006 33) En el ámbito laboral, cambian incluso los discursos de cómo los sujetos deben de ser, se construyen otro tipo de identidades. (Chia 10-11) Como se explicaba, se trasciende la visión mecánica del trabajo industrial que surge entre otras razones, por la medición rigurosa del tiempo y la

¹⁵ La *WEB 2.0* surgió como una evolución de Internet, como una plataforma que en sus fases iniciales, era básicamente una fuente de consulta estática, donde los usuarios únicamente podían leer contenidos (*Web 1.0*), hasta convertirse en un sistema que agrupa múltiples tecnologías que permitieron el surgimiento de un medio interactivo donde los cibernautas además de consultar datos pueden a su vez interactuar con otros usuarios y generar contenidos de forma individual y colectiva. Es decir, la *Web 2.0* dio lugar a la creación de aplicaciones participativas, flexibles, dinámicas, orientadas a servicios que permiten la colaboración entre aplicaciones y que cumplen con estándares definidos, haciendo que la experiencia del usuario sea mucho más satisfactoria. (Martínez 177-178) Se trata entonces de un entorno basado en la información, la comunicación e incluso la colaboración entre los usuarios, por ello puede ser orientada a la generación de conocimiento y el trabajo colaborativo. En relación a lo anterior, prevalece la metáfora de comunidad para referirse al uso colectivo de la *Web 2.0*. (Martínez 178)

¹⁶ Estos conceptos se definieron en la nota 2 de la página 6.

delimitación de los espacios para la producción dentro de organizaciones industriales. Queda atrás así, para algunos sectores, la anterior visión metafórica del hombre como máquina, donde se controlaba incluso los movimientos del cuerpo, la duración de los mismos, porque el *cuerpo máquina* podía ser disciplinado y vigilado. En contraste, el trabajo realizado ahora, gracias a las TIC, con frecuencia ya no es de carácter mecánico, en un tiempo y un espacio definido, sino que puede desarrollarse desde cualquier sitio y en cualquier temporalidad. (Sibilia 2006 38) "... proliferan otros modos de ser. Alejados de la lógica mecánica e insertos en un nuevo régimen digital, los cuerpos contemporáneos se presentan como sistemas de procesamiento de datos, códigos, perfiles cifrados, bancos de información." (Sibilia 2006 14)

No se requiere de la presencia física para establecer vínculos, porque mediante las relaciones sociales mediadas por las TIC, las interacciones pueden darse prescindiendo de la presencia corporal. El "aquí" y el "ahora" se transfieren a las pantallas digitales de computadoras, tabletas o teléfonos móviles, a través de los cuales los sujetos se presentan así mismos configurando perfiles de información. "El protagonista de los intercambios comunicacionales es ese otro cuerpo nuevo, virtual, capaz de extrapolar sus antiguos confines espaciales: ese organismo conectado y extendido por las redes teleinformáticas". (Sibilia 2006 64) Al respecto explica la autora que, gracias a dichos recursos tecnológicos, se viven actualmente fenómenos como la telepresencia o "presencia virtual", que permiten la interacción entre usuarios distantes a través de las redes. Donde el Yo se autonarra así mismo mediante información, imágenes, palabras, fotografías y videos, en las actualizaciones cotidianas que hacen los sujetos en diversas redes sociales, se presenta "el Show del yo" que representa un ideal del ser, de acuerdo a subjetividades moldeadas desde el mundo exterior. (Sibilia 2012 20) En ese sentido, Sibilia no define al ser

humano como una entidad ahistórica, sino como un ser que es moldeado por el entorno cultural en el que se encuentra inmerso.

De este modo, la definición del sujeto es producto de experiencias intersubjetivas, que se producen durante las interacciones sociales de forma directa o bien por medio de dispositivos digitales. Debido a que las formas de socialización se han mudado en parte, a estos medios.

En este contexto, la tecnología adquiere una importancia fundamental, posibilitando pasar de las viejas *leyes mecánicas y analógicas* a los nuevos órdenes *informáticos y digitales*. La economía sufre un fuerte impulso de las computadoras, la telefonía móvil, las redes de comunicación, los satélites y toda la miríada de *gadgets* teleinformáticos que abarrotan los escaparates, contribuyendo [...] a la producción de subjetividades del siglo XXI. (Sibilia 2006 25)

Desde esta perspectiva, para algunos usuarios las TIC representan simbólicamente más que una simple herramienta, debido a las prácticas sociales y los recursos mercadológicos que producen una sobrevaloración de los artefactos que puede terminar haciendo un fetiche de dichas tecnologías. Como un culto a los artefactos tecnológicos que se construyen desde los propios discursos capitalistas, para atribuirles significados que se relacionan con el éxito o el prestigio social. El fetichismo se produce cuando se sobreestiman las cualidades de un producto, fundamentalmente para contribuir a su consumo. (Levis 2009 174)

Es decir, el tipo de uso o atribución de significado que se da a las tecnologías, no depende exclusivamente de sus características técnicas,

sino que está inmersa en distintas prácticas discursivas, que influyen en la creación de las identidades no solamente en el ámbito laboral sino en otros rubros más personales dedicados al ocio o al entretenimiento¹⁷. Así desde éste mismo discurso mercadológico se promueve la telepresencia, el teletrabajo, la televida, como un medio para romper con viejos esquemas que limitaban a los sujetos a los centros de encierro o a la vigilancia constante, como las fábricas, por ejemplo. Sin embargo, la vigilancia no cesa, sino que es suplantada por nuevos mecanismos de control, mucho más sutiles, casi imperceptibles. (Deleuze 5)

Para explicar este hecho Deleuze retoma a Michel Foucault para analizar la construcción de subjetividades y sostiene que el concepto de sociedades disciplinadas, tal como mencionaremos en apartados siguientes, está siendo suplantado por lo que él define como sociedades de control. Al respecto señala que ya no se requiere de un lugar de encierro para ejercer el control, porque los sujetos metafóricamente hablando utilizan ahora "collares electrónicos", es decir, máquinas informáticas y ordenadores desde los cuales es posible ejercer control sobre ellos. (Deleuze 8)

Según Deleuze, el nuevo modelo de sociedad que se perfila a través del uso cada vez más frecuente de las TIC, es más bien un mecanismo de control que se logra gracias a la interconexión. Una vigilancia todavía mayor, del que se establecía a partir de las tecnologías de carácter mecánico y a partir de los panópticos industriales. (Levis 2009 302)

Estar interconectado, permite estar siempre visible, tanto para los intereses del mercado, de los empleadores, de los sistemas políticos, etc.

¹⁷ Aunque como se explicará en apartado posteriores, hay formas alternativas de uso, considerando a las TIC, como verdaderas herramientas para el aprendizaje, el activismo social o el trabajo colaborativo, porque se trata de un nuevo modo de organización social, cultural y político, que puede dar a los usuarios un potencial inmenso de forma individual o conjunta, un potencial comparable con el del alfabeto o la imprenta. (Rheingold 14)

Por medio de la interconexión se construye un panóptico digital¹⁸, mediante el cual los usuarios son observados y se muestran a sí mismos.¹⁹ Las TIC en este contexto, se convierten en nuevas plataformas para la socialización, para el logro de objetivos personales o colectivos. Son medios a través de los cuales los sujetos se vuelven “transparentes”, debido a que con frecuencia por voluntad propia ellos mismos publican aspectos de su vida pública y privada. (Sibilia 2012)

De este modo, se constituyen consumidores y usuarios de las TIC, que por ejemplo, a través del uso de las redes van dando cuenta de sus propios gustos, datos a partir de los cuales se potencian nichos de

¹⁸ La idea originaria del panóptico procede de la invención de Jeremy Bentham, quien lo inventó a fines del siglo XVIII concibiéndolo como una forma de arquitectura carcelaria. El objetivo de su construcción era constituirse como una torre que permite a un guardián observar a todos los prisioneros reclusos en las celdas, sin que estos puedan saber el momento exacto en que son observados. (Foucault 2010 234) Esta idea fue retomada por Michael Foucault (2010) en su libro “Vigilar y castigar” donde habla del panóptico en el mismo sentido, como una construcción desde donde es posible a un vigilante, observar sin ser observado, dentro de cárceles, fábricas, escuelas y hospitales. Un lugar desde donde no solamente se observa, sino se educa, adiestra o disciplina, porque el “panóptico puede ser utilizado como una máquina para hacer experimentos, para modificar el comportamiento, encauzar o reeducar la conducta de los individuos”. (Foucault 2010 236) Por la razón anterior, el panóptico debe ser entendido como un instrumento para definir las relaciones de poder en la vida cotidiana de los hombres. (Foucault 2010 232) Quien es visto produce y reproduce las coacciones del poder. En ámbitos organizacionales, por ejemplo, en una fábrica, la conducta de los trabajadores, debe orientarse únicamente a los movimientos exactos de acuerdo a la línea de montaje.

Con la invención de las TIC y el uso cada vez más generalizado de Internet se retoma el concepto de panóptico de Foucault, pero esta definición trasciende la idea inicial de una construcción arquitectónica. El panóptico se expande mediante otros dispositivos como las cámaras de vigilancia, las computadoras o diversos dispositivos con acceso a Internet principalmente. A través de las cámaras los sujetos son observados, incluso desde lugares privados como sus propias casas, o desde lugares públicos. Mediante las pantallas, ordenadores o teléfonos móviles, los sujetos suelen mostrarse incluso de forma voluntaria, utilizando fotografías, videos y palabras. Los usuarios se muestran con frecuencia por elección propia, usualmente de acuerdo a las lógicas comerciales que promueven cierto tipo de conductas o consumos. Surge entonces otra modalidad de vigilancia “se revela como un panóptico digital que en su falsa transparencia nos muestra casi desnudos antes los ojos del poder. Un poder difuso, innominado, en apariencia remoto pero ubicuo, contundente y muy ambicioso”. (Levis 2009 171) De este modo se pueden extraer, gran cúmulo de datos como información sobre transacciones fiscales, información fiscal, gustos personales o intereses de consumo, rendimiento en el trabajo, preferencias culturales e ideológicas. Es decir, se despliega mediante sistemas de *hardware* y *software*, formas para vigilar, controlar y evaluar a los usuarios. (Carracedo 446)

¹⁹ Sin que esta visión sobre la vigilancia informática nos haga asumir un pesimismo tecnológico, porque finalmente cada usuario, emite respuestas particulares. (Carracedo 453). Es decir, cada sujeto decide la forma de utilizar Internet, para transacciones comerciales, para depositar o no datos personales en redes sociales, para la revisión de diversas páginas, etc.

mercado. (Sibilia 2012 284) Los sujetos son de esta manera etiquetados, clasificados y controlados. En sociedades inmersas en redes virtuales, desde donde se observan hábitos de consumo, lugares de visita o esparcimiento y tendencias ideológicas. (Levis 2009 169)

En estas sociedades de control, las tecnologías revelan las formas de vida de los usuarios, nada escapa a la mirada del panóptico que observa de forma permanente. Dicha vigilancia destaca Deleuze no se limita a sistemas de encierro, sino que se extiende a cualquier sitio:

Se trata de las sociedades de control, que están sustituyendo a las disciplinarias. *Control* es el nombre propuesto por Burroughs para designar al nuevo monstruo que Foucault reconoció como nuestro futuro inmediato. También Paul Virilio ha analizado continuamente las formas ultrarrápidas que adopta el control "al aire libre" y que reemplazan a las antiguas disciplinas que actuaban en el período de los sistemas cerrados. (Deleuze 5)

Por la razón anterior, el filósofo destaca que la dominación es mayor a la de la era industrial, porque el uso de las TIC implica dejar rastros permanentes, de las páginas revisadas y de las acciones realizadas. En las sociedades de control explica, la empresa reemplaza a la fábrica y se convierte en una institución dominante porque a través del uso de las TIC puede dar pie a que el trabajo se prolongue indefinidamente²⁰. (Deleuze

²⁰ Sin que este hecho sea una generalidad en todo tipo de organizaciones y países, por ejemplo, en Francia en 2014 se lanzó una iniciativa promovida por las dos principales patronales de sociedades de ingeniería, informática, consultoría y estudios de mercado (Syntec y Cinov) con los sindicatos CFTD y CFE-CGC para lograr la obligatoriedad de desconectar los terminales de comunicación a distancia. Para facilitar el respeto de las franjas horarias de descanso establecidas por las normativas francesa y europea. A partir de esta propuesta los empleados del sector de las tecnologías y los servicios deberán apagar sus teléfonos móviles corporativos entre las 6 de la tarde y las 9 de la mañana del día siguiente, así como ignorar los correos electrónicos relacionados con su actividad en el mismo horario. (Bellver) Para ver versión electrónica <[URL](#)>

6) Las labores no se circunscriben a las paredes de una fábrica u oficina, sino que se extienden a través de los dispositivos digitales.

En este contexto se define a los sujetos como perfiles de información, como sujetos o usuarios que interactúan, trabajan, socializan y se definen a sí mismos, mediante el uso de diversos dispositivos digitales. Existen en tanto se nombran a se muestran a través de las pantallas. Influenciados en gran medida a partir de diversos discursos que promueven a su vez ciertos usos de las TIC y cierto tipo de subjetividades.

1.3 Discursos sobre la era de la información: críticas y potencialidades

Las TIC desde su origen han generado diversas controversias, posturas apocalípticas, de apología a las tecnologías, posiciones neutras; detractores y defensores. Al respecto apunta Scolari que cada vez que surge una nueva tecnología, ésta se convierte en un objeto del discurso y comienza a formar parte de la trama cultural donde el conocimiento y el poder se entremezclan. Entran en juego distintas enunciaciones de sujetos e instituciones que terminan por significar o resignificar el uso de las tecnologías. (Scolari 72) Como el discurso propagandístico de la era de la información, que promueve el uso constante de las TIC en todos los ámbitos, en la educación, en el entretenimiento, en el trabajo, etc. (Levis 2009)

En ese sentido, la generalización del progreso que se le atribuye a la era de la información puede ser debatida, porque el uso de las TIC en sociedades y organizaciones se desenvuelve de acuerdo a las peculiaridades de cada contexto y a los intereses de los grupos

hegemónicos. De ahí derivan las controversias dado que no hay un consenso en torno a las consecuencias del uso de las TIC, hay más bien discursos en disputa que enuncian opiniones diversas.

Respecto a estas opiniones, Raúl Trejo Delarbre expresa que pueden observarse principalmente tres posiciones que proceden de quienes él nombra como los optimistas-complacientes, los pesimistas-tremendistas, o los pragmáticos-propositivos. (Trejo 29) A partir de estas posturas, surgen discursos que pueden concebirse como contradictorios y que manifiestan las diversas formas en cómo las TIC pueden ser utilizadas y las repercusiones que ello tiene sobre los usuarios en sociedades y organizaciones.

1.3.1 Discursos optimistas-complacientes

Esta primera posición, procede del origen de la era de la información y se ha convertido en el discurso predominante que es el que se impone como discurso verdadero, porque deriva de las potencias económicas que promueven el consumo de estas tecnologías²¹.

Desde estas prácticas discursivas provenientes de diversos grupos, hegemónicos principalmente de las empresas productoras de tecnología y de los propios Estados, se promueven una "simbiosis" entre usuarios y tecnologías. Como extensiones del propio cuerpo, como símiles de la mente y la memoria, por la capacidad que estas tienen para procesar y almacenar información. (Levis 2009 167)

²¹La estrategia de la sociedad de la información fue impulsada inicialmente por el gobierno de William Clinton; en Europa a través del Libro Blanco de Jacques Delors, el Informe Bangemann y las conclusiones de la Conferencia Magistral de los 7 sobre la sociedad de la Información. (Trejo 14)

Dentro de la retórica predominante²² de la era de la información, el sujeto debe de estar siempre conectado, en constante interacción:

Lo hemos visto antes. "Internet para todos" repiten empresas, organismos multilaterales y gobiernos. Todos tenemos que estar conectados, comunicados. Todo el tiempo, desde todos los lugares y para hacer todo: para trabajar, para estudiar, para comprar, para divertirnos, para relacionarnos, para enamorarnos. Esa es la premisa. (Levis 2009 266)

Este imperativo, responde a la demanda por borrar barreras espaciales, que desde el discurso mercadológico sólo puede lograrse a partir del uso de dispositivos y servicios teleinformáticos. (Sibilia 2006 63) Porque como se mencionaba, gracias a estos recursos tecnológicos hoy se pueden anular las distancias geográficas para establecer lazos de comunicación constantes.

Por ello se requiere de una conectividad permanente, como parte del capitalismo contemporáneo que en las décadas recientes se ha valido de diversos recursos digitales, que confluyen en Internet. Lo que permite la deslocalización de las actividades, porque mediante el uso de las TIC se puede interactuar desde cualquier sitio, llevando consigo dispositivos digitales como tabletas, computadoras y teléfonos móviles, con acceso a Internet. (Levis 2009 106) Hecho que convierte a los sujetos en seres telenéticos, que pueden trabajar, comunicarse e interactuar a distancia

²² Aunque como se explicará en apartados posteriores, además de la retórica predominante prevalecen otros discursos que promueven usos alternativos de las TIC, que defienden incluso la posibilidad de conectarse de forma consiente y crítica, o de desconectarse incluso. O de usar las TIC para generar trabajo colaborativo, rescatando la idea original de comunidad, bajo la cual se pueden generar esfuerzos considerables para el conocimiento o para otro tipo de consumo más propositivo de medios virtuales. Generando subjetividades encaminadas al surgimiento de prosumidores, es decir, de usuarios que generan y comparten sus propios contenidos. Sujetos que naveguen en las redes trascendiendo tanto los discursos utópicos como los discursos fatalistas sobre el uso de las TIC. (Scolari 2008)

por medio de diferentes pantallas. Las pantallas representan en este sentido el espacio de interacción, que permiten, por ejemplo, el trabajo a distancia. (Levis 2009 256)

Así, el término de era de la información ha ganado presencia sobre todo en Estados Unidos y Europa, a partir de estas propuestas se sostiene que las sociedades de la información se caracterizan por basarse en el conocimiento. Cuanto mayor es la cantidad de información generada por una sociedad mayor es la necesidad de convertirla en conocimiento. (Trejo 25)

Esta iniciativa, fue propuesta por primera vez por Wiener²³ considerado el padre de la cibernética desde la segunda mitad del siglo pasado, quien anunciaba el advenimiento de una sociedad de la información, como parte de una tecnoutopía, donde la información sería distribuida ampliamente en diversos sectores en vías de convertirse en conocimiento tanto para estudiantes, trabajadores, empresarios, y ciudadanos. (Levis 2009 105) Desde esa visión, se comprende a la era de la información o al uso de las TIC como medios que ofrecen nuevos conceptos de igualdad en donde debe florecer la creación cognoscitiva individual y colectiva. Como producto de ello la era de la información favorecería el surgimiento de sociedades más democráticas, menos vulnerables a los poderes

²³Pablo González Casanova anota que Wiener, fue un notable matemático con formación original en la biología, se dedicó durante años a investigar los problemas que existían en la comunicación. Un día decidió estudiar las máquinas de la comunicación. Descubrió que esas máquinas son un símil admirable del hombre que se comunica. Su tesis consistió en afirmar que la comunicación es el mismo fenómeno en muchas disciplinas: en la física, en la biología, en la psicología, en las ciencias sociales. Como ingeniero de la comunicación, estudio las particularidades de la maquinaria en terrenos que hasta entonces se habían considerado puramente humanos. Analizó los patrones de información y los problemas de los mensajes que cambian el comportamiento de quienes los reciben. De sus estudios surgió la cibernética, o ciencia de los mensajes en control. Su trabajo fue tan relevante porque entre otras áreas, se dedicó al estudio sobre todo de las nuevas máquinas de comunicación, las computadoras y estableció su relación e importancia con el desarrollo del ser humano. En ese sentido, vinculó el destino del hombre con el uso óptimo de estas máquinas que después se convertirían en las TIC. (González 60)

dominantes, porque a partir del libre acceso a las redes electrónicas, los ciudadanos tendrían mayores oportunidades de informarse o de involucrarse en proyectos colectivos y de desarrollo social. (Levis 2009 135)

Según lo plantea este discurso, el uso de las TIC se convierte en una fuente de beneficios porque fomenta la búsqueda de información, el conocimiento compartido y el trabajo colaborativo. En función de lo anterior, se insiste en el carácter transformador de dichas tecnologías.

1.3.2 Discursos pesimistas-tremendistas

Sin embargo, cuando se advierten las repercusiones sociales, económicas e incluso educativas, del uso de las TIC surge la postura de “los pesimistas tremendistas” quienes sostienen que en realidad el uso de las TIC no representa un cambio significativo para el desarrollo de las sociedades, sino al contrario. (Trejo 30) Porque estos dispositivos pueden convertirse en otra forma de alienación que sólo promueve el consumo y el pensamiento acrítico, porque lejos de la creación de conocimiento, lo que se promueve desde dichos discursos son nuevas formas de ocio, entretenimiento y consumo.

Esto surgió, a partir de 1990 cuando la idea de la era de la información se vuelve global, fundamentalmente a partir de los discursos procedentes de Estados Unidos y la Unión Europea -que defienden discursivamente el uso social de la información como biblioteca universal-, como escenario para la cooperación y el desarrollo. Sin embargo, estas mismas potencias dirigen también su atención a las posibilidades de desarrollo económico que ofrecen dichas tecnologías. (Levis 2009 128)

Así con la invención de las computadoras personales, se dio paulatinamente la incorporación de las TIC a la vida cotidiana como un hábito social casi generalizado en algunas regiones. Se trasciende entonces, las propuestas originarias que promueven la búsqueda de información para generar conocimiento, para sugerir otras formas de uso de las TIC dirigido hacia los hogares o espacios públicos para la distracción o el esparcimiento. Debido a que los distintos dispositivos digitales se han integrado a la vida diaria de los sujetos, como artefactos funcionales que permiten lo mismo desarrollar tareas laborales, educativas o actividades de ocio o entretenimiento.

De este modo, el uso de las TIC ha adquirido como se explicaba, un uso casi generalizado en ciertas regiones, como países desarrollados o para grupos hegemónicos en naciones emergentes. Con mayor razón ahora a partir del creciente uso de las tabletas o los teléfonos celulares, lo que ha dado lugar “al impulso de la interconexión”. (Lucas 37) De acuerdo a este otro uso de las TIC, la ciberutopía o tecnoutopía quedó relegada a un segundo plano, porque se dirige en mayor medida hacia el consumo, que a la generación de conocimiento. (Levis 2009 105) Dicho de otro modo, cuando se comienza a advertir las posibilidades comerciales de Internet, este se convirtió en un negocio muy lucrativo, mayormente dirigido hacia la búsqueda de información, entretenimiento, y diversión. Así, se fue perdiendo en algunos sectores comerciales su pretensión libertaria²⁴ y se

²⁴ Los orígenes de Internet se dieron en la década de los sesenta como una red del Departamento de Defensa de E.E.U.U. llamada ARPANET. Se creó con el objetivo de que, en el hipotético caso de un ataque ruso, se pudiera tener acceso a la información militar desde cualquier lugar de dicho país. Así, las computadoras buscaban caminos alternos para lograr la conexión, lo único que se requería era la dirección de la computadora a la que tenía que llegar la información. Después de esta primera red, se establecieron enlaces con algunas universidades, ARPANET comenzó a expandirse abriéndose al mundo y a cualquier persona con fines académicos o de investigación. (Tesouro y Puiggalí 60) Hasta que, en 1983 cuando la red se separa de sus objetivos militares nace Internet, pasando paulatinamente de redes universitarias, a empresas y posteriormente a ciudadanos en general. (Tesouro y Puiggalí 61) En las etapas iniciales de Internet se pensaba como un bien público del cual todos podrían beneficiarse. Como una plataforma comunitaria que habría pasado de su origen militar, al terreno de los universitarios y los programadores quienes consideraron el potencial que recién surgía para posibilitar nuevas formas de acción colectiva a través de las TIC. (Rheingold 147) De dicha iniciativa se desprende el poder libertario, democratizador y emancipador que se le atribuye a Internet, ese

convirtió en contraste en un vehículo privilegiado para el control y el consumo²⁵. (Levis 2009 157)

De acuerdo a lo anterior, se sostiene desde esta postura que el uso de estas tecnologías no ha tendido un uso liberador como se promueve desde los discursos optimistas, en contraste, atentan contra la privacidad de los sujetos, por las capacidades que estos dispositivos tienen de dejar registros de las tareas realizadas. (Levis 2009 173) Por otra parte, contrariamente a lo que se expone en estos discursos que promocionan su uso, lejos de afanes democráticos, lo que se promueve es una homologación de gustos en torno al consumo capitalista.

Desde esta postura, se denuncia que la forma de uso predominante, contrariamente a lo que se sostiene desde los discursos triunfalistas de la era de la información, favorece el retroceso de las sociedades que son controladas a través de dispositivos digitales conectados a Internet. Porque Internet se volvió un gran mercado que impulsa la venta de bienes y servicios, y el consumo de equipo y servicios informáticos. También se puede observar "... cada vez con mayor claridad los intereses económico empresariales del modelo de sociedad de información al que aspiran los principales organismos e instituciones multilaterales". (Levis 2009 141) De acuerdo a lo anterior, según Trejo se hace una crítica severa al discurso de la era de la información²⁶, considerándolo un "culto" a la información

poder deriva de la capacidad nunca antes lograda para acceder a cantidades cada vez mayor información y a las posibilidades de interacción que comenzaban a desarrollarse para no sólo compartir información, sino para generar conocimiento y progreso en las comunidades.

²⁵ Sin que está sea una posición generalizada, porque como se mencionaba se dan otros usos de las TIC, que trascienden los intereses comerciales, usos que potencian el surgimiento de comunidades virtuales, como grupos de científicos, ciudadanos o activistas sociales que utilizan las redes para generar acciones educativas o actividades de resistencia pacífica. (Reingold 85)

²⁶ De manera semejante, surgió el discurso de la era postindustrial, planteando la necesidad de reestructurar a las organizaciones para generar mayor producción. Estos cambios constantes, se justifican también desde este discurso, como una medida impostergable para hacer más productivas a las organizaciones, para volverlas

o un recurso propagandístico para generar cierto tipo de consumo, de acuerdo a los intereses de los gobiernos centrales y las empresas relacionadas con las TIC²⁷. (Trejo 28)

Levis coincide con esta postura, dado que sostiene que la democratización de los procesos o las pretensiones libertarias que se promueven desde los inicios de la era de la información, tanto para las organizaciones como para las sociedades ha sido más una propaganda discursiva que una realidad ampliada. (Levis 2009 131) Porque los usos de las TIC se han convertido más en un instrumento del capitalismo contemporáneo que en un verdadero modelo de desarrollo, tal como lo expresa a continuación:

Empresas, organismos multilaterales y gobiernos parecen empeñados en naturalizar la idea de que no existe otro modelo viable de “sociedad global de la información y el conocimiento” que impone /propone el neocapitalismo avanzado”. Es decir, a

flexibles como se planteaba desde las propuestas de Heydebrand. (Heydebrand 323). Flexibilidad que requiere del uso de las TIC, para responder rápidamente a los requerimientos de los mercados internacionales:

La especialización flexible conviene a la alta tecnología; gracias a los ordenadores, a las máquinas [...] pueden reprogramarse y configurarse fácilmente. La velocidad de las comunicaciones modernas también ha favorecido la especialización flexible al permitir que las empresas gocen de acceso inmediato a los datos del mercado global. Además, esta forma de producción requiere de una rápida toma de decisiones, y por eso es apropiado para el pequeño grupo de trabajo; por el contrario, en una gran pirámide jerárquica, la adopción de decisiones puede relentizarse mientras los papeles llegan hasta la cumbre. (Sennett 53)

De este modo, las TIC agilizan los procesos, y permiten flexibilizar las estructuras organizacionales. En este contexto, desde el discurso de la era postindustrial, a la palabra flexibilidad se le atribuyen diversos sentidos. Eufemísticamente se utiliza la palabra flexible para contribuir a la amplia movilidad de la mano de obra, de acuerdo a las necesidades de los mercados. Flexibles se vuelven también los salarios, o los horarios de trabajos. La flexibilidad se aplica entonces de forma parcial, beneficiando grupos de poder que toman las decisiones en las escalas jerárquicas superiores y dejando a los trabajadores en palabras de Sennett poco rango para esconderse o para decidir por cuenta propia. Por lo tanto, las organizaciones postindustriales como las nombra Heydebrand no ofrecen en el sentido estricto, estructuras más democráticas o que ofrezcan a los trabajadores mayores niveles de discrecionalidad. (Sennett 57)

²⁷ Lo que contribuiría con el mantenimiento y crecimiento del poder económico mundial y empresarial de Estados Unidos. (Levis 2009 165)

partir de la fetichización de la mercancía, se dirige principalmente hacia el ocio y el consumo. (Levis 2009 174)

1.3.3 Discursos pragmáticos-propositivos

No obstante, tampoco se puede considerar el uso de las TIC únicamente como un inmenso mercado o como un instrumento de control, sino también como una plataforma para fomentar la participación y colaboración colectiva. De esta última propuesta deriva la posición del tercer grupo, que Trejo Delarbre denomina "los pragmáticos propositivos". (Trejo 30) Porque como el autor señala, se debe trascender esa visión limitada de la red que considera únicamente los aspectos benéficos o perjudiciales. Es decir, los discursos optimistas o pesimistas sobre el uso de dichas tecnologías. Existe otra posición que el autor define como el pragmatismo propositivo, esta representa una visión neutral, que no descarta las consecuencias sociales del uso de las TIC, ni tampoco se convierte en una apología de las mismas.

Desde esta visión, se mantiene una perspectiva crítica porque contrariamente a los discursos propagandísticos, no se considera que la información electrónica por sí misma, pueda resolver desigualdades sociales y económicas, o generar automáticamente progreso en las comunidades. Al mismo tiempo se reconoce, que con una mayor capacitación respecto al uso de la información electrónica y las TIC en general, los sujetos o comunidades pueden tener mejores posibilidades para desarrollar sus capacidades productivas y educativas. Por ello es necesario aprender a clasificar, discriminar y evaluar la información a la que se puede tener acceso mediante el uso de Internet. Debido a que la información electrónica de manera aislada, no produce progreso y desarrollo, sino formas de aprendizaje que orienten a los individuos a

utilizarla y al mismo tiempo, a interactuar y crear sinergias con otros usuarios.

De este modo, no basta sólo con la existencia de las herramientas, sino que se necesita preparación continua para aprender a utilizarlas. Se requiere de educación para generar aprendizajes significativos sobre el uso de las TIC. Para que los usuarios puedan elegir críticamente información, aplicaciones y modos de interacción. (Trejo 34) Porque en las redes electrónicas, se pueden encontrar cantidades infinitas de información, lo cual no se traduce necesariamente en conocimiento, porque no todas las páginas Web proceden de fuentes válidas o reconocidas desde ámbitos académicos o científicos. ²⁸.

Las redes digitales se establecen en muchos de los casos como medios libres para la expresión, para la difusión incluso de información científica o cultural, pero con frecuencia no existe control sobre las fuentes que generan los textos. Por dicha razón, Trejo Delarbre expresa que, con las autopistas de la información pueden darse influencias semejantes a las que se producen con el uso no educado de la televisión. Por ejemplo, al ofrecer gran cantidad de datos, hechos, anécdotas, sin que los usuarios busquen información relevante para sí mismos y sus comunidades. De acuerdo a lo antes planteado, para el investigador la abundancia de información, no sustituye a la reflexión. Sobre todo porque, tanto por la brevedad de los textos, como por el tratamiento de los mismos, no se lleva al usuario, en todos los casos, a un ejercicio crítico. En contraste se le puede convertir en espectador de otra pantalla más, la del ordenador o la del celular. Sin que sea una generalidad, porque las redes, por ejemplo,

²⁸ Difundida a través de Internet, es difícil diferenciar, una información verdadera de un mensaje falso, porque en las redes ofrecen la posibilidad de mostrar infinidad de información sin que se tenga garantía de la veracidad de la misma, por dicha razón, Internet cumple un papel de carácter opuesto. Porque por un lado, ofrece la posibilidad de difundir información con una velocidad y libertad antes nunca alcanzada, pero al mismo tiempo puede ofrecer desinformación e intoxicación informativa. (Levis 2009 175)

para el ámbito académico o científico se han convertido en una importante plataforma para la difusión de documentos o incluso para el trabajo colectivo o colaborativo. Lo mismo en cierto tipo de organizaciones donde se fomenta el uso de las TIC, para compartir información y potenciar el trabajo en equipos de forma presencial o a distancia.

Lo que se demanda desde esta visión pragmática propositiva, es un uso que trascienda el ocio y el entretenimiento, que no se piense únicamente en este recurso tecnológico como una herramienta para transmitir información y establecer lazos de comunicación inmediata. Sino que también se considere a las TIC como herramientas que permiten a los usuarios aprender a utilizar la información, reconociendo las fuentes válidas para poder generar conocimiento y trabajo compartido a partir de un uso más integral de estos dispositivos digitales.

Es decir, se consideran discursos más propositivos para el uso de las TIC, por ejemplo en el ámbito educativo, en el terreno laboral, incluso para generar conciencia política o social, a partir de la creación de comunidades virtuales que hacen activismo social y político²⁹.

Desde esta perspectiva pragmática propositiva: "La información no va a contribuir per se a resolver los problemas del mundo actual, pero es parte de la solución." (Trejo 35) Este planteamiento, retoma una de las visiones originarias de Internet, como un medio libertario³⁰ o como un medio de desarrollo individual y colectivo. Incluso para generar pensamiento crítico, a partir de una propuesta en la que se tiene acceso a fuentes plurales de información y por otra parte, dichos dispositivos permiten además la

²⁹ Como el caso mexicano, cuando en 1995 el Subcomandante Marcos, jefe de los zapatistas chiapanecos, se comunicó vía Internet con el mundo desde las profundidades de la selva Lacandona para denunciar los motivos de su lucha contra un sistema opresor construido desde el neoliberalismo económico. (Castells 33)

³⁰ Noción explicada en la nota 24 de la página 50.

generación de canales diversos para interacción, discusión y trabajo colaborativo.

Como se puede apreciar a partir de los tres tipos de discursos antes mencionados se producen diversos tipos de identidades, tanto en las sociedades como en las organizaciones. Dando lugar a sujetos que se identifican con diferentes usos de las TIC, ya sea de forma acrítica, pesimista o propositiva.

En función de estos discursos, se perfilan acciones concretas, porque el discurso es también un fenómeno práctico, social y cultural, porque cuando las personas hablan perfilan acciones. (Van Dijk 2008 a 21) Es decir, se trata de formaciones discursivas que derivan de las instituciones dominantes durante un momento histórico o coyuntura que tienen un peso sustancial sobre la constitución de subjetividades. Porque los discursos se producen con un carácter performativo, con el propósito de provocar cambios en las acciones sociales. (Robin 5)

En suma, tal como se ha explicado el sujeto está envuelto en variadas esferas de influencia de donde proceden diversas subjetividades, tal como sucede al interior y exterior de las organizaciones, los sujetos son influidos por factores económicos, políticos, psicológicos, culturales y tecnológicos, de donde se desprenden a su vez, acciones y discursos. Prácticas discursivas sobre las formas de ser de los trabajadores actuales, desde donde se moldean identidades.

Es decir, contrariamente al determinismo tecnológico que supone un mismo efecto en todos los usuarios en este caso de las TIC, cada uno de los sujetos responderán de acuerdo a sus propias peculiaridades individuales y sociales. Se apropiará de dichas tecnologías de acuerdo a las condiciones históricas en las que está inserto, de acuerdo a diversas prácticas discursivas por las que puede ser influido, pero también

responderá en función de su experiencia, sus intereses, y a su propia subjetividad. De tal manera que, aunque se ha insistido en la presente investigación que el discurso de la era de la información se promueve como discurso dominante a partir de las empresas, los Estados o los organismos internacionales, son finalmente los sujetos quienes se definen a sí mismos como cierto tipo de usuarios.

Dicho en otros términos, pese a la predominancia de ciertos discursos, no se puede establecer generalizaciones en torno al tipo de uso de las TIC y la identidad de los sujetos que surge como resultado. Retomando a Deleuze (1999), no se puede decir que todos los sujetos serán controlados o tendrán un uso acrítico de las tecnologías, como se abundará en capítulos próximos, habrá en contraste, tanto el interior como exterior de las organizaciones trabajadores también identificados con usos más propositivos de la tecnología, relacionados con el propósito de generar trabajo colaborativo o aprendizaje organizacional continuo a través de las TIC.

Capítulo 2. Identidad, narración y co-construcción entre sujetos y TIC, de acuerdo a las nociones de tiempo y espacio; de lo público y lo privado, y el trabajo colaborativo en red

Los seres humanos son por naturaleza contadores de historias,³¹ dan cuenta de su vida y de los demás a través de relatos que narran en la vida cotidiana, como parte de una herencia humana ancestral. (Bruner 2006 62) La identidad es producto de una secuencia de relatos que definen a los sujetos, a lo largo de una historia. Las narraciones trascienden el recuento de los hechos, porque son también formas de contemplar y construir la realidad. Son modos de conocer el mundo, de producir y de negociar significados, de reproducir saberes, comportamientos, creencias, valores e identidades. (Bruner 2006 64)

A partir de las anteriores premisas, la identidad, se concibe como una construcción comunal o relacional que se despliega a través de las conversaciones narrativas que mantienen los sujetos durante sus interacciones. (Gergen 1996 232) Las identidades son socialmente construidas (Berger y Luckmann 71). Surgen como una realidad dialógica que deriva de la interacción social, de los rangos canónicos que establecen sobre lo que se considera válido o legítimo para ciertas sociedades.

Dada la relevancia de la construcción social de la realidad para la creación de identidades tanto sociales, como organizacionales, en el presente capítulo se hará en primer término, una aproximación a la teoría de la construcción social de la realidad. Principalmente a partir de la obra de

³¹ A finales de la década de 1970 y principios de 1980, surgió la noción del Yo como narrador: "el Yo cuenta historias en las que se incluye un bosquejo del Yo como parte de la historia". (Bruner 2006 119) Narraciones que marcaron una transición de la teoría literaria a las ciencias sociales y que se convirtieron en un importante recurso para interpretar experiencias de vida, desde disciplinas como la psicología o la antropología.

Berger y Luckmann (2000) y de Kenneth Gergen (1996), en segundo término, se hablará sobre la relación que existe entre la teoría de la construcción social, la narración y la creación de identidades. Finalmente, se ampliará la visión construccionista, para explorar las implicaciones mutuas que se desarrollan entre sujetos y tecnologías, con respecto a la construcción de identidades. Para tal propósito, se hará una revisión de la teoría de la co-construcción entre usuarios y tecnologías que procede de la sociología del conocimiento y que estudia la influencia recíproca entre sujetos y dispositivos tecnológicos. En el último apartado, se presentará una descripción de la propuesta metodológica que se desarrolló, que se basó principalmente en un análisis narrativo y en un acercamiento etnográfico a la organización que se eligió para realizar el presente estudio caso.

2.1 Construcción social y generación de identidades

La construcción social de la realidad es una perspectiva cuyo propósito se dirige al análisis de la naturaleza social del conocimiento. Surgida dentro de la sociología del conocimiento, se desarrolla principalmente a partir de las influencias de la obra Alfred Schütz. Legado que dos de sus discípulos Peter L. Berger y Thomas Luckmann, recobran para publicar el libro: *La construcción social de la realidad*, en el cual buscan explicar cómo se construye el conocimiento de la vida cotidiana.

Para dicho propósito, Berger y Luckmann, proponen como Schütz un análisis fenomenológico del *conocimiento del sentido común* o del *mundo de vida*.³² Conceptos que hacen referencia a las concepciones del mundo

³²Este interés por la exploración del "mundo de la vida" o del conocimiento del sentido común derivan de las concepciones planteadas por Alfred Schütz (1995).

que se construyen mediante las interacciones sociales y se convierten en las formas de concebir la realidad que se dan de forma natural, sin que haya una indagación teórica o científica de por medio. (Berger y Luckmann 13) Esta corriente no busca profundizar en la concepción filosófica sobre términos como realidad o conocimiento; no pretende ahondar en ambas definiciones, su intención se orienta a analizar las formas de conocimiento que surgen mediante la experiencia, a través de las relaciones cara a cara.

Son formas de conocimiento que se surgen en el "aquí" y el "ahora" a través de las interacciones que se dan entre los individuos que conviven de forma cotidiana. (Berger y Luckmann 39) El *mundo de la vida* comprende un mundo intersubjetivo que se desarrolla durante la interacción social, un entorno que es definido por los actores sociales que comparten un tiempo y un espacio determinado. Un mundo preexistente, que ha sido moldeado por nuestros predecesores. Por tanto, se trata de un mundo cultural, un mundo intersubjetivo:

Es intersubjetivo, porque vivimos en él como hombres, entre otros hombres, con quienes nos vinculan experiencias y labores comunes, comprendiendo a los demás y siendo comprendidos por ellos. Es un mundo cultural porque, desde el principio, el mundo de la vida cotidiana es un universo de significación para nosotros, vale decir una textura de significados que debemos interpretar para orientarnos y conducirnos en él. (Schütz 41)

Como puede inferirse es un mundo intersubjetivo, porque se origina y ha sido instituido gracias a los universos de significado que se crean comunalmente. Universos que dan lugar a símbolos, sistemas de lenguajes, instituciones sociales que dotan a los individuos de códigos que

predeterminan las acciones. La cultura en la que están insertos los sujetos, da las posibilidades de acción, porque se trata de un mundo preinterpretado, que los actores sociales construyen o reconstruyen durante sus interacciones.

Considerando las premisas anteriores y otras influencias como las de Max Weber de sociología comprensiva y de George Herbert Mead de interaccionismo simbólico, Berger y Luckmann sostienen que el conocimiento de la vida cotidiana es socialmente construido: "Se presenta como una realidad interpretada por los hombres y que para ellos tiene un significado subjetivo de un mundo coherente." (Berger y Luckmann 33)

En este contexto, el objetivo del construccionismo social es explorar la realidad que es socialmente construida de forma particular por diversos grupos. Se trata examinar las elaboraciones conceptuales o atribuciones de significado que los individuos crean sobre los objetos, sujetos y hechos.

De acuerdo a lo anterior, para Berger y Luckmann tanto el hombre como la sociedad son productos sociales, que se originan a través de la interacción social. En un momento histórico concreto, en el que los grupos sociales o comunidades lingüísticas ³³, construyen significaciones compartidas de la realidad. Lo anterior se explica, en opinión de los investigadores, porque el ser humano habita no sólo en un ambiente natural determinado, como el resto de las especies animales, sino que también pertenece a un orden cultural y social específico. Así, desde su nacimiento hombres y mujeres están sujetos a una continua inferencia socialmente determinada. Es decir, el desarrollo de los sujetos se da dentro de una doble interrelación, ambiental y cultural, motivo por el cual

³³Las comunidades lingüísticas, son los grupos humanos que en sus interacciones sociales comparten un mismo lenguaje. (Berger y Luckmann 91)

el ser humano manifiesta una amplia plasticidad o dicho en otros términos, una gran diversidad de identidades.

Desde esta visión construccionista, el hombre es un producto social porque, los sujetos construyen la definición de sí, a través de las interacciones sociales en las cuales participan en su vida cotidiana. Donde se crean diversas tipificaciones que moldean su identidad. Las tipificaciones son las categorizaciones o definiciones que las comunidades lingüísticas construyen colectivamente sobre objetos u sujetos. (Berger y Luckmann 93) De esta manera, se establece, por ejemplo, que las acciones tipo X deben ser realizadas por actores del tipo X. (Berger y Luckmann 76) Dicho en otros términos, a través de estas tipificaciones las comunidades lingüísticas asignan roles a los sujetos de acuerdo a la identidad que les es atribuida. En este sentido, éstas se preestablecen para modelar identidades dentro de un contexto socio cultural determinado. Lo anterior porque a través de las tipificaciones se plantea un escenario para la evaluación moral donde los sujetos se representan de acuerdo a los roles definidos en sus propias culturas.

La auto-producción de un hombre es siempre, y por necesidad una empresa social. Los hombres producen juntos una empresa social con la totalidad de sus formaciones socioculturales y psicológicas [...] La humanidad específica del hombre y su sociabilidad están entrelazadas íntimamente. El *homo sapiens* es siempre, y en la misma medida, *homo socius*. (Berger y Luckmann 72)

Un hombre social, que de acuerdo a Berger y Luckmann en los procesos de socialización, desde la infancia e incluso durante su adultez adquiere implícitamente la concepción sobre su propia identidad. Se habla entonces, del carácter del Yo como producto social. Lo cual significa que

la construcción de la identidad no procede únicamente de la configuración que cada individuo hace sobre sí mismo, sino que se construye en estrecho contacto con la comunidad lingüística a la cual pertenece. Es decir, el ser humano se produce dentro de un ambiente dinámico dentro de una cultura determinada, donde a través de la interacción social, se produce el conocimiento que es socialmente construido acerca de las identidades individuales y colectivas.

Así, los sujetos se definen de acuerdo a las tipificaciones que establecen las comunidades lingüísticas, son construcciones sociales que se crean al interior de las culturas. Es decir, la identidad se genera en un entorno cultural determinado donde se establece una prescripción canónica sobre los comportamientos esperados para los sujetos. (Bruner 1997) De acuerdo a lo anterior entendemos a la cultura como el marco temporal y geográfico en donde se crean universos de significado a partir del cual los sujetos interactúan de forma cotidiana. Interacción que como se explicaba sólo es posible mediante la creación de significados compartidos. (Berger y Luckmann 94) Significados que son transmitidos mediante distintos tipos de lenguajes, dentro de los cuales, el lenguaje hablado corresponde a la forma comunicación mayormente utilizada por los seres humanos durante sus relaciones sociales. Así, los individuos conversan de manera cotidiana, cuentan historias mediante las cuales como se mencionaba, se producen y reproducen significados. Narraciones, que no sólo enuncian la trama de un relato, sino que a su vez definen al sujeto que las narra.

2.2 Narración y generación de identidades

No existen personas sin narrativas, ni pueblos sin relatos. La narrativa se presenta en el mito, la leyenda, la fábula, el cuento, la novela, le épica, la historia, la tragedia, la comedia, la mímica, el cine, el comic, pero

también en las conversaciones cotidianas de los seres humanos en sociedades diversas. (Barthes 7) Hay relatos únicamente orales, los hay visuales o bien pueden incluir ambas modalidades. Es decir, es un campo muy heterogéneo que puede ser contemplado por distintas ciencias como la antropología, la psicología, la sociología y la teoría literaria, de ello deriva también la diversidad en cuanto a las concepciones y aproximaciones narrativas.

Respecto a la concepción de un texto narrativo expresan Contursi y Ferro que no existe un acuerdo entre las distintas teorías, sin embargo, al hacer referencia a Mieke Bal explican que un texto narrativo será aquel en que un agente o agentes relaten una historia, mediante una serie de acontecimientos relacionados que los autores causan o experimentan. (Contursi y Ferro 11) De acuerdo a lo anterior, una narración, en primera instancia es una secuencia de sucesos. Secuencia que en opinión de las investigadoras es "... una estructura, una red relacional jerárquica, una entidad relativamente autónoma, dotada de una organización interna que le es propia y en relación de dependencia/independencia, con el conjunto vasto del que forma parte". (Contursi y Ferro 26) Este conjunto incluye un actor, o ciertos actores que enfrentan una problemática, dentro de un contexto determinado.

De esta manera, una secuencia narrativa posee los siguientes elementos: la sucesión de eventos, la unidad temática (por lo menos un actor sujeto) y los predicados que indican transformación. (Contursi y Ferro 27) Lo que trae como resultado, un proceso transformacional de unidad de acción, compuesto por una situación inicial, una transformación (medio) y una situación final. Una situación final que equivale al desenlace de la historia y que culmina con la evaluación que los propios actores, hacen sobre la

trama³⁴. En este sentido explican las investigadoras, la narración ocupa un lugar privilegiado en ciencias sociales porque permite interpretar variados fenómenos que trascienden las estructuras literarias, y se convierten en dispositivos para describir o explicar la acción social. Porque son textos que se producen en la vida cotidiana y se presentan como chistes, mitos, cuentos populares y autobiografías. (Contursi y Ferro 47)

Su trascendencia para la investigación científica en ciencias sociales, deriva de que su característica fundamental es que se refiere a las acciones de las personas, las descripciones de las circunstancias pasan a segundo término, porque lo que destacan son los sucesos en que los actores se ven involucrados.

De forma semejante, Ochs explica que podemos entender a la narrativa como un género fundamental que organiza los modos en que pensamos e interactuamos socialmente. Desde esta visión, la narrativa incluye un enorme espectro de formas discursivas que incluyen géneros tanto populares como cultos. Dentro de esta pluralidad de concepciones y acercamientos al pensamiento narrativo, la autora destaca que una de las formas más predominantes, es la conversación corriente que realizan los seres humanos en su vida cotidiana. Dado que al hablar los seres humanos lo hacen con suma frecuencia mediante historias, narraciones sobre sí mismos y sobre los demás. (Ochs 272) Por tal razón, se reconoce a la narración como una forma básica mediante la cual los seres humanos otorgan sentido a sus vidas, pensándolas y expresándolas como relatos. Al respecto destaca Gergen que no sólo contamos nuestras vidas como relatos, las relaciones que establecemos con otros se desarrolla también de forma narrativa:

³⁴ La trama será entendida como la forma del contenido. (Contursi y Ferro 25)

... las exposiciones narrativas están incrustadas en la acción social; hacen que los acontecimientos sean socialmente visibles y establecen característicamente expectativas para acontecimientos futuros. Dado que los acontecimientos de la vida cotidiana están inmersos en la narración, se van cargando de sentido relatado: adquiere la realidad de un 'principio', de un 'punto grave' y 'un final' y así sucesivamente. (Gergen 1996 232)

Vivimos entonces expresa el autor en forma narrativa, tanto al narrar como al realizar el Yo. Porque las narraciones permiten a los sujetos organizar sus acciones, y motivaciones alrededor de una trama narrativa que se desarrolla en la vida cotidiana. Por tal razón, se entiende a las narraciones como recursos conversacionales, como construcciones abiertas a la modificación continua durante la interacción social.

De forma semejante, para Jerome Bruner una de las formas más frecuentes y poderosas del discurso en la comunicación humana es la narración, dado que en su opinión, es la forma más natural en que organizamos nuestra experiencia y nuestro conocimiento. (Bruner 1997 58) Por ende, concibe a las narraciones como una forma de conocimiento, porque es mediante las conversaciones narrativas, como los seres humanos transmiten los significados que se consideran válidos o no válidos dentro de los grupos sociales. Es decir, las narraciones son medios de interpretación, reinterpretación y reproducción de significados, modos en cómo se le otorga sentido a las acciones durante la interacción social. (Bruner 1997 140)

Se escuchan historias desde la primera edad, tanto historias ficticias como historias de la vida diaria. De modo semejante a cómo se estructuran las primeras, se construyen también las narraciones de la vida cotidiana. Una

narración (ficticia o real) comienza con un prólogo implícito o explícito que establece el carácter legítimo, luego la relación se desarrolla llevando a una ruptura o violación del orden canónico, tras ello se dan diversos acontecimientos hasta que se da una restitución de la legitimidad inicial. La narración termina, con una conversación que restaura el narrador y la audiencia, donde se presenta una evaluación de lo ocurrido, por tanto, las narraciones son profundas e inevitablemente normativas. (Bruner 1997 112)

De este modo, las historias comienzan cuando algún evento, rompe con los rangos canónicos de una sociedad, esto es lo que una comunidad considera cómo válido o aceptable, de acuerdo a lo que se considera legítimo en un contexto cultural determinado. (Bruner 1997 159) Así a través de las narraciones se da la defensa de las historias legítimas reconocidas en diversas sociedades, de lo que puede ser examinado por los integrantes de una misma cultura. Entonces un relato tiene dos elementos trascendentales para la investigación en ciencias sociales: "... una secuencia de acontecimientos y una valoración implícita de los acontecimientos relatados". (Bruner 1997 140) Lo que da como resultado la construcción social de la realidad, dado que a partir de las conversaciones narrativas se crean concepciones sobre el mundo, o de normas de conducta, o justificaciones sobre las propias acciones que se desarrollan dentro de cada cultura.

En este sentido, reitera Bruner que entendemos a la narrativa como una forma de conocimiento, que tiene un origen cultural debido a los marcos interpretativos que forman parte de una cultura y con base a los cuales los seres humanos desarrollan sus acciones y sus identidades. Esto se explica en su opinión, porque la cultura impone patrones inherentes a los sistemas simbólicos; sus modalidades de lenguaje y discursos así como las formas de explicación lógica sobre las acciones de los sujetos o los

grupos. (Bruner 1997 131) Es decir, mediante la narrativa se ofrecen patrones de vida comunitarios que resultan mutuamente interdependientes, así la función de las historias es otorgar significado a lo excepcional, como se decía, a lo que rebasa las normas.

Respeto al tema Bruner explica que el hombre está envuelto en un mar de relatos producto de las relaciones sociales en las que participa. Narraciones a través de las cuales se construye la realidad social y se moldean identidades, dado que los sujetos cuando relatan sus propias historias, no sólo dan cuenta de sus acciones, sino que también las justifican, en función de otras historias que han escuchado a lo largo de sus vidas. De este modo, los relatos autobiográficos son eco de otras narraciones contadas. (Bruner 2006 129)

Kenneth Gergen a su vez habla de autonarraciones y las define como los relatos que el sujeto hace sobre sí mismo. Para explicarlo construye una teoría relacional, que tiene como premisa principal que éstas no son posesiones exclusivas del individuo, sino de las relaciones. Es decir, la narración está sujeta a la interdependencia de las relaciones en curso.

Las personas en este caso no consultan un guion interno [...] no son autores de sus propias vidas. Más bien la autonarración es una suerte de instrumento lingüístico incrustado en las secuencias convencionales de acción y empleado en las relaciones de tal modo que sostenga, intensifique o impida diversas formas de acción. (Gergen 1997 234)

De acuerdo a esta perspectiva, señala el investigador, el individuo al narrarse se define, se autoidentifica, aplica la autojustificación y la autocrítica. Se considera al sujeto como autor o agente, debido a que se sitúa en la historia en función de un contexto histórico y cultural determinado. En su opinión, las autonarraciones funcionan como historias

orales o cuentos morales en el seno de una sociedad. Por tal razón, el uso de componentes narrativos parece ser vital al crear un sentido de la realidad en las exposiciones en las que se pretende dar cuenta del Yo. En el modo en como los individuos cuentan sus historias, las que cuentan u omiten, y en la forma en cómo se sitúan en ellas, por ejemplo, como héroes o villanos, ello expresa lo que los individuos desean revelar u ocultar sobre sí mismos. Se trata de entender entonces, al sujeto que se narra y construye su identidad mediante diversas narraciones.

Así, los sujetos se definen en tanto narran sus propias historias. No obstante como se explicaba, no se construyen como sujetos de forma aislada, en realidad son conarradores³⁵, son producto de otras narraciones que otros han contado. Por este motivo Gergen explica, que la identidad se produce dentro del seno de la vida social, a partir de las interacciones, de las narraciones que el sujeto comparte con otros cotidianamente.

He defendido específicamente a sustitución de la autoconcepción privada por un proceso social que genera inteligibilidad mutua. Las formas de inteligibilidad a su vez, no son producto de acontecimientos en la vida en sí mismos, sino que derivan ampliamente de concepciones narrativas disponibles". (Gergen 1996 250)

Como puede inferirse a partir de la cita anterior, el Yo se construye a través de las relaciones sociales, donde este percibe las concepciones posibles sobre sí mismo a partir de las cuales edifica su identidad. Por

³⁵Los emisores iniciales se convierten en conarradores de sus propias historias, cuando en ésta se percibe la influencia de otras historias contadas por otros sujetos, dentro de las interacciones sociales en las que se participa. (Ochs 287)

dicha razón, la identidad es definida como el relato vital que los sujetos cuentan sobre sí mismos. "Nuestra identidad presente es, por consiguiente, no un acontecimiento repentino y misterioso, sino un resultado sensible de un relato vital". (Gergen 1996 233)

De este modo, Gergen propone una visión relacional del autoconcepto, que concibe al Yo, no como una estructura privada y personal, sino como un discurso, como una narración acerca del Yo, como una autonarración. (Gergen 1996 231) Narraciones que sólo pueden ser expresadas en los lenguajes disponibles de la esfera pública. Es decir, se trata de un Yo que debe volverse inteligible dentro de las relaciones sociales en curso. "Las historias sirven también como los medios críticos a través de los cuales nos hacemos inteligibles ante el mundo social". (Gergen 1998 153) Así, se construye un sujeto en el seno de la vida social, donde las prescripciones del ser se hacen mediante las narraciones que se cuentan durante las relaciones sociales. Una historia acerca de las historias del Yo, que se consolida en la autonarración, por ello es que no se puede entender la acción humana sin situarla en contextos narrativos. En consecuencia, el investigador sostiene que los seres humanos utilizan la forma del cuento para identificarse ante otros y ante sí mismos. Se da cuenta de la vida, mediante conversaciones narrativas, las relaciones con otros se viven de esta misma forma. Desde una visión construccionista, la realidad se expresa a través de historias. "En un sentido significativo, entonces, vivimos a través de historias, tanto al contar como al comprender el yo". (Gergen 1998 154)

Lo expresado en el párrafo anterior, explica porque al utilizar estas convenciones narrativas los individuos tienden a generar un sentido de coherencia de acuerdo a los cánones culturales. Las narraciones son la forma en como los sujetos dan sentido a sus vidas, se narran así mismos en función de las narraciones que comparten en las relaciones sociales

que mantienen con otros sujetos. "Determinadas formas de narración son ampliamente compartidas dentro de la cultura; son frecuentemente usadas, fácilmente identificadas y altamente funcionales. En este sentido, constituyen el silabario de posibles yoes". (Gergen 1996 240) El investigador reitera que, las narraciones y autonarraciones no son exclusivamente modos de contar a alguien o así mismo la propia vida, sino que son medios a través de las cuales se prescriben acciones e identidades. Se da una conceptualización narrativa como parte de un proceso social, donde la identidad descansa inevitablemente en el diálogo que se desarrolla en las relaciones sociales. Sin embargo, la autonarración no sólo es un derivado de encuentros pasados, reunidos dentro de las relaciones ahora en curso, es también la base o estructura moral que desarrollan los grupos sociales, mediante la cual se establece la reputación del Yo y es a su vez en palabras del autor una comunidad de reputaciones. (Gergen 1996 256) Por consiguiente, las autonarraciones se desarrollan de acuerdo a las expectativas de la comunidad. La identidad del sujeto se constituye continuamente dentro de los cánones culturales de cada comunidad, donde el núcleo relacional predetermina las posibilidades del Yo. Es decir, se da una negociación constante de narraciones e identidades, se establecen criterios de validez narrativa respecto a la propia concepción del sujeto. La validez narrativa por consiguiente depende fuertemente de la afirmación de los demás.

Las narraciones dominantes dentro de los diversos grupos sociales determinan el contenido de los relatos, predeterminan narraciones que pueden volverse inteligibles en las relaciones sociales en curso. (Gergen 1996 227) Así, las narraciones generan identidades, porque los sujetos actúan y se autodefinen de acuerdo a los relatos dominantes.

En este contexto, para autores como Gergen (1996) y Bruner (1997) explorar los relatos que los sujetos narran es imprescindible para el

entendimiento de su identidad. Debido a que los mismos toman posiciones en los hechos que narran, son los protagonistas de sus propias historias donde se definen a sí mismos y dan cuenta de sus acciones. De acuerdo a este planteamiento elegimos el análisis narrativo para analizar la identidad de los administrativos y docentes, en tanto se describen a sí mismos como usuarios de las TIC.

El sujeto vive y se narra a partir de historias, por ello es necesario situar estas narraciones dentro de un contexto de eventos precedentes y subsiguientes, porque éstas se vuelven histórica y culturalmente contingentes. Se transforman continuamente de acuerdo a las particularidades sociohistóricas donde los sujetos se encuentran inmersos. (Gergen 1996 336)

Bruner coincide con esta postura dado que habla de un *yo histórico*, como un sujeto que se encuentra situado en un contexto específico que lo define. (Bruner 2006 118) El Yo está influido por un tipo de sociedad específica, una economía, un entorno político, social, cultural, un lenguaje, los cuales se convierten en realidades sociohistóricas que en su opinión no pueden ser soslayadas en las investigaciones sobre las identidades. El individuo se encuentra situado en un espacio, en un tiempo y en una cultura determinada que influyen notablemente en la construcción de su identidad.

Desde esta perspectiva, una estructura narrativa domina la acción social, la que es internalizada por los sujetos a lo largo de su historia, formando parte no sólo de las interacciones sociales, sino de la propia autodefinición de los mismos. Así las personas se forman a sí mismas a través de sus negociaciones con el contexto y con los otros sujetos con los que interactúa. El Yo emerge entonces, en procesos de identificación con unos y diferenciación con los otros. En este orden de ideas, Jerome Bruner

también habla de un *yo distribuido*, esta noción se deriva de la trascendencia que tienen las narraciones en la vida de los seres humanos. El autor explica que, narramos a otros nuestra propia vida, y de manera simultánea nos narramos a nosotros mismos nuestro propio relato, somos de forma simultánea narrador y audiencia, juzgamos, explicamos, justificamos las narraciones propias a lo largo de la vida. Pero aún en la narración intrapersonal que el Yo se narra a sí mismo, los otros están presentes. Como resultado, emerge un Yo "distribuido", el Yo se ve enredado en una red construida por los otros". (Bruner 2006 125) Esta concepción se refiere a lo que Gergen define, lo mencionábamos como el Yo relacional, un Yo que se construye socialmente. Se crea en consecuencia, una coherencia autobiográfica de acuerdo a los significados que son construidos sobre sus roles durante las relaciones sociales.

Bajo una óptica construccionista la narración es un producto social y se convierte en un lente a través del cual el individuo identifica objetos, personas y acciones. Así, explica Gergen no se trata de ver el mundo como es, sino de analizar la forma en cómo el mundo es contemplado por el sujeto. Como puede inferirse dicha vista, no es en el sentido estricto una mirada aislada, sino que es producto de las interacciones sociales. Es una contemplación social que se construye a partir de las narraciones que se comparten entre los grupos sociales. Dicho en palabras de este investigador, la narración es un lente que el individuo interioriza. Un lente, una forma de mirar que se convierte en un modelo interno: "La principal alternativa a esta visión sostiene que la construcción narrativa es un *modelo interno*, una forma de historia que el individuo puede interrogar como guía de la identidad y la acción". (Gergen 2007 200) Los relatos entonces, se convierten en modelos para la acción y la identidad. Historias acerca de los sujetos, sus fracasos y éxitos; limitaciones y potencialidades. Las historias, aclara el mencionado investigador, no se

definen como falsas o verdaderas, sino que son formas para construir la realidad: "Para ponerlo de otro modo, una historia no es simplemente una historia. Es también una acción situada en sí misma, un desempeño con efectos ilocutivos. Actúa de modo que crea, sostiene o altera mundos de relaciones sociales". (Gergen 2007 217)

Es decir, el sujeto ésta inmerso en un cúmulo de narraciones que paralelamente a su realidad fónica, lingüística, se convierten también en lentes y modelos de acción. De este modo, la narración como forma de conocimiento, se convierte en una forma de construcción y comprensión de la realidad. La realidad que los propios sujetos construyen sobre sí mismos y sobre los demás. Desde esta visión construccionista se entiende a la identidad como una historia contada, un relato vital mediante el cual los sujetos definen sus identidades.

Entonces el proceso de la construcción de la identidad es una combinación de lo que escribe el sujeto, como se explicaba, considerando las historias que otros han contado sobre él mismo o sobre los demás. Lo cual significa que las narraciones tienen la cualidad de crear acciones concretas, como la definición de fenómenos sociales o la construcción de identidades. Por ejemplo, en la definición del concepto de familia o de los roles de género. En un estudio realizado por Langellier y Peterson (1997) se sostiene que la unidad familiar que llamamos familia no es una identidad predeterminada, sino que se construye más bien a través de las distintas estructuras narrativas que expresan los miembros de una familia. A través de las historias que se cuentan de padres a hijos, de madres a hijas y de abuelos a nietos, se reproducen las definiciones de roles sexuales, los significados de la edad, la naturaleza de las obligaciones familiares y los roles de género. Narraciones a partir de los cuales, desde la concepción de la familia monolítica, se desencadenan formas de dominio del género masculino sobre el género femenino. Son las mismas narraciones

familiares, las que una vez reproducidas, de generación en generación, someten a las mujeres a la obediencia hacia sus cónyuges. (Langellier y Peterson 76)

Así podríamos mencionar otros ejemplos de aproximaciones que se han hecho, estableciendo una relación entre la narración como una forma de interacción social y la creación de identidades, por ejemplo, en torno a la diversidad sexual (Sabsay 1997), a la discriminación racial (Van Dijk, 1997), y la explotación laboral (Witten 1997).

Como podemos advertir en función de los ejemplos antes mencionados, las narraciones son mucho más que una secuencia de hechos que se enuncian, son formas cognitivas que promueven marcos de referencia comunes para grupos humanos. No son sólo entretenimiento para las audiencias o escuchas de las historias, son también formas de persuasión, de generación de conductas. Ya que como anota Van Dijk "...pueden contribuir a la reproducción del conocimiento, de las creencias, actitudes, ideologías, normas o valores de un grupo o de la sociedad en su conjunto". Van Dijk (1997 168) Tomando en cuenta lo hasta ahora expuesto, las narraciones constituyen un género discursivo para la reproducción de la cultura y de la sociedad.

2.3 Trascendiendo la visión del construccionismo social

Después de la publicación del libro de *La construcción social de la realidad* de Berger y Luckmann en 1966, paulatinamente dentro de la misma corriente de la sociología del conocimiento, comenzaron a surgir otras teorías, como respuesta en parte, a ciertas limitaciones de corte epistemológico dentro de la visión construccionista. Esta teoría fue criticada porque sólo contempla aspectos sociales en la construcción del conocimiento de la vida cotidiana, omitiendo la trascendencia del

contexto, o los hechos tangibles u objetivos que existen independientemente de los hechos sociales o culturales.

Para enriquecer estas propuestas surgieron otras visiones como la construcción social de la ciencia, o la construcción social de la tecnología, posturas que pretenden entre otros propósitos, ampliar la perspectiva más allá de lo social o de lo simbólico, considerando que la interacción social y los procesos de significación están insertos dentro de contextos particulares que a su vez están determinados por ciertos factores políticos o económicos y no solamente sociales o culturales. (Oudshoorn y Pinch 3) A partir de estos acercamientos teóricos, se considera que la realidad no surge únicamente de procesos dialógicos entre que grupos humanos, sino que emergen hechos observables o no observables por los sujetos, como hechos "brutos" que existen independientemente del lenguaje:

... hechos que son completamente independientes de la opinión humana. Hace años bauticé a algunos de los hechos que dependen del acuerdo humano como "hechos institucionales", para distinguirlos de los hechos no institucionales o "brutos". Llamo a los hechos institucionales así porque, para su existencia requieren instituciones humanas [...] Los hechos brutos no requieren, para su existencia, instituciones humanas. (Searle 21)

De acuerdo a lo anterior, por ejemplo, la existencia de las montañas, del sol o del viento, serían hechos brutos, mientras que la concepción del matrimonio, la feminidad o la masculinidad entre muchos otros serían hechos institucionales. En ese sentido destaca Searle, que la realidad trasciende a lo expresado por el lenguaje humano, incluso hechos sociales como la pobreza existen independientemente de cómo son nombrados o excluidos en discursos institucionales. Sin demeritar el papel que el lenguaje tiene para representar, describir o significar los hechos brutos o

institucionales, sostiene que las palabras y otros símbolos son parcialmente constitutivos de los hechos, por ello destaca que es necesario distinguir los hechos por sí mismos, independientemente del lenguaje que es utilizado para representarlos. (Searle 75)

Dicho en otros términos, los objetos, los hechos o los mismos sujetos existen independientemente del símbolo a partir del cual se les representa "... los símbolos no crean gatos, perros o estrellas vespertinas; crean sólo la posibilidad de referirse a gatos, perros y estrellas vespertinas de un modo públicamente accesible". (Searle 76) Porque mediante las palabras se significa o representa una realidad, el lenguaje se torna en este sentido un recurso epistemológicamente indispensable para conocer, nombrar y describir la realidad. También para constituir parcialmente hechos institucionales, porque el lenguaje tiene cualidades performativas, mediante actos de habla que él denomina 'declaraciones'.

Declaraciones que modelan identidades, esto llevado a nuestro caso de estudio, ayudará a comprender las formas de ser de los usuarios respecto al uso que estos hacen de las TIC, pero lo mismo puede aplicarse a infinidad de objetos de estudio como la constitución de roles de género, la diversidad sexual, la segregación racial entre otras subjetividades que se perfilan a través de los discursos de los grupos humanos. No obstante, pese a sus cualidades performativas, los hechos institucionales no pueden existir sin que emerjan también hechos brutos. (Searle 52) Por ejemplo, la discriminación o marginación social existen, aún sin ser nombradas por los Estados o reconocidas en los medios masivos de comunicación.

Es decir, los hechos institucionales no se desarrollan de forma aislada, sino sólo en un conjunto de relaciones sistemáticas entre los hechos brutos y los hechos institucionales. Así, ciertos hechos surgen en tanto son nombrados y creados por instituciones, como la idea de la democracia

o el matrimonio, emergen a partir de frases performativas que moldean conductas o generan instituciones. No obstante, como el mismo autor expresa, la realidad no puede limitarse a ello, sino que existen de forma paralela a hechos brutos que se desarrollan aún sin ser mencionados en los discursos.

Como en el caso de la presente investigación, las TIC existen, independientemente de los discursos que los nombran. Son una realidad material o inmaterial, están constituidas por la confluencia de tecnologías. En otros términos, gracias a tecnologías como el *microchip*, la fibra óptica o los programas de *software*, entre otras. Dichos dispositivos tecnológicos, tienen cualidades que las constituyen y dicha constitución influye a su vez en la creación de las identidades. (Latour 1998 109) Lo mismo que los distintos grupos de interés que se ven involucrados cuando surge una innovación tecnológica, cada uno de estos grupos manifiestan sus propios intereses dentro de un contexto político, económico y social. (Pinch y Bijker 30)

Así, de esta visión ampliada de la teoría construcción social de la realidad, surgen otras teorías como la construcción social de la tecnología, que contempla además de los procesos simbólicos del desarrollo tecnológico, otros factores que dentro de un sistema influyen en la implementación y apropiación de una tecnología.

2.3.1 Teoría de la construcción social de la tecnología y teoría co-construcción entre usuarios y tecnologías

Como se explicaba en el apartado anterior, la teoría de la construcción social de la tecnología propuesta por Pinch y Hughes (1983), *social construction of technology* SCOT por sus siglas en inglés, sostiene que los

procesos sociales influyen en el contenido de la tecnología, de acuerdo a esta premisa se busca entender la manera en qué una variedad de consideraciones sociales, políticas y económicas dan forma al desarrollo tecnológico. (Oudshoorn y Pinch 3) Es decir, no estudia a la tecnología como un elemento aislado sino dentro de un contexto donde los grupos sociales toman un papel trascendental. Por tal razón, se debe estudiar el desarrollo tecnológico dentro un "tejido sin costuras", la tecnología forma parte de dicho tejido debido a que en su estudio se articulan aspectos sociales, políticos y económicos, porque la apropiación de un artefacto tecnológico, no es simplemente un logro técnico, sino que está relacionado con los factores antes indicados. (Pinch y Bijker 3)

Considerando los factores contextuales mencionados y las características de las tecnologías, a partir de la teoría de la construcción social de la tecnología surgen otras teorías como la co-construcción entre usuarios y tecnologías. (Oudshoorn y Pinch 4) Para comprender entre otros objetos de estudio, la configuración de identidades, como en el caso de la presente investigación que busca establecer una relación entre el uso de las TIC y la generación de identidades.

En dicha teoría, se considera la relación recíproca entre usuarios y tecnologías para conocer cómo los usuarios de las tecnologías son conceptualizados o se conceptualizan a sí mismos o cómo las tecnologías son definidas y utilizadas por los sujetos. El interés se dirige a analizar la forma en que los usuarios emplean las tecnologías, cómo las modifican, reconfiguran, se adaptan o las rechazan. Así, su principal fin se dirige a analizar qué es lo que los usuarios hacen con las tecnologías, y simultáneamente se explora también la manera en cómo las tecnologías constituyen a los sujetos, en relación a la creación de identidades de los mismos. (Oudshoorn y Pinch 3) Para tal propósito esta teoría propone trascender la visión de tecnología como algo socialmente construido,

dado que además de las concepciones que los respectivos grupos pueden tener sobre las tecnologías, éstas se sitúan en un contexto en particular donde están en juego variados intereses y además éstas poseen características particulares que influyen en sus tipos de uso y en la identidad de los usuarios que las utilizan.

Como en el caso del uso de las TIC, objeto de estudio de la presente investigación, tecnologías que por sus mismas características, por ejemplo respecto al *software*, parecen invitarnos a un tipo de uso en particular porque proponen canales de comunicación. (Scolari 56)

Es decir, no sólo se consideran las prescripciones o instrucciones de uso de las tecnologías, sino que las mismas de acuerdo a sus características promueven ciertas formas de utilización y en consecuencia favorecen la creación de cierto tipo de sujetos y de identidades.

De forma semejante a la teoría de la co-construcción entre usuarios y tecnologías, la teoría actor-red (Latour 2008), coincide con esta posición de trascender la visión de construcción social de las tecnologías, para contemplar en su complejidad tanto el uso como la concepción de las tecnologías. En este sentido, sus supuestos abogan por una forma heterogénea de ver la realidad. Se plantea la disolución de las fronteras entre el dominio de lo social y lo natural; y de lo social y lo tecnológico. Por consiguiente, para dicha perspectiva, los objetos materiales o naturales están físicamente localizados y compuestos por la heterogeneidad de otros elementos. No se puede hablar de cada uno de estos elementos de forma aislada, sino como entidades ensambladas. (Latour 2008 7)

Tal como sucede con los seres humanos, quienes han logrado cierto grado de evolución gracias la invención de las técnicas, herramientas, máquinas, etc. El hombre existe como tal, como resultado de su interacción con los

humanos y con los no humanos³⁶. De esta manera, la teoría del actor-red extiende la aproximación construccionista, derivada de la construcción social de la tecnología, debido a que ésta última únicamente considera la influencia que los grupos tienen en la construcción de la misma, diferentes significados y diversas categorías de uso. Mientras que la teoría del actor-red, sostiene que también esos grupos, son constituidos en parte por influencia de la tecnología, de acuerdo a las peculiaridades de los artefactos. Por ello argumenta, que los procesos de construcción de la tecnología y de los usuarios, son un acto reflexivo en el cual ambos tecnología y grupos humanos se elaboran mutuamente.

Los humanos construyen a los no humanos, o artefactos tecnológicos, pero los no humanos también constituyen a los humanos y generan identidades, roles y ciertos tipos de usos de las tecnologías (Latour 1998 109). En otras palabras, a través de la teoría del actor-red, debemos contemplar a las TIC tanto como un objeto material o intangible y al mismo tiempo como un objeto social, mediante el cual se crean modelos de acción que generan ciertas subjetividades. Así la identidad de los sujetos es formada por medio de las interacciones entre esos actores sociales y los artefactos tecnológicos, por lo tanto, el contenido de las tecnologías es técnico y social en un contexto determinado. (Latour 1998 129)

De acuerdo a lo anterior, el principal supuesto del que parten estas teorías co-construccionistas entre usuarios y tecnologías es que existe una influencia mutua entre sujetos y tecnologías. Por ello en opinión de

³⁶Los no humanos, son cosas llamadas comúnmente naturales o técnicas, pero que usualmente son consideradas como no sociales. Es decir, sólo se les concibe como objetos, a los que los humanos pueden atribuirles significados, y sirven para objetivos prácticos, pero no tienen categoría de actores dentro del análisis sociológico tradicional. (Callon 156)

Latour: "La sociedad y la tecnología no son sociedades ontológicamente distintas, sino más bien fases de la misma acción esencial." (Latour 1998 139) En consecuencia, expresa se deben entrelazar dentro de un mismo tejido, como el los denomina los humanos y los no humanos.

Los no humanos han sido entrelazados al tejido social, porque se da una co-evolución entre humanos y no humanos, hay una coexistencia en donde las tecnologías contribuyen a la constitución de los seres humanos, o los seres humanos influyen en el uso o significado que se les atribuye a las tecnologías. De acuerdo a lo anterior, Latour (1998) propone un estudio de las influencias recíprocas que se presentan entre humanos y no humanos, a partir de una descripción de las redes socio técnicas. Dentro de un contexto de uso, para establecer la co-evolución o la influencia mutua. Otra de sus propuestas es la descripción de la trayectoria de uso del artefacto, desde la innovación hasta la apropiación³⁷ y uso actual. El autor propone una descripción narrativa sobre las formas cómo se ha usado el artefacto, para describir las influencias mutuas entre humanos y no humanos, "... para describir una trayectoria de innovación en donde todos los actores co-evolucionan. La unidad de una evolución no viene dada por alguna cosa que permanezca constante en el tiempo..." sino que se transforman de forma continua de acuerdo a su influencia recíproca y la del contexto. (Latour 1998 125)

Así, por ejemplo, los grupos sociales pueden ser transformados por el uso de ciertas tecnologías, y las mismas pueden ser redefinidas por los usuarios, como sucedió con el invento de la radio difusión que fue pensado en un principio únicamente para favorecer la comunicación marítima entre

³⁷ El proceso de apropiación tecnológica que se explicará con mayor detalle en párrafos posteriores, es un término que deriva de Hirsch y Morley y se refiere a la forma en que un nuevo artefacto es usado e integrado a la vida cotidiana por los usuarios o grupos de usuarios. (Leagran 82)

distintas embarcaciones y se transformó finalmente en un nuevo medio de comunicación y entretenimiento para grandes masas. (De Anda 38) Paralelamente se convirtió en un medio con potencial educativo por la capacidad de evocación que deriva de la escucha, que puede influir parcialmente en la constitución de sujetos críticos a partir del seguimiento de emisoras públicas, culturales o educativas.

Con base en lo antes planteado, entendemos que la teoría de la co-construcción entre usuarios y tecnologías no se contempla a los usuarios o a las tecnologías como entes separados, sino en influencia recíproca. Los usuarios de las tecnologías se consideran como constituidos, por influencia de las tecnologías, lo mismo que las tecnologías son definidas por los usuarios, por ello se habla de una co-construcción entre usuarios y tecnologías, dejando atrás el determinismo tecnológico³⁸ que se centra solamente en las influencias de las tecnologías sobre los usuarios. Desde esta perspectiva en contraste, se estudian otros factores materiales, sociales, políticos y simbólicos dentro de un contexto determinado. Por ello se habla de la influencia mutua entre usuarios y tecnologías, pero dentro de un espacio y tiempo determinado.

Por otra parte, los mismos sujetos en su diversidad provocan variadas influencias en el uso de los artefactos, considerando lo anterior, se propone como se mencionaba, el análisis de distintos grupos implicados en el desarrollo tecnológico. (Pinch y Bijker 30) Como los diseñadores de los artefactos, los usuarios, los líderes de las organizaciones, los dueños de las empresas productoras de TIC, entre otros.

³⁸ Una de las teorías que ha tenido mayor influencia sobre tecnología y sociedad ha sido el determinismo tecnológico, para ésta la tecnología es un factor independiente de la sociedad, por ello se sostiene que la tecnología causa efectos en las sociedades, pero no considera la influencia que lo social provoca en el desarrollo tecnológico. (MacKenzie y Wajcman 4) La perspectiva de la co-construcción entre sujetos y tecnologías es una crítica ante esta postura que representa ser una mirada parcial al desarrollo tecnológico.

Lo que buscan investigadores en esta materia como Huges, Pinch y Bijker, es describir el proceso de cómo una tecnología es introducida, para analizar en primer término, cómo dichas tecnologías son interpretadas por diversos grupos. Porque en el momento de implementación una tecnología puede ser “leída”³⁹ de diversas formas independientemente del diseño del artefacto, puede ser conceptualizada o utilizado también de formas distintas dentro de un mismo grupo o en grupos distintos. Esto es lo que autores de esta corriente definen como “flexibilidad interpretativa”. Así un mismo artefacto puede ser definido o utilizado de múltiples formas, incluso de manera diferente a como fue concebida por sus diseñadores, hasta que se llega a un “cierre o clausura”, que es como los investigadores nombran al uso final o apropiación tecnológica que se logró tras el consenso de cada grupo. Todo dentro de un “marco tecnológico” que se refiere al contexto en donde se introdujo un nuevo artefacto, con sus propias particularidades políticas y económicas. (Pinch y Bijker 44)

Como puede inferirse, la perspectiva de la construcción social de la tecnología, se amplía al considerar además de los aspectos sociales, la existencia y características de los artefactos tecnológicos, de esta fusión surge la teoría de la co-construcción entre usuarios y tecnologías que estudia las tecnologías dentro de su contexto de uso. (Oudshoorn y Pinch 2) Por ello, para analizar este proceso de desarrollo tecnológico se contempla también lo que Woolgar ⁴⁰ define como configuración de

³⁹Woolgar introduce la noción de usuario como un “lector” parte de esa metáfora para enfatizar en la flexibilidad interpretativa que pueden tener las tecnologías, debido a que un mismo artefacto puede ser “leído” o interpretado de diferentes formas por diversos grupos. (Woolgar en Oudshoorn y Pinch 1994 9)

⁴⁰En estos estudios sobre usuarios y tecnologías en su contexto de uso, además del análisis sobre el desarrollo tecnológico, se concentran también en el usuario. Woolgar, propone el estudio de la configuración del usuario que se refiere a la identidad sugerida para los usuarios potenciales, a las capacidades que un usuario debe desarrollar de acuerdo al tipo de diseño de la tecnología en función de las futuras acciones que se esperan de él o ella. Esta configuración inicial puede ser replanteada por los propios usuarios y dar lugar a identidades diferente a las sugeridas desde el diseño de los artefactos de acuerdo a las peculiaridades técnicas de los mismos. (Oudshoorn y Pinch 8)

usuario que corresponde al tipo de usuario inicial que proponen los diseñadores de los artefactos tecnológicos, hasta el tipo de usuario que se constituye a partir del uso del dispositivo en cuestión. Es decir, se contempla tanto al usuario, como al dispositivo tecnológico, se estudia la influencia mutua entre usuarios y tecnologías, como se explicaba, dentro de un contexto de uso.

2.3.2 Co-construcción entre usuarios y tecnologías y uso de las TIC

Algunas de las primeras investigaciones que se hicieron entorno a esta teoría de la co-construcción entre usuarios y tecnologías, con respecto al uso de las TIC y los usuarios, se dirigió al estudio a los primeros ordenadores personales. El cual reveló que se desarrolla una influencia recíproca entre usuarios y tecnologías. Debido a que las primeras computadoras personales se construyeron pensando en cierto tipo de sujetos que fueron contemplados desde la primera configuración de usuarios, como desarrolladores de tecnología. (Lindsays 33)

Antes de 1970 el uso de los ordenadores únicamente estaba confinado a la milicia, las empresas o las universidades. Sin embargo, se daban ya los primeros indicios del surgimiento de las computadoras personales. Ya que quienes tenían conocimiento sobre las mismas —ingenieros, que generalmente eran hombres jóvenes menores de 30 años que usaban estas tecnologías en el trabajo— comenzaron a “ensamblar” lo que más tarde daría lugar a los ordenares personales. Eran aficionados a la “informática casera” quienes en los garajes de sus casas comenzaban a experimentar, trataban de construir minicomputadoras para uso personal.

Así surgió la cultura del hacker⁴¹, en el original sentido de la palabra como aficionados, como desarrolladores de tecnología, quienes creían y laboraban mediante el trabajo colaborativo de tipo comunitario. (Lindsay 32) A partir de este interés, *Radio Shack* introduce la primera computadora personal la TRS-80. Ésta fue vendida en Nueva York en agosto de 1977 por un costo de 599 dólares y un procesador de 1.77 *megahertz*. (Lindsay 33)

A partir de la introducción de la TRS-80 los usuarios fueron concebidos por los diseñadores de dicha computadora, como desarrolladores de tecnología o como usuarios reflexivos que ensamblaban computadoras personales, sujetos con habilidades técnicas y gusto por el autoaprendizaje y la autoresolución de problemas tecnológicos. Esa primera configuración de usuario no incluyó a mujeres. Lindsay señala al respecto, que en un comercial televisivo de aquella época en Estados Unidos, aparecía un hombre charlando con su pareja en la cocina, mientras él trabajaba en la computadora, ella se limitaba a mirarlo y sonreír. Es decir, esas primeras computadoras personales producidas, sólo fueron pesadas en usuarios masculinos. (Lindsay 35)

No se incluía una configuración específica de género, sin embargo, por la forma en cómo se promocionaba la computadora se ofrecía a personas con habilidades que en aquel entonces sólo se asignaban a los hombres, por sus conocimientos sobre informática. (Lindsay 36)

⁴¹El término *hacker* antes de aplicarse al pirata informático (que entra ilícitamente a computadoras ajenas), surgió en la década de los setentas del siglo pasado, para designar a las personas que creaban sistemas informáticos. Así los primeros *hackers* defendían la naturaliza comunitaria del trabajo en redes y creían que toda información debía ser libre y descentralizada. Es decir, creían en la colaboración mutua como un recurso beneficioso para el mundo, utilizando recursos tecnológicos como los ordenadores e Internet. Desde su visión la creación de Internet era una empresa comunitaria y los recursos tecnológicos inventados por ellos mismos deberían de servir de apoyo a las comunidades de programadores. Es decir, el trabajo informático debería de convertirse en un bien público. (Rheingol 75)

Por otra parte, desde la representación o configuración de usuarios que se elaboró inicialmente, se diseñó una computadora para ser desarrollada individualmente. No obstante, comenzaron a surgir grupos que dialogaban o compartían experiencias sobre su uso o posible mejoramiento técnico, ellos se reunían o se mandaban cartas. (Lindsay 38) Como resultado, comenzó a darse como propuesta de los mismos usuarios un tipo de trabajo colaborativo, de forma semejante a como se dio el desarrollo de Internet.

Paralelamente, otro de los grupos implicados fue el de los especialistas quienes, en revistas sobre electrónica, escribían sobre el nuevo modelo de computadoras incluso desde su propia experiencia como usuarios. (Lindsay 38) Para 1978 esta configuración de usuarios se había creado, pero paralelamente conforme a la experiencia de cada grupo y la producción de nuevos tipos de computadoras para distintos tipos de usuarios, surgieron nuevas identidades. Entre otros modelos salió a la venta la "*small business computer*", creada para sujetos con menor tiempo disponible para el tratamiento de sus herramientas informáticas. A nivel general los desarrolladores crearon computadoras para usuarios en casa o usuarios como hombres de negocios. Es decir, se formaron distintos grupos que fueron transformando a la tecnología. (Lindsay 39)

La TRS 80 tuvo poca vida comercial por el surgimiento de la Apple II y la IBM personal en 1981. De este modo, dicho modelo de computadora y su configuración de usuario, fueron en corto tiempo considerados obsoletos y etiquetados como "detenidos en el pasado". (Lindsay 40) Lo que a su vez contribuiría para el surgimiento de otro tipo de usuarios menos implicados de forma directa con el desarrollo tecnológico. Porque desde entonces se comenzó a pensar en otro tipo de usuarios, con menos tiempo para participar directamente en el ensamblado de los artefactos. Usuarios más bien creados o dirigidos hacia el consumo directo de los dispositivos

tecnológicos, sin la necesidad de ensamblar o reensamblar por cuenta propia.

Sin embargo, estos grupos de aficionados a la informática casera permanecieron, y subsisten hasta la fecha. Se consideran a sí mismos como pensadores reflexivos, como desarrolladores de *hardware* y *software*, porque a partir de su propia experiencia resuelven sus problemas técnicos rearmando sus propios dispositivos. (Lindsay 40)

A partir de lo descrito por Lindays sobre la creación de los primeros ordenadores personales se puede apreciar cómo se da la co-construcción entre usuarios y tecnologías, como a pesar de la evolución de las computadoras personales, persisten grupos que enfatizan en el autoaprendizaje y colaboración mutua, porque a partir del uso de las computadoras y de sus propias experiencias y habilidades desarrollaron la identidad de aficionados a la informática.

Así, conforme fue avanzando el mercado de las computadoras personales se fueron generando diversos artefactos tecnológicos y diversas identidades, que no necesariamente se relacionaban con esta idea inicial de usuarios identificados con el autoaprendizaje o la resolución de problemas técnicos. Surgieron nuevas identidades en las particularidades de cada cultura, porque tal como se ha señalado en la presente investigación, la identidad no se genera como un aspecto exclusivamente individual, sino que está inserta dentro de culturas específicas. Es decir, su uso perfila formas de acción que están enclavadas al interior de una cultura compartida que a su vez genera identidades. Porque estas no obedecen a una perspectiva individual, sino que son conformaciones sociales, donde los grupos se identifican con la creación de cierto tipo de significados, significados por medio de los cuales, los grupos se apropian de los artefactos tecnológicos. (Leagran 83)

De este modo, un mismo artefacto tecnológico puede generar diferentes significados y usos dependiendo de las particularidades del contexto y los grupos humanos en cuestión. Como se mencionaba en los estudios de co-construcción entre usuarios y tecnologías, se analiza el proceso de implementación tecnológica, poniendo especial atención al proceso de apropiación, término que deriva de Hirsch y Morley y que se refiere a la forma en que un nuevo artefacto es usado e integrado a la vida cotidiana o como es utilizado en las prácticas sociales. (Leagran 82)

Para realizar estos estudios de apropiación tecnológica se consideran además de los grupos humanos implicados, y la configuración de los usuarios-tres componentes principales:

a) La dimensión simbólica se refiere a cómo un artefacto recién utilizado comienza a tener distintas interpretaciones, se le atribuyen distintos valores simbólicos de aceptación o de rechazo, a esto se le denomina flexibilidad interpretativa.

b) La dimensión práctica que se basa en cómo la tecnología es utilizada e integrada dentro de las prácticas sociales.

c) La dimensión cognitiva centrada en los aspectos de aprendizaje de la tecnología en uso, para analizar qué tipo de competencias se requieren para lograr un proceso de apropiación exitoso. (Leagran 82)

De este modo, explica Laegran que el proceso de domesticación o apropiación de la tecnología, es un proceso contingente que depende de los recursos locales con la influencia de factores globales, como en presente caso de estudio, que se refiere al uso de las TIC y su influencia en la generación de identidades.

En una investigación realizada por Leagran (2003) se pudo constatar que el uso de Internet puede generar diversas identidades en poblaciones

urbanas o rurales o semejantes de acuerdo a la preparación académica de los usuarios. Según el trabajo de campo que se realizó, en áreas rurales donde los jóvenes o adolescentes tienen considerable preparación académica, el uso de Internet simboliza para ellos libertad y movilidad, porque les permite trascender los hechos locales y enterarse de sucesos que acontecen en el resto del mundo. Lo mismo que aprender conocimientos o habilidades a las que no tienen acceso en sus comunidades. Mientras que para jóvenes con menor preparación académica en ese mismo estudio se descubrió, que incluso en áreas urbanas el uso de Internet no adquiere el mismo valor simbólico, porque algunos usuarios desconocen el potencial que se puede desarrollar mediante el uso educativo o cultural de la red de redes.

La identidad surge así, como influencia directa del entorno social en el cual los usuarios se encuentran insertos. Se adquiere dentro de la misma interacción social, que ahora se desarrolla en parte, mediante las TIC, donde se perfilan diversas identidades, de acuerdo mencionábamos, a las particularidades de cada dispositivo tecnológico, de cada contexto y en relación a los significados, experiencias compartidas e intereses de los grupos en cuestión. Como los grupos hegemónicos que en el caso de las TIC tratan de imponer dispositivos tecnológicos en función de sus objetivos económicos. (Leagran 83) De acuerdo a estos intereses, las computadoras personales y más adelante el uso de Internet, ya no sólo fueron concebidas únicamente como herramientas, sino como dispositivos que pueden dar prestigio a los usuarios, sobre todo por la influencia de la cultura hegemónica que en opinión de Leagran:

... es definida como la cultura creadora por los grupos más poderosos de la sociedad, quienes se imponen como cultura hegemónica y muestran como ciertos artefactos pueden jugar un importante rol para identificarse como dichos grupos. Así el

uso de Internet [...] forma parte de la cultura hegemónica. En ese contexto ciertos artefactos tecnológicos son considerados como símbolos y los significados generados en la interacción social contribuyen a su vez a la generación de identidades. (Leagran 83)

La cita anterior explica como ciertos grupos hegemónicos tienden a promover el uso de ciertos artefactos tecnológicos, ordenadores, Internet y actualmente los dispositivos móviles como tabletas, o teléfonos celulares que de acuerdo a las marcas de procedencia dotan a los usuarios de estatus de poder económico. Y paradójicamente en algunos de estos casos se subutilizan. Debido a que con frecuencia dichos artefactos, sólo se emplean para el ocio o el entretenimiento o para ostentar cierta posición económica. (Ahumada 1) Sirven únicamente para el ocio y el entretenimiento, y muy escasamente para la educación, la creación del conocimiento o el trabajo compartido.

De tal modo que, para algunos usuarios las TIC se convierten únicamente en distractores, mientras que otros usuarios, no se conciben a sí mismos sin el uso de dichas tecnologías en su vida personal, académica o laboral, como sucede con algunos de los administrativos y docentes de nuestro caso de estudio, a quienes describiremos en el siguiente capítulo.

Porque las TIC como se ha resaltado hoy resultan relevantes para millones de personas en sus vidas cotidianas en diversas regiones del mundo. (Scolari 174) Respecto al tema, Leagran menciona que sobre todo en algunas culturas juveniles a Internet se le atribuyen valores simbólicos relacionados con la libertad y la movilidad, como se mencionaba porque mediante el uso de las TIC, se puede interactuar con otros usuarios de distintas regiones o conocer lugares distantes mediante la navegación en

redes electrónicas, de dicha metáfora deriva el significado de libertad y movilidad. Lo que influye en la creación de identidades, porque en opinión de la investigadora la identidad no sólo se centra en quien es el sujeto o quien quiere ser, se refiere también a dónde el sujeto desea estar. Es una metáfora espacial que puede utilizarse para definir la identidad, para identificar el lugar o lugares donde los usuarios se sientan identificados, donde se sientan enraizados, para encontrar también cuáles son los significados que las personas les dan a los lugares. (Leagran 83)

Con mayor razón en tiempos contemporáneos cuando el uso de las TIC por sus propias características ha permitido sobrellevar en parte, antiguas barreras espacio-temporales tal como se describirá en los siguientes apartados.

2.5 Nociones de espacio, como espacio de flujos en sociedades y organizaciones

Las formas de comunicación humana en las sociedades informacionales, trascienden la comunicación cara a cara y se desarrollan con frecuencia a partir de la mediación de las TIC. (Castells 48) Se utilizan ahora, sobre todo en los países desarrollados, distintos dispositivos tecnológicos que rompen las barreras espacio temporales, para comunicar a dos o más personas en ubicaciones geográficas distantes, en tiempo real o de forma asincrónica. Es decir, de manera simultánea o bien en temporalidades distintas. Las interacciones organizacionales, se han modificado en este mismo sentido, por ejemplo mediante el trabajo a distancia, o a través de organizaciones virtuales que no poseen un espacio físico definido, pero que articulan sus labores mediante el uso de las TIC.

En estos escenarios informacionales, Castells plantea la hipótesis de que se está transformando la estructura social y como producto de ello han surgido nuevas formas y procesos espaciales. Dicho en otros términos, ya no se concibe únicamente al espacio como una entidad material, sino como un espacio virtual donde se desarrollan interacciones sociales. Así el espacio puede entenderse como una conceptualización objetiva, como un consenso al que los grupos sociales llegan de acuerdo a sus experiencias compartidas. Se entiende así al espacio como parte de las prácticas sociales, particularmente en este caso, se analiza este concepto en función del lugar donde los sujetos interactúan utilizando TIC. (Castells 444)

En efecto la transformación del tiempo bajo el paradigma de las tecnologías de la información, moldeado por las prácticas sociales, es uno de los cimientos de la nueva sociedad en la que hemos entrado, conectado de forma inextricable con el surgimiento del espacio de los flujos. (Castells 463)

Estas interacciones virtuales, en opinión del autor tienen un impacto considerable respecto a la forma en cómo tanto en la sociedad o en las empresas se utiliza el espacio, porque por la naturaleza interactiva de estos dispositivos tecnológicos, se rompen los patrones espaciales de conducta. La sociedad o la empresa funcionan como una red electrónica, en opinión de Castells se trata de una red fluida de intercambios, de flujos de información que circulan de forma descendente, ascendente, y horizontal, mediante redes electrónicas. Considerando la anterior premisa, para este investigador, el espacio, se torna un espacio de flujos, flujos de información, de instrucciones de trabajo, de tareas en proceso,

flujos de imágenes, de sonidos, etc. y es precisamente en estos flujos donde los sujetos se "encuentran" e interactúan.

Propongo que hay una nueva forma espacial característica de las prácticas sociales que dominan y conforman la sociedad red: el espacio de flujos. El espacio de flujos es la organización material de las prácticas sociales en tiempo compartido que funcionan a través de los flujos. Por flujos entiendo la secuencia de intercambio e interacción determinados, repetidos y programables entre posiciones físicamente inconexas que mantienen los actores sociales en las estructuras económicas, políticas y simbólicas de una sociedad. (Castells 445)

De acuerdo a esta visión de sociedad red⁴² y empresa red que plantea Castells, el espacio se redefine gracias a las prácticas sociales que se desarrollan en un tiempo compartido mediante el uso de TIC. Los sujetos o los grupos sociales interactúan, coordinan sus actividades, utilizando estos dispositivos tecnológicos, no se requiere de la presencia fija, el espacio de flujos se convierte en el vínculo entre usuarios distantes. No existe un lugar por sí mismo, sino que las posiciones son definidas por los flujos. Lo cual no quiere decir que los espacios desaparezcan, sino que son absorbidos por la red. Para que esto pueda lograrse, explica el

⁴² Manuel Castells sostiene que a partir del uso creciente de las TIC las sociedades se han transformado, porque dichas tecnologías, han tomado un rol central en el modo de producción, a partir de la interconexión entre sociedades y empresas. Lo mismo que sujetos, grupos y comunidades permanecen, sobre todo en países desarrollados como Estados Unidos, constantemente conectados a Internet y sus flujos de información. En este contexto, el investigador expresa que se vive en algunos sectores, en sociedades red, donde se convive o interactúa mediante las TIC. Es decir, en las sociedades informacionales o sociedades red los sujetos interactúan, socializan y trabajan, predominantemente mediante plataformas digitales, porque el uso de estas tecnologías forma parte de la vida cotidiana de los sujetos y se extiende en inmensas redes de interacción. (Castells 93)

investigador, el espacio de flujos puede describirse a través de tres capas de soportes materiales:

a) El primer soporte del espacio de flujos está conformado por un circuito de impulsos electrónicos: se refiere a tecnologías como la microelectrónica, la telemática y la microelectrónica de cuya confluencia surgen las TIC, mismas que contribuyen tanto para el procesamiento y distribución de la información, como para que se presenten las interacciones sociales a través de estos medios.

b) La segunda capa la constituyen sus nodos y sus ejes. Las redes electrónicas a través de las cuales se desarrollan los flujos, están formadas por nodos o lugares específicos, con características sociales, culturales, físicas y funcionales. Estos nodos se convierten en sitios estratégicos a partir de los cuales se desarrollan ejes de comunicación.

c) La tercera capa del espacio de los flujos hace referencia a la organización espacial de las elites gestoras dominantes. La teoría de los espacio de los flujos parte del supuesto de que las sociedades están organizadas de forma asimétrica entorno a intereses dominantes. Respecto al tema, Castells aclara que no existe únicamente este espacio de flujos, en distintas partes del mundo en países desarrollados o subdesarrollados existen grupos sociales que viven ajenos a las TIC, ya sea por su propia marginación social y económica o porque estas no son afines a su propia cultura. Sin embargo, este espacio de flujos en opinión del investigador, se tiende a imponer a nivel global como una práctica social predominante, gracias a la articulación de las élites políticas y financieras. (Castells 447)

Estos grupos hegemónicos poseen lugares privilegiados dentro de las redes para promover ciertos patrones de consumo o para inhibir la resistencia de las masas. De esta manera, explica Castells en el espacio

de flujos existen micro redes personales que proyectan sus intereses en macro redes funcionales a nivel global, con el propósito de promover estilos de vida e idear formas espaciales dirigidas a promover a homologar conductas.

Los tres soportes materiales en torno a los cuales se forma el espacio de flujos, que el investigador explica en función de la sociedad red, puede de la misma manera trasladarse a la empresa red. Como se explicaba, este tipo de empresa funciona como una red, de ello deriva su denominación. En este contexto, la primera capa del espacio de flujos se forma por todas las TIC que se utilizan para lograr la coordinación estructural; la segunda se integra en función los departamentos o puestos claves, que corresponderían a los nodos mediante los cuales se realizan las acciones estratégicas, mientras que la última corresponde a los grupos hegemónicos que detentan el poder al interior de la organización.

Estos tres soportes materiales, permiten que el espacio de flujos se integre, tornando al espacio más como un elemento intangible, un espacio virtual en el que los sujetos interactúen, desde distintas ubicaciones dentro de la misma empresa red o bien desde sitios geográficamente distantes. Así los encuentros o las interacciones se desarrollan por ejemplo, mediante videoconferencias, chats o correos electrónicos. Lo que permite no sólo romper barreras respecto a las grandes distancias, sino en consecuencia se rompen también los límites de tiempo.

Por su parte Echeverría respecto a las transformaciones conceptuales y de uso del tiempo y el espacio, destaca que gracias al uso de las TIC ha surgido lo que él denomina el tercer entorno "... la realidad infovirtual forma parte del tercer entorno, es decir, de un nuevo espacio social generado por las tecnologías informáticas y comunicacionales [...] El

primer entorno es la naturaleza; el segundo, la ciudad; el tercero el entorno telemático.” (Echeverría 68)

Se trata entonces de entornos o escenarios infovirtuales donde los sujetos interactúan. Respecto a dicho concepto especifica Echeverría: “... entendemos por entorno a todo aquello que está alrededor de nuestro cuerpo, las casas, las calles, etc., así el tercer entorno es un nuevo espacio social posibilitado por las nuevas tecnologías de la información.” (Echeverría 75) Según la propuesta del investigador, el espacio físico compuesto por materiales físicos o biológicos, que requiere de la presencia física de las personas para que se desarrolle la interacción, existe de forma paralela al tercer entorno que es informacional, porque funciona mediante representaciones electrónicas, bits. En ese mismo sentido es representacional, porque tanto los sujetos o los objetos se construyen tecnológicamente.

En este contexto, surgen entornos virtuales contruidos tecnológicamente, a través de los cuales se produce una interacción entre hombres y máquinas y entre usuarios entre sí, por medio de diversos dispositivos digitales. Esto permite la creación de un sistema informático usado para crear en opinión del autor “... un mundo artificial donde el usuario tiene la impresión de estar en dicho mundo, siendo capaz de navegar a través del mismo y de manipular los objetos que hay en él.” (Echeverría 38)

A partir de lo anterior, el autor habla de un mundo de simulación, creado en los ordenadores con acceso a Internet que generan un entorno o mundo virtual que produce impresión de realidad⁴³. La simulación parte

⁴³Este proceso de simulación comenzó desde la milicia en Estados Unidos para generar prácticas de vuelo o incluso de ataque frente a objetivos definidos. Debido a que en las academias militares avanzadas, parte de los ejercicios de formación militar se llevan a cabo con fuego virtual, que embisten objetivos virtuales. Se recrea el escenario del combate mediante la realidad infovirtual. También se utilizan estas formas de

de la construcción de diversos escenarios representados informáticamente, por ello la realidad infovirtual como él la denomina, tiende cada vez a más aplicaciones, incluso para el juego o el entretenimiento, pero también se emplea como se ha destacado, en el ámbito de los negocios, para crear espacios de interacción, mediante un control informático que permite a los usuarios laborar o interactuar a distancia, por ejemplo mediante chat o las video conferencias. Lo que en opinión del investigador posibilita el surgimiento de un nuevo espacio social y no simplemente un medio de información y comunicación, porque estas formas de interacción virtuales no generan masas, sino comunidades específicas, que interactúan de forma permanente mediante estas nuevas concepciones del espacio que influyen a su vez en las definiciones y usos que se hacen ahora sobre el tiempo. (Echeverría 108)

2.4.1 Noción de tiempo como tiempo atemporal en sociedades y organizaciones

Así como el espacio se redefine en contextos postindustriales, a partir del uso de las TIC, el tiempo adquiere también nuevas concepciones, se trasciende la visión de un tiempo lineal que se atribuye a la industrialización, por un tiempo que Castells denomina atemporal, dado que no es definitivo, lineal o con secuencias estables. (Castells 467) Las nociones de tiempo que se reproducen en las sociedades postindustriales o informacionales como las nombra el investigador, tienen influencias profundas en las empresas. Una de estas se relaciona con el uso de los

simulación virtual para fines científicos, por ejemplo para crear simuladores de viento o distintas formas de experimentación creando escenarios virtuales. (Echeverría 57)

tiempos y la flexibilidad laboral, dado que este tiempo atemporal flexibiliza los procesos organizacionales. (Castells 471)

El tiempo de acuerdo a esta visión adquiere una noción contextual, de tal modo que suelen modificarse horarios, la cantidad de horas o días trabajados de acuerdo a las demandas de los mercados. A diferencia de la etapa precedente, la industrialización, donde fue justo el tiempo el que trazaba los límites de las operaciones intra e interorganizacionales. Lo que no significa que las sociedades informacionales no sigan siendo regidas por el reloj, pero no se trata ahora de un tiempo lineal que predominó en la modernidad, sino de un tiempo cambiante, donde existen fronteras difusas por ejemplo, entre el tiempo laboral y el tiempo dedicado a la vida personal. (Castells 466) Las nociones de tiempo, siguen dominando los espacios organizacionales, y de forma simultánea la cotidianidad de los grupos sociales.

Este tiempo lineal, irreversible, medible y predecible se está haciendo pedazos en la sociedad red, en un movimiento de significado histórico extraordinario. Pero no sólo estamos siendo testigos de la relativización del tiempo [...] La transformación es más profunda: es la mezcla de tiempos para crear un universo eterno, no auto expansivo, sino autosostenido, no cíclico, sino aleatorio, no recurrente, sino incurrente: el tiempo atemporal, utilizando la tecnología para escapar con los contextos de su existencia y apropiarse selectivamente de cualquier valor que cada contexto pueda ofrecer al presente eterno. (Castells 467)

En la cita anterior, se aprecia una noción del tiempo moldeable tanto en las sociedades informacionales, como en la empresa red. Como se explicaba, este tipo de empresa funciona de acuerdo a un sistema de

gestión flexible, modificable también en cuanto a su temporalidad, con el propósito de acelerar o retrasar procesos de producción de bienes o servicios. El tiempo se gestiona como un recurso, pero no según un modo cronológico como en las industrias destinadas a la producción en masa, sino como un factor diferencial en referencia a la temporalidad de otras firmas, redes, procesos y productos. Es decir, en gran medida gracias a los requerimientos de los mercados.

Esto se explica porque con las actuales tendencias de flexibilidad laboral que se ha extendido globalmente, por ejemplo la cantidad de horas trabajadas puede variar constantemente. Sin embargo, que disminuya la cantidad de horas de labor en la oficina o en cualquier otro lugar de trabajo, no significa en todos los casos, que las tareas se reduzcan, porque la misma flexibilidad potencia que se labore fuera de los recintos laborales, o que se extiendan las jornadas de trabajo.

En estos escenarios, para Castells el tiempo en nuestra sociedad se ha transformado de dos formas diferentes: simultaneidad y atemporalidad. (Castells 496) Se vuelve simultáneo debido a su inmediatez, la información es subida a la red con suma frecuencia en tiempo real⁴⁴, en el instante en que los sucesos ocurren. La convergencia multimediática que se logra ahora gracias a la banda ancha, permite que todos los medios masivos, radio, televisión, cine y prensa puedan ser consultados por los sujetos a través de la red. (Levis 2009 107) Así la información relevante puede ser revisada de forma inmediata desde la cotidianidad de los hogares. De igual forma en las organizaciones, gracias a distintos

⁴⁴ Se denomina tiempo real, al tiempo en que ocurren los sucesos. Con respecto al uso de las TIC se refiere específicamente a interactuar o realizar tareas o actividades de forma simultánea al momento en que se recibe una información o se inicia algún tipo de comunicación mediada por dispositivos digitales. El tiempo diferido en contraste, se refiere a realizar las actividades o responder a las comunicaciones en un tiempo posterior a cuando se recibieron los datos o se mandaron los mensajes. Para Levis "... la noción de tiempo real y tiempo diferido es hijo del discurso de la técnica que tiende a poner énfasis en el presente y soslayar el pasado". Se trata de la exaltación del tiempo sin pasado y sin futuro. (Levis 2009 193)

dispositivos digitales, se produce información no restringida que puede ser observada incluso en el mismo momento en que se procesa, por ejemplo, mediante aplicaciones donde se elaboran documentos de forma colectiva o grupal. Finalmente el tiempo también se vuelve simultáneo porque en las sociedades o en las organizaciones dos o más sujetos pueden estar charlando en tiempo real desde sitios distantes gracias al uso de las TIC, no se requiere de la presencia física, para realizar procesos de comunicación interpersonal o grupal.

Gracias al uso de las TIC, en las empresas además pueden establecerse lazos de comunicación de forma asincrónica, por ejemplo mediante el chat y el correo electrónico, de igual forma, la información puede quedarse archivada mediante distintos *software*, para que pueda ser consultada en tiempos disímiles. En ese contexto explica Castells, el tiempo se torna atemporal, ya no es un limitante para la realización de diversas tareas organizacionales. Así, el tiempo a través del uso de las TIC se presenta en un mismo horizonte, sin un principio, sin un final, sin secuencias, o con secuencias inconstantes, cada una se define según el contexto. (Castells 468)

Del mismo modo, algunas contrataciones en ciertas organizaciones según las tendencias de la flexibilidad laboral, son temporales, lo mismo como se mencionó, que la cantidad de horas trabajadas es variable, el tiempo destinado depende de las demandas del mercado, o de las mismas políticas que promuevan los Estados.

Retomando las palabras de Castells el tiempo eterno/efímero concuerda con la lógica capitalista flexible y con la dinámica de la sociedad red, lo cual tiene sus repercusiones no sólo en las sociedades y organizaciones sino en la identidad de los sujetos. Porque según las propuestas de este mismo autor, las nociones sobre tiempo y espacio se construyen en las

prácticas sociales, se les atribuye un significado que se construye de forma colectiva. De esta manera, estas concepciones les constituyen, el tiempo atemporal los restringe a las prácticas de flexibilidad laboral, a horarios ilimitados, o a trabajo virtual desde casa. Tal como señala el autor: "... el tiempo se comprime y en última instancia se niega, como una réplica primitiva de la rotación rápida de la reproducción, el consumo, la ideología y las políticas en las que se basa nuestra sociedad. Una velocidad que sólo ha podido hacer posible las nuevas tecnologías de la comunicación." (Castells 497)

Sin embargo, esta aceleración de los ritmos de trabajo, no sólo depende de las nociones sobre el tiempo, sino también de las concepciones sobre el espacio. Conceptos que a criterio del mismo investigador es difícil desasociar, porque en su opinión "... el espacio es el soporte material de las prácticas sociales que comparten en el tiempo." (Castells 445) El espacio en este sentido predetermina al tiempo. Esto porque gracias a la interactividad a distancia y la rapidez con la que fluye la información a través de las TIC, el trabajo pudo trasladarse a otros espacios diferentes de los recintos laborales. En este sentido, el espacio estructura al tiempo de formas cambiantes:

El espacio de los múltiples lugares, diseminado, fragmentado y desconectado, muestra temporalidades diversas [...] Las funciones e individuos elegidos trascienden el tiempo. Aunque la lógica emergente de la nueva estructura social, pretenda la superación del tiempo como una secuencia ordenada de acontecimientos. (Castells 502)

De esta manera, podemos entender como en la sociedad o la empresa red, se articulan intereses, como las TIC no sólo son dispositivos mediante

los cuales se realizan los procesos de interacción o coordinación estructural, sino que además son recursos a partir de los cuales surgen nuevas concepciones sobre el espacio y el tiempo. Como consecuencia de estas transformaciones, se provocan a su vez otras influencias, incluso sobre la identidad de los actores organizacionales, respecto a las nociones de lo público y lo privado, como se mostrará en el apartado siguiente.

2.5 Fronteras difusas entre lo público y lo privado: deslocalización permanente

Como se ha podido mostrar en la presente investigación, la influencia de las TIC trasciende estructuras y procesos organizacionales, porque además de las disposiciones formales que derivan de su uso, se desarrollan prácticas discursivas que producen ciertas identidades, de acuerdo a la utilización sugerida para dichas tecnologías.

Así, el uso de las TIC se establece también a través de la reproducción de los discursos dominantes que proceden del ápice organizacional y de otros macro discursos que se promueven en el entorno socioeconómico en el que las organizaciones están inmersas, como mencionamos en apartados anteriores.

De este modo, se habla también de organizaciones virtuales o cuasi virtuales de tipo flexible, que no existen en su forma tradicional de estructura piramidal, en un espacio físico determinado, con una infraestructura, maquinaria y personal, sino que existen u operan preponderantemente mediante TIC. (Castells 180) Lo que da lugar al trabajo a distancia o teletrabajo, tal como se mencionaba en el primer capítulo. En dichos escenarios virtuales, los trabajadores —como en la presente investigación, donde docentes y administrativos ocasionalmente

interactúan desde distintos espacios geográficos—no se relacionan permanentemente, cara a cara, sino que interactúan mediante las TIC. Es decir, no siempre operan de forma presencial en un espacio y tiempo específico, sino que pueden coordinarse y realizar las tareas organizacionales desde distintas ubicaciones, de forma diferida o bien en tiempo real.

De este modo, los muros de las organizaciones parecen derrumbarse, las prácticas organizacionales se coordinan mediante complejos sistemas digitales. (Sibila 2006 37) Entramados a partir de los cuales, trabajadores se sitúan como sujetos *online*, dentro de escenarios multimedia a través de redes digitales.

Ello favorece como se mencionaba, que se vuelvan difusos los límites entre lo público y lo privado porque virtualmente se puede interactuar y trabajar desde cualquier sitio. (Levis 2009 186) Incluso desde el cuarto propio conectado que abre mayores posibilidades para el desarrollo del teletrabajo o el desarrollo de proyectos propios, que se realizan desde el ordenador personal. (Zafra 13) En ese contexto, los espacios privados se transforman, desde los hogares particulares, o desde el espacio que se destina al trabajo virtual.

En suma, al transformarse las nociones espacio-temporales gracias al uso de las TIC, se modifican también las formas tradicionales del trabajo destinado a espacios y horarios definidos:

Las modalidades del trabajo también cambian y se expanden, tanto en el espacio como en el tiempo. Se ha abandonado el esquema de horarios fijos y las jornadas de trabajo estrictamente delimitadas en rígidas coordenadas espacio-temporales; hoy surgen nuevos hábitos laborales que privilegian contratos a corto plazo basados en la ejecución de los proyectos específicos y

enaltecen la flexibilidad. Los empleados están cada vez más pertrechados con un conjunto de dispositivos de conexión permanente [...] que desdibujan los límites entre el espacio del trabajo y lugar del ocio, entre tiempo de trabajo y tiempo libre. (Sibila 2006 37)

Como producto de lo anterior, el trabajo puede prolongarse ya que las TIC permiten una interconexión permanente, lo que posibilita localizar a los sujetos fuera de sus espacios laborales. (Sibilia 2006 37) En consecuencia destaca la autora, se vuelven más difusas las diferencias entre lo público y lo privado⁴⁵. Fundamentalmente porque con la invención de dispositivos móviles cada vez más livianos, lo que se promueve es la conexión permanente, tal como se destaca a continuación:

El lugar de trabajo es invadido por actividades lúdicas y los ambientes tradicionales de descanso y ocio se convierten en extensiones de espacios laborales. Los muros de los sitios especializados (empresa, oficina, taller, escuela, universidad, bares, hogar, etc.) pierden solidez y entran en actividades propias de otros entornos. (Levis 2009 297)

De esta forma explica Levis, Internet estableció las bases para esta progresiva disolución de los compartimientos espacio temporales fijados durante en la era industrial al unificar en una sola máquina, -al principio

⁴⁵ Al respecto la autora señala que al haberse derrumbado los muros que separaban ambientes públicos y privados, los sujetos se vuelven cada vez más visibles, el hombre privado tiende a modificarse, a volverse público. De este modo, hace una referencia metafórica "los muros se derrumban" porque gracias a las TIC como se ha mencionado, el trabajo y otras actividades se deslocalizan. Por tal razón, están emergiendo otras construcciones identitarias basadas en nuevos regímenes de producción y tematización del yo. (Sibilia 2012 105) Surgen así lo que la autora nombra como las "tiranías de la visibilidad", que motivan a los sujetos a mostrarse ampliamente a través de Internet. El sujeto así tiende a ser visible, desde cualquier sitio, o haciendo cualquier actividad.

en la computadora, ahora en tabletas o teléfonos celulares- varias actividades como el trabajo, el entretenimiento, la educación y la comunicación. En consecuencia al volverse móviles los dispositivos con acceso a Internet, se volvieron también movibles, las actividades antes mencionadas.

Dicho en otros términos, bajo el modelo del industrialismo, antes del uso de las TIC, la jornada debía terminar al abandonar la fábrica o la oficina. Ahora con el uso de redes virtuales, la información, los proyectos pendientes y las formas de comunicación, pueden no cesar al culminar la jornada laboral. Porque es posible la recepción de mensajes laborales en casa, o de forma inversa, en espacios de trabajo es posible recibir también mensajes privados.

Lo anterior se logra gracias a lo que Levis denomina la compulsión por estar conectados, en el trabajo, en el hogar, en espacios privados, incluso en el transporte. Lo que ocasiona que, actividades que tradicionalmente se realizaban en espacios específicos como la oficina, teniendo acceso a estas tecnologías puedan realizarse desde cualquier lugar. (Levis 2009 266) En este sentido, la utilización constante de estos dispositivos, como se ha insistido, hace que se diluya cada vez más las fronteras entre lo público y privado y en consecuencia se influye a su vez en los límites entre al ámbito laboral y personal.

Estemos en donde estemos, el flujo de mensajes de distinto origen nos persigue sin detenerse. No hay tiempos "vacíos" para la reflexión o la simple contemplación. Siempre conectados, todo debe de suceder rápido, de inmediato, para generar un tiempo permanente que nos permita realizar una nueva actividad. (Levis 2009 297)

Porque en este cuasi disolución entre lo público y lo privado, el estar conectado no sólo implica estar siempre pendiente de asuntos laborales. Estar conectados también puede implicar para algunos usuarios, atender asuntos de la vida personal y realizar actividades lúdicas, incluso en horas y espacios laborales.

Para autores como Sibilia (2012) y Levis (2009) esta delgada línea que puede existir entre las concepciones de lo público y lo privado, para algunos usuarios de las TIC, se relaciona con intereses comerciales, como una forma de fomentar ciertos tipos de consumo o de comportamientos que pueden ser mostradas en las redes sociales⁴⁶. Se trata de un tipo de subjetividad que es promovida a través de los discursos que sugieren el incremento del uso de estas tecnologías, y que motivan a los usuarios a mostrarse de forma continua, tanto en la vida pública o la vida privada. Al respecto señala Sibilia: "Estas personalidades constituyen un tipo de construcción subjetiva alterodirigida, orientada hacia los demás para y por los otros". (Sibilia 2012 246)

Para entender estos procesos la autora explica que a lo largo de la historia de lo humanidad ciertas instituciones como el estado, la iglesia, la familia han utilizado cierto tipo de recursos para construir, cierto tipo de identidades. Antes de la invención de los medios masivos, se utilizaron recursos literarios, como las novelas que llegaban por correo a las familias de ciertos sectores, que sugerían ciertos modelos de conducta por ejemplo, para las mujeres de la época. O bien durante la primera mitad del siglo XX, la relevancia creciente del consumo de los medios de comunicación de masas afectaron las formas de socialización y autoconstrucción, creando una especie de subjetividad en las mutaciones modernas, generando un desplazamiento hacia personalidades

⁴⁶ Aunque también el uso de las redes sociales, donde se promueve la prevalencia de la imagen, puede ser utilizada para otros fines, incluso para generar grupos de estudio o de trabajo colaborativo. (Rheingold 24)

alterodirigidas en comparación con subjetividades introdirigidas de etapas previas. (Sibilia 2012 267)

Esa personalidad introdirigida que se promovió por ejemplo, a partir de la literatura hacia énfasis en el ámbito privado, donde ciertos espacios, opiniones o comportamientos deberían de ser reservados, moldeando un cierto tipo de identidad dirigida hacia el interior de los sujetos. Sin embargo, con el advenimiento de los *mass media*, paulatinamente esto se fue encaminando hacia la construcción de subjetividades alterodirigidas, es decir, dirigidas hacia los otros. (Sibilia 2012)

Así, en contextos contemporáneos familiarizados con la sociedad del espectáculo, se recurre actualmente a un sin fin de herramientas ficcionalizantes disponibles en el mercado para construirse. Es decir, para mostrarse continuamente a través de imágenes personales, de fotografías o de avatares. Donde los sujetos crean imágenes acorde a lo establecido, por ejemplo, de acuerdo a cánones de belleza y estatus socioeconómico, primero a partir de las pantallas televisivas, ahora en función de diversas pantallas o dispositivos digitales que en ese mismo sentido, moldean subjetividades. La meta consiste en recrear y adornar al propio Yo como si fuera un personaje audiovisual. (Sibilia 2012 276) Incluso rompiendo los límites previos de la intimidad, de lo que antes se consideraba como privado en relación por ejemplo, a las relaciones amorosas, los conflictos laborales o familiares, etc.

El personaje que se busca crear es el Yo, dentro de un sinfín de influencias identitarias que proceden de la sociedad del espectáculo en la que está inmersa la sociedad contemporánea. Identidades cambiantes, fugaces, a través de las cuales las subjetividades se recrean constantemente para proyectarse en las diversas pantallas a través de las cuales los sujetos interactúan en sus vidas cotidianas, en espacios de trabajo o de

esparcimiento. La raíz de estos comportamientos en opinión de Sibilia (2006, 2012) deriva del mismo capitalismo, en función de generar y promover consumo. Un consumo acrítico que nace en la inmediatez de las imágenes, de las frases breves, de las emociones, de las marcas que implícitamente se promocionan a través de las fotografías subidas por los usuarios y de variados otros estímulos para el consumo que se muestran en Internet.

Como se explicaba en el apartado anterior, la propuesta a través del uso constante de las TIC es vivir en la inmediatez del tiempo presente. (Sibilia 2012 133) En este contexto, tanto Sibilia como Levis sostienen que estas concepciones sobre el tiempo tienen de nuevo implicaciones de interés económico y repercuten también sobre las concepciones de lo público y lo privado. Porque las subjetividades que se promueven, se originan en función del espectáculo, de un Yo que tiene que ser mostrado continuamente en las redes, un Yo que da cuenta de sí mismo, en función de su vida pública o de su vida privada, por tal motivo, se muestran tanto imágenes u opiniones, lo mismo sobre viajes, problemas personales, ascensos, reconocimientos laborales, logros personales, entre otros. Así cualquier tipo de mensaje puede volverse público, pareciera que se rompe por completo la distinción entre lo público y lo privado, que caracterizó a otras épocas, como la era industrial. Donde se promovía una clara delimitación entre los espacios privados y los espacios públicos. Ahora cualquier hecho se puede volver público.

Así se muestra o se publica en la redes sociales o en Internet en general, tanto el tiempo trabajado, como del tiempo de ocio. Este último tiende a ser valorado porque es funcional al incremento sostenido del consumo, es decir, el tiempo de ocio y entretenimiento genera consumo porque demanda programas, aplicaciones y servicios de Internet pagados. (Levis 2009 287-288) Porque contrariamente a sus planteamientos iniciales,

cuando surge Internet, como propuesta libertaria y comunitaria⁴⁷ donde a partir de la información debería de generarse conocimiento y desarrollo. (Rheingold 75) Cuando comenzó a impulsarse el uso más comercial de estos dispositivos, los esfuerzos se encaminaron más al entretenimiento que hacia la educación, por ello es que se enfatiza en el tiempo de ocio, en la diversión, en el espectáculo o en el entretenimiento. Invadiendo en este sentido, espacios públicos o de trabajo, utilizando las TIC por ejemplo para actividades de entretenimiento⁴⁸.

Un tiempo de ocio que denuncia Levis con frecuencia acaba con el tiempo libre de las personas. Debido al constante contacto que se tiene con los artefactos tecnológicos, se pasa continuamente de una actividad a otra, la interconexión no se detiene, con el consumo de espectáculos, juegos, música e información. Se vive entonces entorno a lo que promueve el tiempo de ocio, el objetivo subraya el autor "... es que ningún momento del día deje de ser económicamente rentable para alguna empresa vinculada a la comunicación o la informática". (Levis 296)

Estos cambios en las nociones de lo público y lo privado también dan lugar a lo que Levis denomina nomadismo digital, porque los lugares fijos pierden su prestigio y es posible interactuar o trabajar mediante estos dispositivos, desde cualquier sitio. (Levis 2009 165) Entonces los sujetos viven en movimiento continuo físicamente o digitalmente, se vuelven nómadas, lo que a su vez da lugar mencionábamos a la deslocalización

⁴⁷ Aclaraciones presentadas al respecto en la nota 24, página 50.

⁴⁸ Aunque las formas de uso de las TIC, dependerán en muchos casos de las decisiones de los usuarios, sujetos que pueden alfabetizarse digitalmente para hacer un uso óptimo de los dispositivos tecnológicos y no solamente destinarlos para fines de consumo y entretenimiento. La alfabetización digital se refiere a la capacidad para identificar y evaluar la información utilizando cualquier herramienta que se considere apropiada, para aprender a leer e interpretar la información dentro de este contexto sociocultural determinado. De tal manera que no sólo implica el uso de las herramientas, sino la capacidad cognitiva para utilizarlas adecuadamente para seleccionar, procesar y analizar información para transformarla en conocimiento. (Gros y Contreras 109)

de la comunicación, el trabajo y el ocio. A partir de esta concepción de deslocalización se crean identidades, de sujetos que se identifican con el movimiento constante, de un espacio a otro, se tornan también deslocalizados, pero como se explicará en los siguientes apartados, se tornan también localizables. La interconexión permite que no se rompan los lazos de interacción, porque mediante los dispositivos conectados a Internet, pueden ser fácilmente ubicables.

Rheingold destaca en este sentido, que en mayor proporción a partir de la telefonía móvil con acceso a Internet⁴⁹ “se puede tener acceso a infinidad de redes que convierten todo lugar o en espacio de trabajo y todo tiempo en jornada laboral”. (Rheingold 23) Porque con la invención de los mensajes de textos, los sujetos están en interacción continua mientras se mantengan conectados, lo que cual ha dado lugar a que por ejemplo, las ordenes de trabajo se hagan de forma continua mediante la utilización de estos mensajes. (Rheingold 20)

Por ello destaca Levis más que un tiempo de ocio o un tiempo libre al permanecer siempre conectados los sujetos viven en sus palabras “un tiempo prisionero” tanto porque pueden ser fácilmente contactados para asuntos de trabajo, como porque no dejan de utilizar aplicaciones y demás recursos en los dispositivos digitales. (Levis 2009 298)

En contextos semejantes, Sotro habla de usuarios que no tienen una ubicación fija o definitiva, sujetos explica deslocalizados o descentrados, que están abiertos o cerrados a la agencia⁵⁰. En contraste con los sujetos

⁴⁹Que ha convertido a los teléfonos celulares ya no sólo en un instrumento para la comunicación interpersonal, sino diminutas terminales de Internet, desde los cuales se puede solicitar y enviar información (Rheingold 20).

⁵⁰La agencia de acuerdo a la conceptualización de Giddens (1995) se refiere a la capacidad de actuar que tienen los agentes o actores. A estos últimos los define como los sujetos que pueden explicar las intenciones de su acción. Sin embargo, aclara, la intencionalidad no determina la agencia, sino sus posibilidades reales de acción dentro de un contexto en el cual los actores sociales se sitúan en un espacio y tiempo determinado.

centrados o localizados, que debían de ser ubicables en un espacio determinado durante la era industrial. Ahora se trata de un sujeto virtual, que no está presente en un ubicación definitiva, que puede no ser observado directamente, tal como señala el investigador: "*The descentred subject is this an open-ended agency. It is an indeterminate subject which is constructed by symbolic order. It is topos for exchange of discourse. Its fixity does not depend upon its nature as subject but on linguistic, cultural and social orders that constitute it*". (Sotto 87)

En este orden de ideas, Sotto se refiere a un sujeto que es construido mediante un orden simbólico, a través de las prescripciones que se hacen sobre el uso de las TIC en el discurso organizacional. Mediante las prácticas discursivas se dota de sentido al uso de las tecnologías, confiriéndole un valor, no sólo al artefacto, sino a quien lo utiliza. Por ello, el autor se refiere a un sujeto que es construido de una forma lingüística, cultural y social, de acuerdo a las particularidades del entorno donde se encuentra inserto.

De este modo, el dominio de ciertas subjetividades no depende exclusivamente de las decisiones de los individuos, sino del entorno socio cultural que los constituye. Así como de las características de las tecnologías empleadas en los procesos organizacionales y el uso que se hace de ellas como instrumento de control al interior de las organizaciones.

De acuerdo a lo antes expuesto, entendemos como a partir del uso de las TIC se logra la transformación de los procesos organizacionales al convertirlos en sistemas complejos de información que posibilitan los procesos de seguimiento y control de las tareas. No obstante, como lo

expresan autores como Echeverría, Scolari o Rheingold el uso de estas tecnologías debe de analizarse no sólo en función de la información y la comunicación, porque las TIC además posibilitan acciones humanas, individuales y colectivas mediante el trabajo colaborativo que se genera a partir de la co-construcción entre usuarios y TIC.

2.6 La co-construcción entre usuarios y TIC, una propuesta de mutua influencia dirigida hacia el aprendizaje colaborativo

Como se ha reiterado en apartados anteriores, en las prácticas cotidianas se produce una mutua influencia entre usuarios y tecnologías de acuerdo a las particularidades del contexto y la experiencia compartida de los grupos. Por ello se han generado diversas identidades tras el uso de las TIC, como usuarios que se identifican a sí mismos como nómadas digitales (Levis 2009 165); como seres libres o movibles (Leagran 2004 103); o entre otras subjetividades como seres pasivos o limitados al consumo de productos digitales, como computadoras, tabletas o teléfonos celulares, como usuarios que únicamente se identifican con el ocio y en entretenimiento a través del uso de las TIC. (Ahumada 1)

En gran medida, este tipo de identidades surge porque se limita la concepción de las TIC al considerarlas únicamente como instrumentos para generar información y comunicación. Scolari coincide con la postura anterior, dado que sostiene que no podemos considerar a las TIC como "...meros instrumentos o máquinas. La tecnología y la tecnocultura incluyen todos los significados y sistemas que ofrecen y permiten a las máquinas y los artefactos digitales que circulan en la cultura." Scolari 2008 14) Sostiene al igual que Echeverría (2000) que las TIC son sociales porque abren infinitud de canales para la comunicación e interacción entre diversos usuarios: "Todas las tecnologías de la comunicación son

sociales por los valores que imprimen a sus productos, por los procesos de consumo que desatan, por las concatenaciones que establecen con otras tecnologías". (Scolari 14)

Dicho en otros términos, las TIC son un conjunto de tecnologías diversas que permiten generar este espacio de interacción que ha cambiado en algunas regiones del mundo y en determinados tipos de organizaciones, las formas de comunicación, interacción y socialización de los grupos humanos. (Scolari 96) Porque como se apuntó en el apartado anterior, gracias a su uso se han transformado las concepciones y usos del tiempo y el espacio, incluso las formas en que se realiza el trabajo.

Es decir, en el ámbito organizacional en dónde se centra la presente investigación, esta fusión tecnológica que se logra mediante el uso TIC permite mayor rapidez y eficiencia, reduce costos, automatiza procesos, porque entre otros factores las TIC proveen a las organizaciones de un rápido y extenso acceso a la información. Ésta última es producida y distribuida, gracias la fibra óptica y la tecnología satelital. La información pierde sus cualidades materiales y se convierte en un aspecto intangible, que cobra gran relevancia para la supervivencia de las organizaciones; en función de las múltiples demandas del medio ambiente que requieren de una innovación constante y su aplicación efectiva en el interior y exterior de las organizaciones. (Hatch 2000)

Lo anterior visto a través de la teoría de la co-contrucción entre usuarios y tecnologías, plantea la posibilidad de analizar cómo las características de dichos dispositivos influyen en la configuración de las identidades de los trabajadores que las utilizan. En primera instancia, definir las se ha tornado complejo porque no es una sola tecnología, sino un conjunto de varias que han dado lugar a lo que ahora conocemos como TIC.

También son muy diversas las características que pudiéramos mencionar, no nos detendremos en las que corresponden al ámbito de la informática como la descripción pormenorizada del *hardware* o del *software*. Únicamente mencionaremos las características que posibilitan la interacción social que puede favorecer la organización del aprendizaje y trabajo colaborativo.

En opinión de Scolari la característica más relevante de las TIC respecto a la creación de subjetividades es la interactividad, porque dota a los usuarios de mayor capacidad de acción. (Scolari 97) El autor propone que se puede estudiar la influencia recíproca entre TIC y usuarios, de forma semejante a como se estudia la relación entre receptores y medios masivos. La gran diferencia con los anteriores explica, por ejemplo con respecto a la televisión, es que este medio generó un tipo de receptor pasivo, acostumbrado únicamente a recibir mensajes. (Scolari 74) En contraste, con las TIC los usuarios pueden además de recibir mensajes, producir sus propios contenidos y abrir canales varios de comunicación con diversos usuarios, rompiendo así con el modelo unidireccional de los *mass media*, lo cual los vuelve usuarios activos, porque pueden generar sus propios canales de comunicación y acción colectiva mediante la interactividad constante⁵¹.

El concepto de interactividad "... puede adquirir diferentes sentidos. A veces la interactividad es la respuesta programada dentro de un sistema; en ese caso el mensaje que recibimos hace referencia al inmediatamente anterior o a una serie de mensajes intercambiados antes" Scolari (91) También se puede producir interactividad en las comunicaciones sujeto-

⁵¹Aunque cabe aclarar que justamente por el mismo efecto de las TIC en los *mass media*, los canales de retroalimentación con los receptores y audiencias se han ido incrementando por medio del correo electrónico o los chats. Sin embargo, la posibilidad de que las audiencias generen sus propios contenidos en medios masivos, sigue siendo muy limitado.

sujeto, de igual forma en los intercambios entre sujeto y un dispositivo tecnológico". (Scolari 94)

Respecto al tema, Estebanell sostiene que:

... la interactividad describe la relación de comunicación entre un usuario/actor y un sistema (informático, vídeo u otro). El grado de interactividad del producto viene definido por la existencia de recursos que permiten que el usuario establezca un proceso de actuación participativa-comunicativa con los materiales. (Estebanell 23)

Es decir, la interactividad es un proceso continuo de retroalimentación entre los usuarios y las TIC o entre los usuarios mediante el uso de dichas tecnologías. Esto implica entonces un proceso constante entre la emisión y recepción de mensajes. Sobre todo a partir del uso de las TIC el término interactividad se volvió predominante. Sin embargo, puede utilizarse también de forma acrítica cuando no se precisa con claridad el concepto y se hacen generalizaciones respecto a la constitución de los usuarios activos y sus beneficios por ejemplo, con respecto a la educación o al trabajo colaborativo.

La interactividad en este sentido, no siempre da lugar a usuarios críticos o propositivos, porque incluso para programas de ocio y entretenimiento, se requiere de la interactividad del usuario. Por dicha razón, no todo sujeto que utiliza una computadora e Internet se convierte en un usuario activo o propositivo generador de conocimientos o contenidos, que pueda escapar por ejemplo, de los efectos alienantes que se vinculan a los medios de comunicación y que también pueden atribuirse a medios virtuales para incentivar el consumo de acuerdo a intereses económicos

e ideológicos.

Si partimos de las propuestas sugeridas por autores antes mencionado, la interactividad que proponen se dirige hacia la acción social, como lo plantea Echeverría (2000); hacia la generación de redes que propicien la generación de aprendizajes o proyectos colectivos Scolari (2008); o bien a la generación de multitudes inteligentes que trabajen la cooperación mutua para fines sociales, vía medios digitales según lo propone Rheingold (2004). Dichos autores, sin negar la influencia nociva dirigida hacia el consumo, el control o el pensamiento acrítico que pueden ocasionar las TIC, destacan también la posibilidad de generación de otro tipo usuarios mayormente identificados con el aprendizaje, la generación de conocimiento, el activismo social y el trabajo colaborativo. Derivado de la idea de trascender la idea de las TIC como medios para transferir información y generar canales de comunicación.

De acuerdo a lo anterior Scolari sugiere considerar a las TIC como medios que posibilitan la comunicación y la interactividad, pero sin que ello se limite únicamente a la interacción interpersonal. (Scolari 73) Destaca que ya no basta hablar sólo de máquinas pensantes, sino de dispositivos de comunicación, porque su uso lejos de modelos unidireccionales de comunicación propicia formas de interacción que a su vez originan redes de usuarios interconectados que pueden generar acciones colectivas. "Esa capacidad de crear redes es uno de los componentes fundamentales de las nuevas formas de comunicación". (Scolari 93)

De este modo, las diversas formas de comunicación que pueden darse a través de las TIC: interpersonales, grupales, e incluso posmasivas de comunicación como *weblogs*, *wikis* y plataformas colaborativas, brindan al usuario la posibilidad de interactuar continuamente a través de las interfaces y con otros usuarios. (Scolari 93-94) Por dicha razón, la

interactividad que se genera en las redes crea en opinión del investigador un usuario más poderoso, porque decide por cuenta propia las páginas que desea consultar, los contenidos que desea subir, con quién decide interactuar y que tipo de trabajo realizar:

En los medios digitales los usuarios tienden a convertirse en productores textuales y al interactuar en red, aumentan la entropía del sistema [...] Este nuevo tipo de subjetividad se puede resumir en la figura híbrida del prosumidor (del inglés *prosumer* o *producer*), una combinación entre productor y consumidor. (Scolari 98)

Se trata de la creación de usuarios activos que producen sus propios contenidos a través de aplicaciones diversas o tecnologías colaborativas como el investigador las nombra, por ejemplo a la *WEB 2.0*⁵², *blogs*, entre otras. (Scolari 112)

Además de la interactividad, otra de las características que puede contribuir a la generación de usuarios que se definan o se asuman así mismos como prosumidores es la hipertextualidad. La cual es entendida como la conexión entre distintos textos, que pueden ser leídos de forma no lineal a partir de lo que su creador definió como hipertexto.

... con la memorización del ordenador no es necesario imponer una secuencia al material, y en vez de memorizar simplemente los materiales en el orden de llegada o en el orden que fueron anotados, será posible crear estructuras generales de mayor complejidad. Éstas pueden tener, por ejemplo, ramificaciones hacia diferentes direcciones. Podemos llamar hipertextos a estas

⁵² Concepto presentado en la nota 15, página 39.

estructuras complejas no secuenciales. (Nelson, 1992 en Scolari 86)

Es decir, gracias a la hipertextualidad los usuarios pueden tener acceso a una gran diversidad de textos interconectados. Lo que no representa únicamente un acervo para el trabajo individual, sino un compendio de datos incluso de carácter colectivo. A partir de lo anterior, se logran redes de usuarios que pueden tener acceso a infinidad de documentos digitalizados. Con mayor razón a partir invención de las redes inalámbricas y los dispositivos móviles, como las computadoras portátiles, las tabletas y la telefonía móvil con acceso a Internet, mismos que permiten la interacción continua, con otros usuarios y con infinidad de fuentes de información, escrita o audiovisual.

Por otra parte, mediante la invención de la *Web 2.0* no sólo se logra una red de textos interconectados, además surge la posibilidad de que los usuarios suban a la vez sus propios contenidos, así se materializa la idea del hipertexto tal como la definía Ted Nelson. (Scolari 93) Además, el hipertexto ha dado lugar a otra serie de hipervínculos a través de los cuales se puede tener acceso no sólo a información, sino a imágenes, videos y audios. Es decir, a la convergencia de medios y lenguajes, la multimedialidad. (Scolari 78)

Los lenguajes multimediatícos corresponden a otra de las características de las TIC y pueden contribuir a la generación de identidades, porque coadyuvan a constituir sujetos que no sólo buscan información, sino otro tipo de datos en formato audiovisual que pueden enriquecer diversas formas de aprendizaje, en el ámbito, educativo, laboral, familiar entre otros.

De acuerdo a las características de las TIC antes descritas, dichas tecnologías influyen en la conformación de subjetividades, entre otras razones porque son tecnologías cognitivas que influyen en nuestra percepción del mundo y por la capacidad que éstas tienen para generar usuarios que puede convertirse prosumidores, o productores de sus propios contenidos. (Scolari 9)

Parafraseando a Scolari lo que nos permiten hacer dichas tecnologías considerando las propuestas aquí presentadas sobre aprendizaje o trabajo colaborativo es generar otro tipo de subjetividades. Como multitudes inteligentes definidas por Rheingold como:

Grupos de personas que emprenden movilizaciones colectivas- políticas, sociales, económicas- gracias a que un nuevo medio de comunicación posibilita modos de organización, a una escala novedosa, entre personas que hasta entonces no podían coordinar tales movimientos". (Rheingold 13)

Esta propuesta de multitudes inteligentes, se refiere a una forma de organización colectiva que se logra al igual que sostiene Echeverría y Scolari, mediante la interconexión vía redes electrónicas. Aunque el mismo Rheingold reconoce que dichas multitudes también pueden servir para otros fines como:

... organizar grupos de linchamiento y las masocracias continúan engendrando atrocidades. La misma convergencia tecnológica que abre nuevos visos de cooperación también posibilita la economía de la vigilancia universal y dota de poder tanto a los sádicos como a los altruistas. Como todos los saltos tecnológicos anteriores, esta nueva convergencia [...] aumentará la calidad de vida y la libertad

en ciertos sentidos, pero en otros los restringirá. La misma tecnología puede utilizarse como arma de control social y como medio de resistencia. Los efectos beneficiosos conllevan también consecuencias nocivas. (Rheingold 24)

Es decir, al autor reconoce tanto las potencialidades de estas herramientas, como los efectos sociales nocivos que se pueden generar a partir de su uso. En el primer caso, destaca principalmente el poder que tienen las TIC para potenciar prácticas sociales de asociación y de cooperación. Siempre y cuando la cooperación se desarrolle para propiciar la creación de nuevos recursos públicos para mejorar las acciones sociales y al respecto escribe:

Cuando se difundió la comunicación social a través de Internet los usuarios comenzaron a conocerse a asociarse a través de la Red. Construyeron grupos de apoyo y coaliciones políticas en línea. Las nuevas formas sociales de la última década del siglo XX se desarrollaron gracias a que Internet permitía comunicación social entre colectivos. (Rheingold 24)

Por ello, el autor propone el uso de las TIC como herramientas para el trabajo colaborativo, tal como lo plantea Scolari con el propósito de crear diversos canales de comunicación, pero es más que eso subraya, porque se requiere de vías que propicien acciones sociales, como la organización colectiva a grandes distancias o en lo inmediato. Lo anterior lo sostiene, porque mediante Internet se construye un espacio alternativo en red, accesible desde cualquier lugar, donde se considera que las personas estén presentes, siempre y cuando participen dentro de las

comunicaciones en grupo mediante la conexión a Internet. (Rheingold 33-34) A partir de estas formas de comunicación, se desarrollan formas de asociación y cooperación que antes se daban por otros medios, como la comunicación cara entre grupos humanos. La ventaja de estos medios digitales sugiere el investigador, es que pueden aglomerar a cantidades mayores de sujetos, cientos o miles de personas que se logran convocar por ejemplo, para movimientos de protesta o resistencia que pueden generar cientos o miles de manifestantes o a sujetos que realicen acciones concretas.

Por hechos como los antes mencionados, Rheingold sostiene que estos dispositivos digitales están transformando hábitos sociales y hábitos profesionales. Han cambiado entre otros aspectos, las formas de interactuar, de socializar, de cortejar, incluso para ciertas edades las formas de trabajar, de comprar, de estudiar o de generar conocimientos. (Rheingold 19-20)

Desde luego, como se ha señalado a lo largo de la presente investigación, no se trata de una generalidad, sino de ciertos grupos humanos que pueden tener acceso a dichas tecnologías y que han encontrado formas óptimas de utilizarles, grupos que pueden generar inteligencias colectivas: "Las poblaciones humanas, conectadas y comunicadas en los sentidos adecuados, pueden desplegar una suerte de inteligencia colectiva". (Rheingold 205) Inteligencias que derivan de la organización colectiva de usuarios que utilizan medios digitales. Para explicar dicho concepto, Rheingold cita a Huberman quien concibe a las redes electrónicas desde una metáfora organicista, porque las contempla como ecologías, como comunidades en línea, como mentes sociales:

La inteligencia no se limita al cerebro; también surge en los grupos, como en las colonias de insectos, en la conducta social y

económica de las sociedades humanas, así como en las comunidades científicas y profesionales. En todos estos casos los numerosos agentes capaces de desarrollar tareas locales, que pueden concebirse como computacionales, desarrollan una conducta colectiva que concibe resolver problemas que trascienden la capacidad de cualquier individuo. (en Rheingold 205)

A partir de la cita anterior, entendemos como las inteligencias colectivas surgen mediante la coordinación y cooperación que se logra utilizando TIC, que puede aplicarse lo mismo en sociedades, que en las organizaciones. La metáfora orgánica deriva del símil que se hace entre grupos humanos y otras especies que trabajan colectivamente para resolver problemas comunales, como las hormigas o las abejas.

Rheingold señala que se puede hacer esta comparación con otro tipo de grupos, debido a que las redes humanas existieron previamente a la invención de las TIC. Al respecto, aclara que la inteligencia grupal o inteligencia colectiva parte de la premisa de que la sociedad humana "... es un organismo colectivo adaptativo y que la evolución social se desarrolla según la misma dinámica que la evolución biológica." (Rheingold 206) De este modo, tal como en la tribu los conocimientos y primeras herramientas permitieron que surgiera el clan, en tiempos contemporáneos, la evolución de nuevos conocimientos y las TIC dieron lugar a que surgieran comunidades virtuales con fines educativos, sociales, culturales, etc. Esto ha sido posible en su opinión porque la organización colectiva permite amplificar el modo en que piensan y se comunican los individuos.

Es decir, el uso de Internet de forma colectiva, mediante la colaboración mutua les permite organizar tareas o generar aprendizajes, tanto por la organización social que es natural a los grupos humanos, como por las características técnicas de las TIC, de tal co-construcción surgen las multitudes inteligentes. Inteligencias que pueden generarse también al interior de las organizaciones como prácticas de trabajo, como una influencia mutua entre usuarios y TIC, que a su vez permite el surgimiento de grupos de trabajo que pueden laborar virtualmente.

Es decir, a partir de las características técnicas que se han mencionado, como la interactividad, el hipertexto y la multimedialidad surgen trabajadores que se identifican con estas formas de interacción y trabajo colaborativo⁵³, cuando ellos mismos definen y usan a las TIC como instrumentos colaborativos, interactivos y difusores de aprendizajes e información. Retomando los discursos sobre el uso de las TIC que planteábamos en el capítulo primero, se trataría en este caso del efecto de discursos propositivos, que buscan un uso verdaderamente libertario, educativo e incluso social de dichos dispositivos, trascendiendo el uso las TIC pensado únicamente en el entretenimiento y el consumo.

Porque desde el origen de Internet, las TIC fueron utilizadas en primera instancia para preservar información, después para compartirla, primero en la milicia y después en las universidades. Ahora sobre todo gracias al avance de la microelectrónica que permite almacenar, distribuir y producir

⁵³El trabajo colaborativo surge cuando un grupo de personas trabajan de manera conjunta y cooperan en el logro de una meta en común. (Echazarreta y otros 2) Para que esto sea posible se deben de desarrollar las siguientes características:

a)Se encuentra basado en una fuerte relación de interdependencia de los diferentes miembros que lo conforman;b)Hay una clara responsabilidad individual de cada miembro del grupo; c)La formación de los grupos en el trabajo colaborativo es heterogénea en habilidad; d)Todos los miembros tienen su parte de responsabilidad para la ejecución de las acciones en el grupo; e)La responsabilidad de cada miembro del grupo es compartida; f)Se persigue el logro de objetivos a través de la realización (individual y conjunta) de tareas; g) Existe una interdependencia positiva entre los sujetos.; h)el trabajo colaborativo exige a los participantes habilidades comunicativas, relaciones simétricas y recíprocas, así como un deseo de compartir la resolución de las tareas. (Echazarreta y otros 3)

cantidades cada vez mayores de información, lo que aunado a la capacidad de interacción entre usuarios genera un enorme potencial para la organización del aprendizaje o el trabajo colaborativo.

Como se ha señalado, se han transformado los sistemas de comunicación surgiendo amplias redes electrónicas en los que se pueden generar lazos de cooperación para compartir información, generar conocimiento o coordinar el trabajo colaborativo en el ámbito educativo, en las empresas, entre otros campos de acción.

En suma, autores como Echeverría (2000), Scolari (2008) y Rheingold (2004) apuestan por una co-construcción entre usuarios y tecnologías que favorece el trabajo colaborativo y la generación de conocimientos mediante el uso de las TIC. Dicho en otros términos, sugiere sinergias tanto entre los grupos sociales, como entre los artefactos y los usuarios.

Lo que contribuye al surgimiento de una simbiosis entre usuarios y tecnologías que puede contribuir a fines sociales, o al ámbito del aprendizaje organizacional. Porque a través de las TIC el conocimiento tácito de algunos usuarios puede ser ampliamente difundido a través de las redes, lo mismo que las cantidades de información pueden producirse y difundirse aceleradamente. (Castells 187)

2.7 Ejes teórico-metodológicos

Como se ha anotó en apartados anteriores, la presente investigación contempla una aproximación que tiene como eje principal, la teoría de la co-construcción entre usuarios y tecnologías (Oudshoorn y Pinch 2003). Dicha perspectiva nacida dentro de la tradición de la sociología de conocimiento, sugiere entre otros recursos, el estudio del lenguaje como

dispositivo para analizar cómo se construyen identidades. (Latour 1998 109)

Considerando lo anterior, se han desarrollado diversas corrientes donde el lenguaje se convierte en el principal recurso epistemológico, como las perspectivas del análisis del discurso, o del estudio del lenguaje en acción, como lo nombra Teun Van Dijk. (Van Dijk 2008 a 21) En su opinión, se ubica al texto dentro de su propio contexto, para analizar al lenguaje, no sólo como una entidad lingüística, sino también como una forma de cognición social y como una estructura social de la cultura. Se coloca dicho interés en el estudio del uso del lenguaje. Es decir, en el discurso, porque los actores cuando hablan o escriben comparten con otros miembros de los grupos a los que pertenecen, normas, valores, creencias, formas de comunicación y representaciones sociales, por ello es que el discurso implica en palabras del investigador una cognición sociocultural. Por ello el análisis del discurso comprende tanto al lenguaje hablado o escrito. (Van Dijk 2008 a 23) Sin embargo, resultaría limitado afirmar que el análisis del discurso sólo se refiere al estudio de las formas en que se usa el lenguaje. Además es necesario añadir otros componentes, como el análisis de quién utiliza el lenguaje, cómo lo utiliza, por qué y cuándo lo hace. (Van Dijk 2008 b 23) Desde esta concepción de discurso, se debe de contemplar tres dimensiones principales: a) el uso del lenguaje; b) la comunión de creencias (cognición) y c) la interacción en situaciones de índole social. (Van Dijk, 2008 b 23)

Como se infiere, desde esta postura del discurso como acción social el análisis no se concreta al texto de forma aislada, sino que se dirige a explorar la forma en cómo éste es utilizado durante las interacciones sociales, en donde se producen y reproducen significados y otras formas de cognición.

En cuanto a las metodologías empleadas, no existe un acuerdo, principalmente porque esta aproximación procede de una visión multidisciplinaria o transdisciplinaria en la que convergen distintas ramas de conocimiento, como antropología, psicología, sociología o la teoría literaria. (Czarniawska 1997 15) De ello deriva en parte la ambigüedad del término discurso, como de la gran diversidad de tipos de análisis del discurso que se pueden aplicar, como los estudios del texto y la conversación; enfoques teóricos y descriptivos; el análisis crítico del discurso y entre otros, algunos analistas del discurso se concentran en los tipos o géneros de discurso estudiados. Como las noticias, la publicidad, el discurso político, la narrativa, por sólo mencionar algunos de los que existen. Para el desarrollo de la presente investigación elegimos particularmente el género narrativo.

Por ende, el trabajo de campo desde esta perspectiva se enfocó al análisis narrativo, que deriva de utilizar parte de la teoría literaria, para analizar los relatos que las personas cuentan sobre su vida cotidiana⁵⁴. Es decir, desde el punto de vista literario únicamente se toma la estructura, para separar el relato en sus diferentes componentes, que a su vez deberán ser interpretados de acuerdo a las categorías de análisis previamente establecidas durante el trabajo teórico en función del objeto de estudio.

Para tal efecto elegimos las propuestas de narrativa organizacional de Barbara Czarniawska (1996, 1998, 1999) y de autonarración del yo de Kenneth Gergen (1996). Específicamente, para la construcción de un modelo de análisis narrativo que explicaremos en apartados posteriores,

⁵⁴Para Czarniawska no hay una diferencia estructural entre la narración de ficción y una narración factual, ambas dan cuenta de una secuencia de eventos en torno a un motivo de origen. (Czarniawska 1999 15)

tomamos entre otros autores las propuestas de Greimas en Courtés (1980); Greimas, (2011) y Todorov (2011).

Entre los diversos aportes de Czarniawska (1997 137) elegimos su propuesta de narrativa organizacional y las del género que ella denomina autobiografía, el cual se define como el relato que el sujeto hace sobre sí mismo, ya sea sobre un periodo largo, o bien sobre un suceso de duración corta, pero que ha resultado significativo para la vida del entrevistado. De forma similar, la autonarración que sugiere Gergen es también un relato personal donde los sujetos describen sus identidades, y asumen papeles específicos, como héroes, villanos, víctimas, etc. (Gergen 1996 240) La pretensión en este sentido, fue explorar, la autodefinición de los administrativos y docentes de acuerdo a sus propios relatos mientras se definen a sí mismos como usuarios de las TIC.

Respecto a las categorías de análisis narrativo aplicado en ciencias Sociales, consideramos la autonarración que hace Gergen bajo esta perspectiva las narraciones no sólo tienen la finalidad de contar un hecho, sino que al mismo tiempo, son una manera en cómo quien narra ejerce una evaluación sobre los hechos contados. Sobre todo, cuando el relato se acerca a su punto final una narración es descrita con un determinado valor. De acuerdo a lo anterior, podemos considerar la selección y ordenación de los acontecimientos como un proceso evaluativo. (Gergen 1996 237)

Proceso que para criterios metodológicos según Gergen puede ser representado gráficamente mediante una línea, que en función de sus criterios evaluativos puede ser lineal, ascendente o descendente, de acuerdo a la evaluación final que haga sujeto acerca de su propia narración, se trata de lo que también se denomina *storyline* dentro de estudios narrativos. (Gergen 1996 240) Considerando la premisa anterior

el autor propone la siguiente clasificación de las narraciones que pueden ser contadas por los entrevistados y que fueron utilizadas en el presente estudio de caso⁵⁵ para analizar las narraciones recogidas durante el trabajo de campo y que se refieren específicamente a la autodefinición del sujeto en tanto se describe a sí mismo como usuario de las TIC en relación a las metas organizacionales⁵⁶.

Narración de estabilidad: una narración que vincula los acontecimientos de tal modo que la trayectoria del individuo permanece

⁵⁵ El interés en un estudio de caso, deriva del potencial que tiene este método, para responder preguntas de carácter descriptivo y explicativo. (Gundermann 259) Yin coincide con la postura anterior, dado que sostiene que estos son una estrategia de investigación destinada preferentemente a responder ciertos tipos de interrogantes "los cómo y los porqués", sobre todo cuando se desea conocer a profundidad un tema contemporáneo poco explorado y no se requiere de un extenso control del investigador. Es decir, no se contempla la manipulación de variables como en un procedimiento experimental, sino lo que se busca es la observación directa del fenómeno estudiado por parte del investigador. (Yin 2) Como en la presente investigación cuyo objetivo principal es analizar y describir cómo los actores organizacionales construyen su identidad en tanto se definen a sí mismos como usuarios de las tecnologías de información y comunicación.

⁵⁶ Como parte del trabajo transdisciplinario que contempla en este caso un acercamiento organizacional, como se mencionaba consideramos las propuestas de Czarniawska (1998 11) quien expresa que la importancia de las narraciones como dispositivos epistemológicos para el estudio de las organizaciones, deriva de la proclividad que tenemos los seres humanos de contar historias. Así, el conocimiento de la narrativa está basado en el supuesto de que nosotros damos sentido a nuestra existencia a través de una secuencia integrada de historias.

Czarniawska explica que la idea de que la vida social e individual puede ser entendida como una narrativa puede ser encontrada en muchos textos a través de la historia. En 1966 Roland Barthes proclamó la centralidad de la narrativa, aduciendo que no hay pueblos sin relatos, forman parte de la vida cotidiana de las personas. Sin embargo, aclara que el análisis de la narrativa que promovió esta autor no despertó interés inmediato para investigadores en ciencias sociales, hasta que surgieron posturas postestructuralistas. Como la formulada por Alasdair MacIntyre, para este autor, la vida social es promulgación de narrativas, una historia tras otra, que dan cuenta del diario vivir, de los sucesos más relevantes en la vida de los sujetos, por ello es que partir de la narrativa se puede explorar el sentido de las acciones humanas. Según esta teoría la forma común de entendimiento de la acción humana toma lugar en una narrativa, en las conversaciones cotidianas, donde los sujetos explican o justifican sus acciones. Esto es, la narrativa de la historia individual toma lugar dentro de la narrativa social. (Czarniawska 1997 11)

Es decir, una aproximación narrativa tiene como objetivo profundizar o interpretar el sentido de las acciones humanas, explorar las razones por las cuales, los sujetos realizan ciertas acciones. Al respecto anota Czarniawska, que no podemos entender la conducta humana, si no comprendemos las intenciones de los sujetos. Señala citando al filósofo MacIntyre que estas explicaciones pueden ser encontradas en las narrativas, porque estas se refieren a la vida de los seres humanos, quienes expresan metas a través de sus relatos. Esta propuesta, resulta de gran relevancia para la investigadora en relación con las metas organizacionales, debido a que un punto de vista narrativo se relaciona con los roles y metas como antecedente de la acción. Es decir, las organizaciones pueden ser vistas como un lugar en donde se construyen significados de la "vida", significados que se edifican sobre acciones particulares que son expresadas a través de las narraciones. (Czarniawska 1997 13)

esencialmente inalterada en relación a una meta o un resultado. (Gergen 1996 242)

Narración progresiva: vincula entre sí los acontecimientos de tal modo, que el movimiento a lo largo de la función evaluativa sea incremental. (Gergen 1996 242)

Narración regresiva: narración en la que el movimiento es decreciente. (Gergen 1996 242)

La clasificación anterior que el investigador formula, constituye en su opinión una base rudimentaria para otras variantes, donde una misma historia puede moverse en distintas direcciones pasando por ejemplo de ser una narración estable a convertirse en una narración progresiva o regresiva.

Para la evaluación de dichas categorías de análisis se pidió a los trabajadores seleccionados que relataran las siguientes autonarraciones:

1. Mi historia en el Instituto como usuario de las TIC y los problemas que he enfrentado.
2. Un día de mi vida laboral, sin teléfono celular.

Para completar este análisis narrativo, como parte de las propuesta teórico metodológicas de la de la teoría de la co-construcción entre usuarios y tecnologías, que contempla el análisis de la producción de sentido entre usuarios y dispositivos tecnológicos, dentro de un contexto de uso. Retomamos las propuestas de Lotman (1996) para explorar los diversos textos que dan lugar a la construcción de nuevas semiosferas que surgen desde la década de los 90 principalmente, a partir del uso de las TIC en general y de internet en particular.

Diversos textos o discursos donde se insiste reiteradamente en la necesidad de estar permanentemente interconectados. (Sibilia 2006 62-63) Para dicho análisis se contemplaron también los textos producidos por los entrevistados que en este caso corresponden a las narraciones antes mencionadas, las cuales revelan la semiosis o producción de sentido sobre la identidad de docentes y administrativos y sobre los significados que ellos mismos atribuyen a los dispositivos digitales.

De este modo, consideramos la conceptualización de Lotman sobre semiosfera⁵⁷ para analizar la parte semiótica que se propone en nuestro modelo analítico que tiene como eje principal la teoría de la co-construcción entre usuarios y tecnologías. (Oudshoorn y Pinch 2003) La cual propone examinar la influencia mutua que se produce entre usuarios y tecnologías, situados dentro de un contexto de uso. Donde los diferentes grupos humanos pueden construir significados diversos de un mismo artefacto tecnológico, a partir de sus experiencias comunes y de las posiciones políticas que juegan dentro de dicho contexto. (Oudshoorn y Pinch 1)

Así retomamos su propuesta de estructura semiótica para estudiar la diferencia en la significación construida entre los textos del centro, la periferia y la frontera. En el centro o núcleo se encuentran las significaciones dominantes para ciertos grupos humanos, en la periferia los que pueden ser parcialmente semejantes a los del centro, mientras que en la frontera se localizan los que discrepan completamente de los textos centrales. (Lotman 14)

⁵⁷ Entendiendo a la semiosfera de acuerdo a Lotman como un universo semiótico formado por un conjunto de distintos textos y de lenguajes cerrados unos con respecto a los otros, para definir la semiosis o producción de sentidos que en este caso los entrevistados administrativos y docentes otorgan a las TIC y a sí mismos como usuarios de dichos dispositivos digitales. (Lotman 12)

De acuerdo a las categorías antes mencionadas, este estudio de caso tuvo como principal recurso epistemológico la aplicación de un análisis narrativo, mismo que se enriqueció mediante un acercamiento etnográfico. Ello con el fin, de conocer de cerca la experiencia de los docentes y/o administrativos quienes desarrollan sus actividades predominantemente a través del uso de las TIC.

La metodología que se utilizó fue cualitativa, porque el interés se dirigió a describir el fenómeno planteado de acuerdo a la propia experiencia de los actores. En este caso con respecto a la generación de identidades a través de sus autonarraciones como usuarios de las TIC. Desde un enfoque cualitativo lo relevante, es lo que las personas perciben como importante. Lo anterior, con el propósito de buscar datos descriptivos y explicativos, como los motivos y las creencias que están detrás de las acciones de la gente. (Taylor y Bogdan 16)

En la búsqueda de estos datos dentro de un enfoque cualitativo de investigación, uno de los recursos más utilizados es la etnografía. Esta es definida como el método de investigación que caracteriza a la antropología. Su principal característica "... sería que el etnógrafo participa abiertamente o de manera encubierta, en la vida diaria de las personas durante un periodo de tiempo, observando que sucede, escuchando qué se dice, haciendo preguntas sobre el tema en el que se centra la investigación." (Hammersley y Atkinson 15)

De acuerdo a esta metodología, el oficio del investigador es observar, desde el escenario natural en el que se realiza el estudio. (Hammersley y Atkinson) Por tal razón quien investiga se involucra de forma directa en la formas de vida de los sujetos, es decir, se les analiza dentro de su cotidianidad, para entender cómo los mismos, dotan de sentido a sus

acciones, tal como sucede en los estudios de caso, modalidad que se eligió para la presente investigación.

El interés en dicho acercamiento metodológico, deriva del potencial que tiene para responder preguntas de carácter descriptivo y explicativo (Gundermann 259). Para lograr dicho acercamiento, este proceso metodológico contempla una gran variedad de evidencias, para este caso en particular las técnicas de recolección de datos que se utilizaron fueron: la observación directa, la observación participante; entrevistas estructuradas, semiestructuradas y un diario de campo.

2.7.1 Estrategia Metodológica

Considerando las premisas hasta ahora mencionadas, la presente investigación se desarrolló a partir de las siguientes etapas:

| | Actividad a realizar | Técnicas de recolección de datos |
|---|--|---|
| 1 | Acercamiento exploratorio a la organización. | Observación directa y entrevistas estructuradas. |
| 2 | Selección de la unidad de Análisis | Observación directa y entrevistas estructuradas. |
| 3 | Recolección de datos cualitativos sobre la organización y el uso de las TIC. | Observación directa y aplicación de entrevistas semiestructuradas. Registros en el diario de campo. |
| 4 | Aplicación de entrevista autobiográficas con el propósito de describir las autonarraciones que los sujetos hacen sobre sí mismos en tanto se definen como usuarios de las TIC. | Observación directa y aplicación de entrevistas semiestructuradas de carácter autobiográfico. |

| | | |
|---|--|---|
| 5 | Interacción mediante medios virtuales, a través de una red social y el chat de la misma red, solicitud de una autonarración escrita titulada "Un día de mi vida si celular", a través de algún chat o mediante correo electrónico. | Etnografía virtual |
| 6 | Trascripción de entrevistas | |
| 7 | Análisis de resultados | Trabajo de gabinete |
| 8 | Regreso al trabajo de campo para recibir retroalimentación de los datos colectados- | Entrevista estructuradas y semiestructuradas. |
| 9 | Redacción del informe. | |

Desarrollo de las etapas

1. En primer término, se desarrolló un acercamiento exploratorio a la organización, mediante visitas a las instalaciones y la revisión de su página Web, debido a que no existe documentación de tipo organizativo en versión impresa. En este contexto, tanto trabajadores académicos como administrativos se definen como una organización que trabaja sin papel.

Desde las primeras visitas que se hicieron durante un mes, académicos o administrativos de la institución de educación superior que estudiamos se mostraron colaborativos para el desarrollo de la presente investigación. Durante esta fase, se realizaron

principalmente entrevistas estructuradas a personal directivo para conocer detalles específicos del tipo de organización, estructura, procesos, tecnologías utilizadas y así como de los tipos de interacción o coordinación estructural realizados mediante el uso de las TIC.

2. La selección de la unidad de análisis, se decidió considerando a los académicos de tiempo completo que también tienen funciones administrativas y a trabajadores exclusivamente administrativos y becarios. Es decir, se eligió al personal que más interacción virtual tiene para resolver las metas organizacionales y las funciones administrativas.

Como resultado se obtuvo una unidad de análisis conformado por 18 personas, el tamaño es reducido porque se eligió una organización pequeña integrada hasta la fecha del trabajo de campo en 2014, por 22 trabajadores de planta y con aproximadamente 130 estudiantes inscritos de licenciatura y posgrado. Esta unidad de análisis quedó integrada por informantes de ambos géneros con edades que fluctúan entre los 22 a los 65 años.

3. Aplicación de entrevistas autobiográficas. Este tipo recurso metodológico es una modalidad de entrevista donde el entrevistador promueve que el hablante se narre a sí mismo mediante un cuestionario semiestructurado. La propuesta es que de cuenta de su propia historia de vida o de experiencias significativas en la misma. (Czarniawska 1998 29) Estas entrevistas se aplicaron a toda la unidad de análisis, proponiendo como nudo o tema de la entrevista autonarrativa un primer relato titulado "Mi historia en el Instituto, como usuario de las TIC".

5. Se desarrolló también etnografía virtual durante tres meses, mediante la interacción a través de *Facebook*, donde se pudo

interactuar a través del chat, sobre todo, para solicitar información para el desarrollo de la presente investigación. Por ejemplo, por este medio se les pidió a los entrevistados que escribieran una segunda autobiografía, donde narraran un día de su vida sin teléfono celular. En un texto virtual de sólo una cuartilla en donde describieran como transcurrió un día en su vida cotidiana, sin contacto con este recurso tecnológico. En la autonarración tuvieron que incluir aspectos de su vida laboral y personal.

6. Paralelamente al trabajo de recolección de datos, se llevó a cabo la transcripción de las entrevistas y la revisión del diario de campo, donde se anotaron las apreciaciones de la observación directa y participante, así como los comentarios escuchados de los administrativos y docentes respecto al uso de las TIC. Durante la observación directa se apreció cómo los docentes y administrativos interactúan y trabajan con las TIC y cómo por medio de éstas, interactúan a su vez con otros usuarios. También se hizo observación participante, porque durante un año la investigadora dio clases de licenciatura en el plantel.

7. Finalmente se hizo el trabajo de interpretación de datos y a la redacción del informe correspondiente.

2.7.2 Modelo de análisis narrativo

Como se ha destacado, el principal recurso metodológico de la presente investigación, fue un análisis narrativo construido considerando la naturaleza transdisciplinaria del doctorado de procedencia. La transdisciplina busca realizar un acercamiento profundo a un problema de estudio, visto desde la complejidad. Como corresponde al uso de las TIC que dentro de un entorno global plantea múltiples interrogantes en

relación al tipo de subjetividades o identidades que genera. Esta perspectiva se orienta en este sentido a trascender anteriores dicotomías entre lo social y lo tecnológico, lo objetivo y lo subjetivo para explorar simultáneamente diversas dimensiones a través de la óptica de varias ciencias que en conjunto explican un mismo objeto de estudio. (Nicolescu 58)

De este modo, el análisis narrativo aplicado en ciencias sociales se desarrolla como una conjunción de diversas áreas del conocimiento, como la antropología, la lingüística y entre otras la teoría literaria. (Bruner 1997 15) El modelo narrativo que se estructuró deriva de la relación que puede establecerse entre la teoría literaria, de donde se tomó la estructura del relato (Greimas en Cortés 1980; Greimas, 2011; Greimas y Fontanille 2012; Todorov 2011); la autonarración de los sujetos que propone Gergen (1996) que plantea una línea de vida que describe la identidad de los mismos (*storyline*): la clasificación de las metáforas que sugiere Lakoff y Johnson (1995) y finalmente la semiótica de la Cultura de Lotman (1996) que en relación con la teoría de la co-construcción entre usuarios y tecnologías, nos permitió explorar los procesos de creación de sentido que los trabajadores confieren a las TIC y a sí mismos en tanto se definen como usuarios de dichas tecnologías. Para establecer la influencia mutua que puede establecerse entre los docentes y administrativos y las TIC en su contexto de uso.

Desde la teoría literaria, el principal eje seleccionado para configurar el presente modelo de análisis narrativo fueron las propuestas Greimas sobre los elementos para una teoría de la interpretación del relato mítico; Greimas y Fontanille sobre la semiótica de las pasiones y principalmente se consideraron las propuestas de Greimas sobre semiótica narrativa recuperadas por Cortés (1980). Seleccionamos estos planteamientos

teórico-metodológicos porque proponen un análisis del discurso narrativo, dando un peso relevante a las acciones de los actantes⁵⁸ y a la relación que puede establecerse entre los sujetos y los objetos, a través del análisis de un programa narrativo. (Lozano y otros)

Es decir, el interés se dirige a concentrarse en las acciones que definen a los sujetos, o a los sujetos que se definen a sí mismos a través de sus discursos. (Greimas en Lozano y otros 89)

La propuesta de Greimas y Fontanille (2012) se basa en el análisis de la estructura del relato y en la significación que puede interpretarse a partir del análisis de las modalizaciones de los actantes.

Si consideramos al texto desde una perspectiva inter-accional hemos de adoptar una introducción en el estado de los sujetos, partiendo de la hipótesis de que el sujeto, en tanto que actuante, se define por su competencia previa para la acción. (Lozano y otros 56)

Al respecto explican los autores que, no se trata de categorías psicológicas, ni sociológicas sino textuales, en las que se manifiestan actantes textuales. En otras palabras, se trata del estudio de la modalidad como modificación del predicado. Es decir, la modalidad es la actitud tomada por el sujeto respecto al acto enunciado. (Lozano y otros 64)

Para el análisis de estas modalizaciones Greimas y Fontanille proponen cuatro verbos: deber, saber, querer y poder, en función de los cuales los sujetos hablantes se autodefinen, en relación con objetos. (Greimas y

⁵⁸Sostiene Barthes que Greimas llama actantes a los sujetos, porque se concentra en la acción de los mismos dentro del relato. (Barthes 12)

Fontanille 121) De este modo, los actantes contemplados fueron en primer término los sujetos, en este caso, maestros, administrativos y becarios quienes también fueron considerados como trabajadores administrativos. Mientras que el resto de los actantes correspondió a los dispositivos tecnológicos como las computadoras, tabletas o teléfonos inteligentes.

Es decir, a través del programa narrativo se hizo un análisis de la identidad de profesores y/o administrativos en función de las acciones narradas por ellos mismos, entendidas como disposiciones hacia el saber, el poder, el querer o el deber respecto al uso cotidiano de las TIC al interior y exterior del Instituto. Lo que se buscó fue hacer un análisis de la relación entre actantes humanos y los diferentes dispositivos tecnológicos para indagar si puede establecerse una disyunción o una conjunción entre sujetos y tecnologías. Es decir, una unión o separación con los mismos.

Para la ejecución de dicho análisis narrativo, después de la transcripción de las entrevistas de tipo autobiográfico y de la recepción de las narraciones sobre “un día de mi vida laboral sin teléfono celular” que mencionamos en párrafos anteriores, se procedió al proceso de interpretación de acuerdo a las categorías antes mencionadas, para tal efecto se realizó el análisis en dos etapas: a) Estructuración de los relatos y b) Interpretación de la identidad de los sujetos a partir de sus modalizaciones.

Capítulo 3 Estudio de Caso

De acuerdo a la metodología descrita en el capítulo anterior, en este último se presentan los resultados obtenidos, después del trabajo de campo y el análisis de resultados. Para tal efecto, el texto se divide en tres apartados, en el primero se hace una breve presentación de la historia de la Institución de educación superior que elegimos para realizar dicho estudios de caso, que nombraremos bajo el seudónimo de: El Instituto. En el segundo, como parte del trabajo transdisciplinario planteado, de acuerdo a las variables estructurales propuestas por Heydebrand (1989) que se explicaron en el primer capítulo, haremos una descripción del Instituto como una organización postindustrial. Finalmente en los últimos apartados, presentamos los resultados obtenidos tanto del análisis narrativo como del análisis etnográfico que contempló la realización de entrevistas de corte autobiográfico, observación directa y observación participante.

Para la realización del trabajo de campo se hicieron un total de 18 entrevistas semiestructuradas a: 8 trabajadores que hemos nombrado como docentes administrativos, porque paralelamente realizan ambas funciones; las 10 restantes se aplicaron a 5 trabajadores administrativos que laboran de planta y 5 estudiantes becarios, que prestan sus servicios pagando horas beca en la institución.

3.1 Historia de la organización

El Instituto, es una institución de educación superior que recientemente cumplió su primera década de existencia. Nació de la iniciativa de un grupo profesores investigadores en el área de diseño gráfico de promover

líneas de investigación en lenguajes emergentes como los lenguajes digitales.

Obtuvo su permiso de operación de la Secretaría de Educación Pública el 13 de septiembre de 2004, tras algunos meses de remodelación del inmueble autorizado—según el uso de suelo aprobado para las IES—, comenzó a operar el 27 de febrero de 2005, inicialmente con cursos de especialización, sobre cultura, lenguajes visuales y mercadotecnia.

Fue hasta septiembre de ese mismo año cuando una vez obtenidos los RVOES⁵⁹ de la SEP, se iniciaron los primeros cursos de licenciatura y maestría. Desde sus inicios, el Instituto consideró a la cultura digital⁶⁰ como uno de sus principales ejes temáticos para desarrollar proyectos de investigación a nivel licenciatura o posgrado.

3.2 Instituto como una organización postindustrial

En las empresas postindustriales también denominadas por Heydebrand como nuevas formas organizacionales, como se señaló en el capítulo primero, el objeto de trabajo son los servicios o la información, su tecnología esta computarizada y su división del trabajo es informal y flexible. (Heydebrand 1989 334) Tal como sucede con el Instituto, por tal

⁵⁹ Se le llama RVOE al reconociendo de validez oficial de estudios que otorga la SEP a instituciones de Educación superior, en virtud del cual se determina incorporar un plan y programas de estudio que un particular imparte, o pretende impartir, al sistema educativo nacional. (sep.gob.mx)

⁶⁰ La Cultura digital, también definida por Pierre Lévy como cibercultura o cultura de la sociedad digital (*e-society*), se refiere al conjunto de técnicas (materiales e intelectuales), de prácticas, de las actitudes, de los modos de pensamiento y de los valores que se desarrollan conjuntamente en el ciberespacio. (Lévy 1) Es decir, se trata de un conjunto de sistemas culturales surgidos en conjunción con tecnologías digitales. Por tanto, la cibercultura no incluye únicamente componentes simbólicos, sino una serie de elementos asociados que configuran "...formas dominantes tanto de información, comunicación y conocimiento como de investigación, producción, organización y administración". (Medina en Lévi VII) Por dicha razón la cultura digital está integrada, lo mismo por ideas, interpretaciones o símbolos como por las técnicas, los artefactos y los entornos materiales donde los usuarios emplean TIC. (Medina VII) Escenarios en donde surgen procesos y patrones culturales que juegan papeles decisivos en relación a los formas de apropiación y uso de dichas tecnologías.

razón, para realizar un breve análisis organizacional de este tipo de organizaciones el investigador antes mencionado propone, seis variables estructurales, la cuales se describen a continuación de acuerdo a las particularidades del presente estudio de caso.

1. Tamaño de la fuerza de trabajo

En el Instituto, la planta laboral está integrada por 22 trabajadores de planta quienes acuden de forma periódica con horario fijo, de los cuales 8 son trabajadores administrativos; 2 de intendencia y cafetería, 6 realizan tareas docentes y administrativas simultáneamente y 6 más prestan sus servicios como becarios de la institución para cubrir horas becas⁶¹. El resto lo integran aproximadamente 40 maestros de asignatura, que únicamente asisten al Instituto para impartir horas clase, dar asesorías o para la realización de exámenes de grado. Para preservar el anonimato de todos los entrevistados, serán mencionados bajo nombres ficticios.

Así, como puede observarse es una planta laboral pequeña, tal como ocurre con la mayoría de las empresas postindustriales.⁶² (Heydebrand 325)

2. Objeto de trabajo:

Las organizaciones postindustriales se dedican en su mayoría a los servicios. (Heydebrand 325) Lo mismo sucede con el Instituto donde el objeto de trabajo corresponde a los servicios, dado que ésta es una Institución que imparte cursos de especialización, licenciatura, maestría y doctorado. A nivel licenciatura se ofrecen dos carreras, Diseño digital y

⁶¹ Información vigente hasta 2014 año en que se realizó el trabajo de campo de la presente investigación.

⁶² Datos vigentes hasta 2014, año en que se realizó la entrevista estructurada correspondiente.

Comunicación digital; a nivel maestría se imparten: Comunicación con medios virtuales, Comunicación y lenguajes visuales, y Comunicación y estudios de la cultura; también se imparte el doctorado en Estudios Transdisciplinarios de la Cultura y la Comunicación. Además se ofrecen, además las especialidades en: Diseño y gestión de sitios web, Producción y posproducción de animación 3D y Animación e interactividad.

Se advierte que los cursos dirigidos hacia los lenguajes digitales son los que predominan, de hecho se ha instituido como, uno de los principales ejes temáticos del Instituto, pero ello trasciende el interés por la investigación científica o la preparación profesional, ya que la cultura digital⁶³, como administrativos y docentes la nombran, se ha convertido en un elemento central para la vida cotidiana de esta organización, tal como se explicará en el siguiente apartado.

3. Medios de trabajo:

En el Instituto los servicios que se ofrecen están mediatizados por las TIC, tanto para los procesos de enseñanza aprendizaje, como en el proceso administrativo que articula las tareas de todas las áreas. En el primero, sobre todo en área de lenguajes digitales el uso de las TIC, resulta relevante porque los cursos que se imparten requieren de pantallas, proyectores y demás recursos digitales. Tal como se pudo observar durante la etnografía, tanto los profesores como los alumnos utilizan distintos dispositivos tecnológicos, como sus computadoras portátiles y/o sus teléfonos celulares. Hay alumnos y maestros que en horas clase utilizan ambos artefactos, lo mismo que en actividades fuera del aula. De forma institucional, no hay ningún reglamento estudiantil que lo impida. Por el contrario, ya que se promueve el uso de las TIC, para mejorar e

⁶³ Definición presentada en la nota 60, página 141.

incentivar la participación de los estudiantes, considerando a dichas tecnologías, principalmente como un recurso útil para la generación del conocimiento y el trabajo colaborativo, debido a la cantidad de información que puede ser obtenida y compartida mediante el uso de TIC.

En cuanto al proceso administrativo, las TIC son también un recurso vital para el desarrollo de tareas, así lo argumentaron casi la totalidad de los entrevistados que hemos dividido para este estudio en: administrativos, quienes únicamente desarrollan actividades dentro de esa área o bien prestan sus servicios como becarios y los docentes administrativos, quienes desarrollan labores docentes pero también hacen actividades de oficina. Algunos señalaron lo siguiente:

- ¿Qué es la computadora para mí? Pues es una herramienta, que nos ha permitido crear lugares comunes desde los cuales podemos compartir información y aprender de forma constante. Yo ya no uso libros, en el Instituto ya no usamos papel, en la nube⁶⁴ tenemos toda la información, por lo tanto es relevante el uso de las distintas aplicaciones. **Fabiola, docente y administrativa.**
- Soy muy importantes porque nos permiten realizar todos los procesos internos, y comunicarnos con los alumnos o colegas, dentro o fuera del Instituto. **Diana, docente y administrativa.**

⁶⁴ La nube se refiere a una forma metafórica de nombrar a Internet en la cual es posible que los usuarios tengan acceso a servicios ofrecidos a través de la red tales como correo electrónico, almacenamiento de datos y uso de aplicaciones. De tal modo que la información es utilizada y almacenada en Internet, el propósito de la misma es transformar el arquetipo habitual de la computación y la informática y trasladarla a Internet, principalmente para convertirla en una plataforma para las actividades y una base para el almacenamiento de datos. (Ávila 45)

En este contexto, no sólo las clases de forma presencial se realizan utilizando distintos dispositivos como pantallas multimedia, sino que además se desarrollan clases a distancia hacia sedes alternas como la que se encuentra en la ciudad Jalapa, para la cual se realizan video conferencias en tiempo real. Además en la mayoría de las asignaturas, sobre todo en las que corresponden a la línea de investigación de cultura digital, los docentes mantienen una comunicación constante con los alumnos por medios virtuales, tal como se describe a continuación:

- Casi siempre estoy conectada por *Facebook*, ahí los alumnos pueden hacer preguntas, sobre sus tareas o avances de investigación. **Lía, docente y administrativa.**
- Nosotros como maestros subimos nuestros programas y demás actividades a *Dropbox*, desde ahí los alumnos pueden consultarlo, todos tiene que estar bien planeado, bien articulado y debe haber constancia de ello, las clases no pueden ser improvisadas. **Leonardo, docente y administrativo.**
- Me di cuenta de que a los alumnos les gusta que publique las fotos, por ejemplo de las exposiciones, es como subirlas al cuadro de honor, les da orgullo que la maestra les tome fotos, y ya empiezan a subir fotos y a comentarlas. Es interesante el uso que se le puede dar. **Marina, docente y administrativa.**

Como manifestaron varios docentes administrativos de distintas asignaturas, hay un contacto muy estrecho entre ellos y los alumnos a través de distintas TIC, una de las formas más empleadas es el chat de *Facebook*, porque los estudiantes forman parte del grupo de contactos de algunos de sus profesores, así pueden comunicarse de forma continua incluso en horarios diferentes a los horarios de clase. Otros docentes

interactúan con sus estudiantes mediante el correo electrónico, ya sea utilizando el institucional, o sus correos personales, por cualquiera de estos medios se mantiene un contacto frecuente entre los primeros y los segundos.

Lo mismo sucede en el interior y exterior del Instituto para la realización de las funciones administrativas y de difusión, la mayor parte de las actividades está mediatizada por el uso de las TIC, porque es la tecnología central con la que se realizan los procesos administrativos. Es el medio que permite establecer las interacciones sociales encaminadas a lograr la coordinación estructural y la producción y distribución de información, tal como señalan algunos administrativos y docentes administrativos:

- El uso de estas tecnologías resulta vital para nuestros procesos, son como el eje articulador a partir de cual el Instituto funciona. **Luis, docente y administrativo.**
- Son el recurso más importante con el cual trabajamos en el Instituto, nos permite actualizarnos, generar contenidos, subirlos a las redes, organizar nuestras actividades, revisar contenidos, etc. **Enrique administrativo.**

Como puede apreciarse las TIC son una herramienta imprescindible para el desarrollo de sus actividades, debido a que a través de computadoras personales y teléfonos celulares, se forma una red de interacción incluso rebasando los límites físicos del propio Instituto. Dado que la mayoría de los trabajadores de planta que hemos elegido para el presente estudio, en mayor proporción los docentes administrativos, se mantienen conectados constantemente, tal como se sostiene desde la dirección de la organización que estudiamos, como se explicará con mayor detalle en el

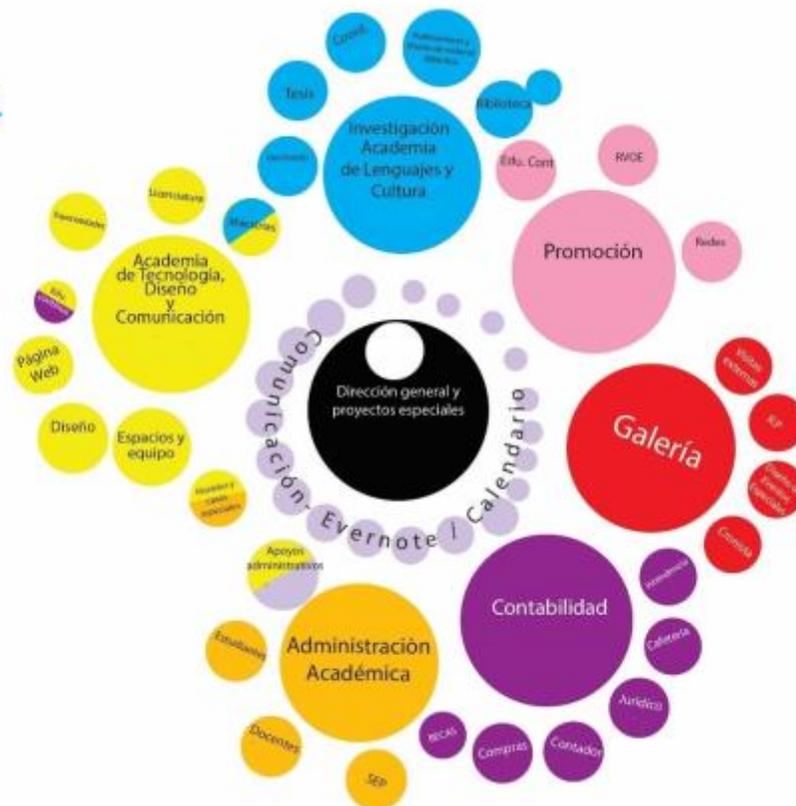
siguiente apartado. Esta conexión, hace posible la articulación de los procesos organizacionales, particularmente a partir de diferentes chats o por medio de correos electrónicos, llamadas telefónicas o mediante *WhatsApp*.

- Hay ahora tantos recursos que podemos estar siempre conectados, si se está buscando a un profesor es posible encontrarlo fácilmente porque suelen estar conectados en uno u otro chat, o en *Facebook*.

Fabiola, docente y administrativa.

4. División del trabajo: Esta variable estructural se refiere a la composición ocupacional, a las competencias de la fuerza de trabajo y a la forma en cómo se dividen las tareas en relación al uso de las tecnologías utilizadas. (Heydebrand 326) En el caso del presente objeto de estudio, formalmente la división del trabajo se representa con un organigrama circular, casi todos los integrantes de la organización trabajan bajo la misma línea jerárquica, salvo por el cargo de director. Como puede observarse en el gráfico siguiente.

2014



Fuente: Organigrama interno del Instituto⁶⁵.

Como lo muestra el gráfico anterior, hay una división formal de las tareas que corresponden a los siguientes departamentos:

- 1) **Dirección general y proyectos especiales:** a donde se adscribe la coordinación de maestría en Comunicación y Estudios de la cultura y el doctorado en Estudios Transdisciplinarios de la Cultura y la Comunicación. También desde esta área se supervisa el seguimiento de los avances de las tesis de los alumnos, desde la asignación de tutores, hasta la realización de los exámenes de

⁶⁵ Datos vigentes hasta 2014, año en que se realizó la entrevista estructurada correspondiente.

grado y posteriores titulaciones en los niveles de licenciatura, maestría y doctorado.

- 2) **Academia de diseño, tecnología y comunicación:** departamento desde el cual se coordinan las especialidades, y las licenciaturas que se relacionan con lenguajes digitales, también desde esta escala jerárquica se dirige el uso de las TIC y los procesos de comunicación al interior del Instituto.
- 3) **Contabilidad:** área que se encarga de llevar el proceso administrativo, es responsable de la nómina y de la cobranza de las mensualidades de los alumnos del Instituto.
- 4) **Administración académica:** en este departamento se lleva el control de las bases de datos de los estudiantes, inscritos, egresados y titulados. Así como del procesamiento de documentos requeridos por la SEP para la obtención o renovación de los RVOES.
- 5) **Promoción:** desde esta área se hace la difusión institucional, principalmente a través del uso de redes sociales, específicamente a través de *Facebook, Twitter e Instagram*, donde se publican los cursos y especialidades que se ofrecen; se promueven invitaciones para eventos culturales y se publica información que se considera relevante de acuerdo a las propuestas académicas y disciplinarias del Instituto.
- 6) **Galería:** de este sector depende la realización de eventos culturales o exposiciones que se realizan en un espacio que ha sido habilitado como galería y en donde se exponen diversos trabajos artísticos relacionados con artesanías mexicanas, arte alternativo o se exhiben algunos de los trabajos finales de los alumnos.

Como se puede apreciar a partir del organigrama y de los puestos descritos en párrafos anteriores, la estructura organizacional que se articula en el Instituto, es más bien una red, o como lo nombran algunos de sus integrantes: “un conjunto de esferas que se interceptan” Luis, docente y administrativo. Aunque en contraste, en su mayoría administrativos o docentes la definen como una línea: “El instituto es más bien una línea, hacemos mucho trabajo conjunto, colaborativo” Susana, docente y administrativa.

Es decir, se trabaja casi por completo en red, de acuerdo a la propia descripción que los entrevistados hicieron sobre sus puestos, se aprecia también una coordinación horizontal, tanto por la distribución de las tareas, como por la preparación académica de cada uno de los trabajadores. En su mayoría poseen grado de licenciatura, salvo los que corresponden a apoyo técnico y recepción. Cuatro tienen grado de maestría, dos son candidatos a doctor y uno tiene el grado doctorado. De forma general, los nodos de la red que son quienes están cargo de los puestos antes mencionados, desarrollan diversas funciones porque en su mayoría hacen trabajo docente, administrativo y de revisión de tesis de licenciatura, maestría o doctorado según sea el caso⁶⁶.

Por otra parte, se pudo advertir tanto por las historias contadas, las entrevistas semiestructuradas y la observación directa que, pese a la división del trabajo, que delimita formalmente ciertos roles o funciones, se trasciende en gran medida lo establecido en el organigrama, justo como en una organización adhocrática. Una adhocracia es una organización pequeña, encaminada al cumplimiento de metas, es flexible, más que jurisdiccional, se dirige primordialmente a la realización de

⁶⁶ Datos vigentes hasta 2014, año en que se realizó el trabajo de campo.

proyectos, por ello su estructura cambia constantemente, y de acuerdo al caso, demanda modificaciones en la división del trabajo. (Heydebrand 336) Esto es lo que sucede en el presente caso de estudio, porque a pesar de que existe una división formal, los integrantes de los distintos departamentos suelen involucrarse en áreas que difieren de sus funciones oficialmente establecidas. Así ocurre en las adhocracias, que presentan como en este caso, un grado menor de formalización y reglamentación, más bien se trabaja en grupos pequeños que se conforman en relación a los proyectos que la organización asume.

- Recuerdo que hace algún tiempo, alguien que trabajaba con nosotros, nos decía que debía seguirse estrictamente las funciones establecidas para cada área o trabajador, pero sucedía por ejemplo que teníamos un diplomado y todos nos enfocábamos a la difusión. Quizá en otro tipo de instituciones deban de seguirse de forma estricta los procedimientos, pero a nosotros nos funciona así, sabemos organizarnos para cada proyecto. **Luis, docente y administrativo.**
- Y no siempre tenemos que estar todos los nodos de la red, más bien dependerá del proyecto que tengamos en puerta. **Leonardo, docente y administrativo.**

Como puede advertirse a partir de lo expresado, la estructuración de la red conforma la división del trabajo que se torna con frecuencia flexible, creando una división informal en función de los proyectos que puedan presentarse, que para el Instituto corresponden a propuestas de diseño gráfico, o a investigaciones de mercados.

5. Control de la fuerza de trabajo:

Esta variable estructural se refiere a la naturaleza de la coordinación y el control administrativo que se presenta en los procesos de trabajo. (Heydebrand 326) En el caso del Instituto, salvo por el checador digital, el recurso de control que más utiliza es más bien simbólico. Debido a que los docentes y administrativos han introyectado, lo que ellos nombran "el compromiso con el Instituto". Éste llevado a la acción, significa que en caso de ser necesario, como en los días previos a la presentación de los documentos para obtener lo RVOES de la SEP, ocasionalmente suelen quedarse algunos empleados en las instalaciones una vez terminados los horarios de trabajo.

Investigadora: En las ocasiones que se ha prolongado la jornada, por un trabajo urgente ¿Qué tan tarde has salido de trabajo?

Hasta las 2 de la tarde del siguiente día.

-¿Cuál fue el motivo?

Teníamos que tener lista la documentación para la SEP al día siguiente. Sólo ha ocurrido una vez. **Juany, administrativa.**

De este modo, se permanece en la institución, porque el compromiso asumido con la organización requiere que se cumpla con los objetivos planeados en las fechas establecidas, por dicha razón, para algunos administrativos y docentes administrativos se asume de forma voluntaria la prolongación de la jornada laboral. Lo peculiar del caso es que sin que exista un modelo aplicado de cultura corporativa, varios de los entrevistados hacen notar una cultura fuerte ⁶⁷ donde los actores

⁶⁷Una cultura fuerte según los impulsores del modelo de cultura corporativa Deal y Kennedy (1985) se refiere a la existencia de valores y creencias compartidos por los integrantes de una organización que reflejan que se sienten identificados y comprometidos con la filosofía organizacional de la empresa para la cual trabajan. (Castro 2003)

organizacionales se sienten identificados con la institución, tal es el caso de las siguientes opiniones:

- Iconos es mi casa, paso más tiempo acá que en la mía, de los siete días de la semana, sólo uno estoy en mi hogar, vivo en el Instituto. **Susana, docente y administrativa.**
- Los alumnos dicen que estar en el instituto es como estar en familia. **Leonardo, docente y administrativo.**
- El instituto, es como estar en casa, puedo pasar muchas horas y no siento como transcurre el tiempo. **Enrique Administrativo.**
- Todos dicen que me explotan en el Instituto, que aquí vivo pero lo cierto es que hago muchas cosas acá y he aprendido mucho en el área de diseño y en la parte técnica. **David, administrativo.**

Así, los administrativos o docentes administrativos hablan continuamente del compromiso que se tiene con el Instituto, el compromiso significa terminar las tareas planeadas en el tiempo establecido. Se ejerce entonces, un tipo de control que no es coercitivo, sino simbólico, porque no se basa en una reglamentación estricta, ni en la observación de un prefecto, sino en el sentido que algunos de los trabajadores le dan al Instituto al representar su centro laboral, como un hogar, como "estar en casa". Es decir, el control se asume de forma voluntaria.

Por otra parte, este compromiso de gran parte de los administrativos y docentes administrativos, también se logra a través de la interconexión. Porque una vez que los sujetos se alejan de la oficina, los dispositivos móviles con acceso a Internet, de algunos de ellos, como teléfonos inteligentes, tabletas o computadoras personales, los mantiene

conectados constantemente a la Institución. Es decir, la red virtual no se desvanece, una vez que los distintos empleados han culminado sus respectivas jornadas, porque una proporción que rebasa la mitad de los trabajadores permanecen conectados.

A pesar de ello, este tipo de interconexión no se siente como una forma de presión. En este sentido, administrativos y docentes, en su mayoría, saben que es necesario estar conectados, porque es una necesidad laboral, para mantener interacciones constantes con los miembros del Instituto, para resolver dudas que pudieran surgir en ausencia de algunos de ellos.

6. Propiedad y Control:

Esta variable estructural hace referencia al tipo de relaciones sociales que se establecen en la producción de bienes o servicios que ofrecen las organizaciones, así como las formas de control que se producen a través de las mismas. (Heydebrand 327) En el presente caso de estudio, las relaciones sociales que se desarrollan se dan con frecuencia de modo informal y mayoritariamente mediante recursos digitales.

Es decir, no se asemejan a las relaciones que se establecen en una organización burocrática, no obedecen a rituales de socialización donde se da un notable marcaje jerárquico, porque como se anotó renglones atrás, el Instituto se establece como una estructura organizacional lineal y al mismo tiempo como una red electrónica donde se dan interacciones y flujos de información en todas direcciones, de forma descendente, ascendente y horizontal.

Por consiguiente, lo que se observó durante la etnografía es una estructura postburocrática donde se ejerce una racionalización tecnocrática, porque lo que predomina son las interacciones mediadas por

el uso de computadoras y otros dispositivos, así como relaciones interpersonales poco formalizadas.

Es decir, en el Instituto el control no se ejerce a partir de una relación jerárquica tradicional, donde se vigila a los actores organizacionales de forma directa, por ejemplo mediante un gerente. Sino que se administra mayoritariamente mediante relaciones mediadas por el uso de TIC a través del chats, correos electrónicos y a través de relaciones cara a cara. Donde incluso se aplica la política de puertas abiertas, la cual se interpreta y ejecuta de manera literal, dado que las puertas de las escalas jerárquicas superiores están casi siempre abiertas y pueden ser visitados los directivos en sus oficinas, sin mayores restricciones. Lo mismo sucede en las interacciones que se dan a través de las TIC, debido a que no hay limitaciones jerárquicas para comunicarse con los encargados de la dirección del Instituto, tal como señalan los entrevistados:

- Sí las formas de comunicación son libres, puedes comunicarte con quien quieras a través del chat, lo mismo que en los pasillos o en las oficinas. **Enrique, administrativo.**
- Podemos establecer lazos de comunicación como si estuviéramos en una línea, el Instituto es una línea, con el director arriba de nosotros, pero la relación es cercana, el Instituto trabaja como en una sola línea jerárquica. **Susana, docente y administrativa.**
- Aquí puedes comunicarte con todos mediante el chat o de forma directa, no hay un control jerárquico para eso. **Silvia, administrativa.**

Como se puede apreciar a partir de las opiniones anteriores y en lo que se observó durante la etnografía, en el Instituto se establecen relaciones cercanas, para establecer vínculos de confianza, de contacto vía medios

digitales o a través de relaciones interpersonales cara a cara, aunque no son las que predominan. Porque varios de los entrevistados señalaron, que se comuniquen principalmente mediante el chat, porque se ha vuelto habitual y torna más rápida la comunicación. Aunque también suelen utilizar de manera ocasional el teléfono de la Institución.

En suma, de acuerdo a las variables estructurales antes descritas, el Instituto es una organización flexible de tipo postindustrial, por el reducido tamaño de su estructura organizacional, por dedicarse a los servicios de carácter educativos y preponderantemente por el tipo de tecnología que utilizan sus docentes y administrativos.

3.3 Uso de las TIC y surgimiento de identidades: influencia mutua entre usuarios y tecnologías respecto las concepciones de tiempo y espacio

Como se mencionó en el apartado anterior, durante el trabajo empírico se pudo observar una interacción frecuente entre los administrativos, los docentes administrativos y los dispositivos digitales, con lo que se demostró que las TIC son la tecnología central para el desarrollo de sus procesos laborales, pero también forman parte de su vida cotidiana. Al grado que gran parte de ellos sobre todo quienes desarrollan actividades administrativas, no conciben formas de trabajo distintas, o su vida personal sin utilizar TIC. Hecho que se pudo constatar, como se mencionó en el capítulo anterior, mediante la realización de las entrevistas semiestructuradas y de un análisis narrativo, donde algunos administrativos y docentes expresaron lo siguiente:

- Ahora mi contacto con la computadora es básico, es como mi tercera mano. Estoy todo el día con la computadora, está como pegada a mí, la uso todo el tiempo. **Juany, administrativa.**
- Yo al principio no me acostumbraba, pero ahora creo es vital tener estos aparatos, incluso para mi vida personal. **Susana, docente y administrativa.**
- No concibo mi trabajo de otra manera, es una herramienta imprescindible, aquí tengo todo. **Fabiola, docente y administrativa.**

De acuerdo a las expresiones anteriores, sobre todo a partir de la primera: “es como mi tercera mano” podemos apreciar partiendo de la expresión metafórica de simbiosis entre usuarios y tecnologías, que en el Instituto se da un vínculo muy cercano entre algunos de los trabajadores y el uso de diversos dispositivos digitales. La alusión a la “tercera mano” si consideramos las propuestas de Lakoff y Johnson representa una metáfora ontológica, la cual deriva de considerar acontecimientos, actividades o emociones de las experiencias humanas a partir de otras entidades. (Lakoff y Johnson 64) Así la computadora es considerada como la tercera mano de la trabajadora administrativa que así lo manifiesta, representa en ese mismo sentido metafórico una extensión de su propio cuerpo.

Esta simbiosis, se apreció también a través de la observación directa, porque tal como señalaron los entrevistados existe un contacto permanente con las TIC, porque administrativos y docentes utilizan computadoras y teléfonos celulares para cuestiones laborales, se les ve siempre frente a las pantallas, para tareas administrativas, el desarrollo

de proyectos o en actividades de enseñanza aprendizaje. Entonces en primer término, lo que apreciamos es que los trabajadores administrativos y docentes administrativos, se definen a sí mismos dentro de la cultura digital⁶⁸, en contacto permanente con los dispositivos digitales. Se da una co-construcción entre usuarios y tecnologías porque su uso cotidiano, los hace definirse como parte de dicha cultura y al mismo tiempo ellos definen o utilizan los dispositivos de acuerdo a sus necesidades particulares.

Así, de forma paralela a su utilización como herramientas de trabajo, las TIC son consideradas para algunos trabajadores como fuentes de relajación, y entretenimiento. Su identidad en parte se construye en contacto permanente con dichas tecnologías, tanto en la vida personal como en el ámbito laboral.

- Es que ya no los puedes soltar, tu computadora o tu teléfono celular, son como tu juguete. **Enrique, administrativo.**
- Siempre he tenido estas tecnologías no me veo sin ellas [...] no tengo que estar cargando libros, me puedo conectar a lo que yo quiera, con quien quiero. **Dana, administrativa.**

Es decir, son herramientas mediante las cuales administrativos y docentes, realizan y coordinan sus actividades, e interactúan al interior o exterior del Instituto, utilizando principalmente computadoras portátiles y teléfonos celulares. Mediante estos dispositivos se mantiene una comunicación desde cualquier sitio, tal como puede apreciarse en la siguiente narración⁶⁹, donde de nuevo se advierte una simbiosis entre un dispositivo digital y una usuaria.

⁶⁸ Definición presentada en la nota 60 de la página 141.

⁶⁹ Como se señaló en el capítulo anterior, el análisis del relato se realizó siguiendo principalmente las propuestas de Programa Narrativo (PN) de Greimas presentado por Courtés (1980). A partir de la cual se hace una distinción entre los personajes, se analiza las modalizaciones de los mismos para apreciar si existe disyunción o conjunción con los objetos de valor que se expresa mediante la siguiente fórmula. Disyunción

Narración 1

Personajes

S: trabajadora administrativa

O: teléfono móvil olvidado

La numeración equivale a las secuencias narrativas

1./Salgo a toda prisa de la casa, ya voy con atraso al trabajo. /No es hasta que voy a mitad del camino que me doy cuenta que no llevo mi celular. /**Modalización: querer (S v O).**

2./En fin, llego al trabajo y me preguntan en recepción por qué no contesté mi teléfono./ Me estuvieron marcando porque tenía una llamada de un candidato que iba a asistir a una clase muestra temprano ese día./ Bajo a galería a iniciar labores./En eso entra un estudiante y me pide la clave de red del instituto, aun no enciendo mi computadora y mi primer instinto es buscar mi celular, pues ahí tengo *Evernote* con las claves. /Me veo obligada a ofrecer una disculpa y decirle que las puede pedir en recepción/. **Modalización: querer (S v O).**

S=Sujeto (S v O) O= objeto de valor o conjunción (S \wedge O). (Lozano y otros 69) Los objetos de valor en este caso corresponden a los dispositivos tecnológicos como computadoras, tabletas o teléfonos inteligentes. Otros posibles personajes que se localizan en los relatos son oponentes o adyuvantes. Los oponentes son quienes obstaculizan que el sujeto logre el acercamiento con el objeto deseado, mientras que los adyuvantes contribuyen para que esto suceda. Después del análisis del PN, en el modelo que desarrollamos incluimos la propuesta de línea de vida de Gergen (1996) de cuyo producto se establece una trayectoria del relato que se expresa gráficamente mediante líneas ascendentes, descendentes o lineales, que puede ser entre otras opciones, estable, progresiva o regresiva. Evolución del relato que finalmente se relaciona con los aportes de narrativa Organizacional de Czarniawska (1997 23) quien define a la narración como una secuencia de hechos, que debe incluir un estado Original, una acción o un evento y un estado consecuente. Esta aproximación, retoma la teoría literaria al establecer una analogía entre nudo de una historia y un problema de investigación a observar. Es decir, se trata de analizar algún fenómeno organizacional que puede desarrollarse a manera de relato y que en este caso lo relacionamos con las metas organizacionales respecto al uso óptimo de las TIC en el Instituto.

3./Ya prendida la computadora, empiezo por programar el contenido de redes, extraño mi celular pues ahí tengo *Flipboard* y otras aplicaciones para este uso. /**Modalización: querer (S v O)**.

4./Más tarde me llega un correo indicando que ya puedo subir videos directamente en *Twitter*, pero tengo que descargar la aplicación desde mi correo, en mi celular. Tendré que hacerlo al llegar a casa./ **Modalización: querer (S v O)**.

5./Intento ingresar a *Twitter*, pero tiene una clave de verificación vía celular, así que tengo que resetear la contraseña y quitar esa opción de verificación/. **Modalización: querer (S v O)**.

6./Algunas horas más tarde, baja un becario y me comenta que me estuvo enviando mensajes por *WhatsApp* para ponernos de acuerdo, con relación al video que está elaborando y avisarme que se iba por unos días. /Ya que iba a salir corriendo y no iba a poder platicar bien conmigo, le dije que llegando a la casa revisaba mis mensajes y lo contactaba./ **Modalización: querer (S v O)**.

7./Horas después, una amiga me marca al trabajo para preguntarme por qué no contesto por *Facetime*. / Le comento el olvido que tuve y nos ponemos de acuerdo por teléfono para vernos al salir del trabajo. /Cuando llegó por mí, me dijo que se le había olvidado que no traía celular y que me estuvo enviando mensajes de que ya estaba a dos cuadras para que estuviera lista, como siempre suele hacerlo./ **Modalización: querer (S v O)**.

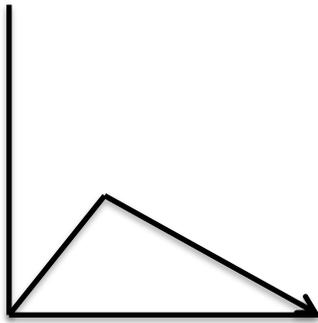
8./Finalmente, pasamos primero a la casa por el celular y nos fuimos. **Me sentí incompleta. Modalización: deber (S ^ O)**.

9. Mi día sin celular fue realmente de 8 a 4pm en un sábado y **me** di cuenta que representa una extensión de mí, que me permite ser funcional. **Modalizaciones: deber, querer (s v O).**

Juany, administrativa.

Narración 1 *storyline*: regresiva, disyunción con el objeto **(S v O)**

Figura 1



Como se mencionó en el capítulo pasado, considerando la relevancia que los trabajadores del Instituto dan a sus teléfonos celulares para la realización de sus actividades, se les pidió a los administrativos y docentes administrativos, que redactarán un relato titulado “un día de mi vida sin celular”. Es decir, el nudo de la historia corresponde a la ausencia del teléfono móvil, como un tipo de TIC utilizada en el trabajo, con el propósito de que narraran cómo resolvieron dicha problemática a través de una secuencia de hechos.

Así, en esta primera narración se advierte que el olvido que se manifiesta, representó un problema considerable para la realización de sus tareas, porque se nota claramente la simbiosis entre usuarios y tecnologías, cuando la trabajadora administrativa expresa en las secuencias 8 y 9: “me sentí incompleta” y “me permite ser funcional”. Es decir, este tipo de tecnología no es sólo una herramienta, sino que para ella representa una parte de sí misma. Literalmente lo enuncia: “me di cuenta que representa

una extensión de mí". Se observa, entonces una metáfora ontológica. (Lakoff y Johnson 64) Porque tanto su computadora como se anotó párrafos atrás, como su teléfono celular significan una extensión de sí misma. Motivo por el cual su ausencia —como se puede apreciar en casi todas las modalizaciones de cada secuencia narrativa— representa una disyunción con el objeto de valor, una carencia significativa. Salvo en la octava secuencia, cuando relata que va a su casa a recoger el teléfono móvil. Su tensión narrativa se expresa claramente hacia el "querer" y el "deber", hacia el deseo de contar en ese día laboral con dicho dispositivo. Este programa narrativo representa claramente de acuerdo a las propuestas de Gergen sobre las líneas de vida, una línea regresiva de forma continua, que se aleja en gran medida de las metas organizacionales mencionadas con respecto a la conexión constante y el uso óptimo de todas las TIC que resultan útiles para el desarrollo de las actividades, como se aprecia en la figura 1.

Se torna una narración regresiva porque se aprecia, como en gran medida el teléfono inteligente se convierte en la extensión de su memoria, en donde la narradora guarda todas las claves de acceso. Así explica Levis el ordenador o cualquier otro dispositivo se convierte en una extensión de cerebro o la memoria, debido a que estos recursos digitales, permiten el recuento de datos, documentos o asuntos pendientes por resolver. (Levis 2009 124) Tal como sucede en la siguiente historia.

Narración 2

Personajes

S: Docente administrativa.

O: Teléfono celular inteligente.

1./Un día desperté y me di cuenta de que había dormido una hora de más, ya era tarde./ Así que me levanté lo más rápido que pude, me

metí a bañar y para mi sorpresa tardé demasiado en ello./ Traté de apresurarme en vestirme, para salir corriendo y tomar el transporte que me llevaría al trabajo, entre mucho tráfico y ajetreo, me di cuenta de lo tedioso y largo que era el camino./ **Modalización: querer (S v O).**

2./Una vez que llegué por fin al trabajo, empecé a realizar las actividades y tareas correspondientes./ Al llegar la hora de la comida, tuve oportunidad de revisar correos electrónicos personales y mi cuenta de *Facebook*, para mi sorpresa, tenía varios mensajes preguntando cosas, saludándome, etc., después de responder algunos, por fin salí a comer./ **Modalización: querer (S v O).**

El tiempo pasa volando cuando uno come con personas a las cuales casi no ve. (Comentario al margen del relato) **Modalización: saber (S ^ O).**

3. /Regreso a trabajar, con la impresión de tener cosas que hacer, pero no recuerdo del todo eso que me tiene inquieta./ **Modalización: deber (S v O).**

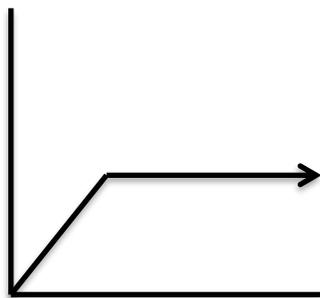
4. /Llega la hora de la salida, nuevamente el trayecto a casa es pesado./ Cuando llegué, sorpresa, no hay leche ni cereal para cenar./ Me entero que me confirmó una persona una reunión que tendríamos, de la cual no me enteré y por tanto perdí./¿Cómo sería mi vida, un día sin celular? No es difícil imaginar, ya que lo contado, sucedió en la ausencia del celular./ **Modalización: querer (S v O).**

El celular en mi vida, no sólo me comunica a través de llamadas, mensajes, sino por redes sociales también, me recuerda cosas, me despierta en las mañanas, me entretiene en los trayectos largos con música, con lecturas, con juegos, etc.

Sin problema puedo vivir un día sin celular, pero de que hace más amena, comunicada y divertida mi vida, no lo puedo negar. **Diana, docente y administrativa.**

Narración 2 *storyline*: estable, disyunción con el objeto (**S v O**)

Figura 2



Como se puede observar en el relato anterior, el teléfono móvil en este caso trasciende la concepción de una herramienta, además se expresa en el texto una valoración afectiva hacia el mismo. Porque se convierte en una agenda contemporánea, en un diminuto ordenador para leer en los trayectos largos, y al mismo tiempo en un recurso de distracción, que permite escuchar música o jugar. Por ello las modalizaciones que se aprecian en este relato, también se refieren al verbo querer, en función del objeto olvidado que recuerda datos o eventos por hacer, se da una disyunción con el objeto, que se expresa más en términos que hacen alusión al relajamiento o a la distracción. Por ello, en esta narración a diferencia de la anterior, la trabajadora docente administrativa no expresa que la ausencia del móvil sea un impedimento para el desarrollo de sus actividades. Salvo por la tercera secuencia donde indica que no recuerda los asuntos pendientes, que se entiende, registra en la aplicación de notas de su teléfono inteligente. En consecuencia, el relato no se torna regresivo, sino estable ya que la ausencia del móvil interfiere en una

mínima proporción en las metas organizacionales, tal como se muestra en la figura 2.

Así, el teléfono celular es en éste y otros relatos un dispositivo digital trascendente para los usuarios, un artefacto que los define como seres interactivos, en constante comunicación con amigos o compañeros de trabajo. Tal como expresa Lipovetsky siempre con un estímulo presente, visual o auditivo, porque el silencio no resulta grato para algunos usuarios en tiempos contemporáneos, lo que se busca ahora son estímulos audiovisuales constantes. (Lipovetsky 23) Es decir, la música, los juegos, el diálogo hablado o escrito o la información. Eso define ahora a algunos sujetos, sobre todo a los más jóvenes, tal como pudimos constatar a partir de las siguientes opiniones:

- Aquí en la computadora veo el *Facebook* del Instituto, pero en el celular veo el mío. Entonces si me aburro o por ocio, me pongo a revisar el mío en mi teléfono. **Silvia, administrativa.**
- Hay veces en que sí, no se puede, se llega a ir la luz entonces tienes que buscar qué hacer. En mi caso pasa como una media hora y me da como el síndrome de abstinencia y si no tienes el aparatito para todo lo que tú quieras. Hasta después comienzas a reaccionar, pues mejor vamos a hacer esto o esto. Pero de primera instancia si son como de gran impacto, si me las quitaran sería como un impacto muy fuerte. **David, administrativo.**
- Pues si lo hago por ejemplo, cuando estoy trabajando aquí, si me gusta poner música. **Jimena, Administrativa.**

De forma semejante, en algunas narraciones contadas por los entrevistados se pudo apreciar lo relevantes que las TIC pueden resultar

para brindar estímulos audiovisuales en el trabajo, como se aprecia en el siguiente relato.

Narración 3

Personajes

S: trabajadora administrativa

O: teléfono inteligente

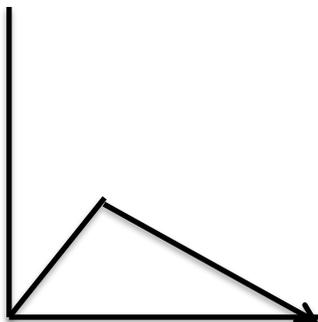
1./Pasó hace algunos años, cuando apenas comenzaban a utilizarse las redes sociales, me robaron el celular y pasé como un mes sin uno nuevo, ifue horrible!/ Creo que sufrí un periodo de abstinencia así como si fuera drogadicta y dije no!/ **Modalización: querer (S v O).**

2./No podía mandar mensajes a mis compañeros en clase. Ni tampoco distraerme en el trabajo, ni buscar información o saber qué está pasando./ **Modalización: querer (S v O).**

3./A veces el trabajo es aburrido entonces pongo música y me distraigo un poco./ **Modalización: querer (S v O). Diana, administrativa.**

Narración 3 *storyline*: regresiva, disyunción con el objeto (**S v O**).

Figura 3



De forma semejante al relato número 2, en éste, el sentido que la trabajadora administrativa da a su celular trasciende un uso práctico o de simple herramienta, de nuevo el celular es una forma de acompañamiento, que sin embargo influye en el desarrollo de las tareas laborales, porque la administrativa expresa "fue horrible" en la primera secuencia y al final del relato expresa que "el trabajo es aburrido" y requiere de la música para hacerlo más llevadero. Así, las modalizaciones que se advierten en su relato revelan de nueva cuenta, una disposición hacia el querer, hacia el extrañamiento del dispositivo. Y dibujan una línea regresiva en la historia contada (figura 3), porque el trabajo parece extremadamente monótono sin el dispositivo, por dicha razón el relato se torna regresivo.

Esta expresión de "trabajo aburrido" con la cual se cierra la narración, revela el sentido en cómo algunos usuarios se sitúan en el tiempo y en el espacio, en parte por influencia del uso de las TIC. Con concepciones que se identifican, con la inmediatez, con la necesidad de saber qué pasa en el momento preciso, en los medios digitales, o en la comunicación cotidiana con las personas cercanas. "No podía mandar mensajes a mis compañeros en clases Ni tampoco distraerme en el trabajo, ni buscar información", declaró la empleada administrativa.

Como se señaló en el marco teórico, la identidad de los sujetos se forma entre otros antecedentes, por las formas en cómo estos se sitúan en el tiempo y en el espacio. Se modifica en este sentido sus formas de ser y estar en las organizaciones y en la vida cotidiana. (Sibilia 2006 33) Los procesos organizacionales se producen ahora casi sin límites espacio-

temporales, en contraste con etapas anteriores cuando prevalecían horarios y espacios definidos⁷⁰.

- Es muy complicado decirte, cuando inicia o cuando termina el trabajo, pareciera como un rizoma, un día me puedo estar durmiendo a las tres de la mañana y a las seis y ya tengo que estar despierto porque tengo que preparar algo. Pareciera que no hay como temporalidades fijas y sobre todo si tienes una computadora en tu casa y se te viene a la mente algo, es abrirla y aunque no estés en tu horario laboral te pones a general material. Incluso si es sábado o domingo no hay como esas barreras que tal vez antes sí las había. **Oscar, docente administrativo.**
- La ventaja que yo veo es que puedes trabajar en cualquier lugar, siempre y cuando tengas un dispositivo con acceso a Internet, eso facilita mucho las cosas, para transferir archivos, hacer correcciones, buscar información, etc. Todo eso se ha vuelto mucho más fácil y mucho más rápido. **Jimena, administrativa.**

Los comentarios antes presentados, muestran cómo el trabajo y otras labores se desterritorializan o se deslocalizan, gracias al uso de las TIC y a tendencias que se han expandido en el mundo tras la globalización de los mercados. Se desterritorializan, los flujos financieros las organizaciones y los sujetos. Pueden operar sin que se ubiquen en un espacio específico, pueden prescindir de un territorio fijo. Lo mismo que los sujetos, puede interactuar y coordinar sus actividades, desde diversos dispositivos digitales, ello les permite “estar” potencialmente en diversos

⁷⁰ Lo que no significa que el trabajo en espacios definidos haya desaparecido, persisten formas organizacionales, preindustriales e industriales en el mundo. Únicamente países del primer mundo se dedican mayoritariamente a los servicios y han destinado el trabajo manufacturero a países en desarrollo, dadas las escasas regulaciones en materia laboral, las facilidades fiscales y el bajo costo de la mano de obra. (Levis 2009 160)

espacios desde su presencia virtual, se vuelven en este contexto nómadas que se desplazan a través de las redes y las pantallas. (Levis 2009 197)

Nómadas incluso desde un cuarto propio conectado, desde el cual laboran o encauzan sus proyectos. (Zafra 13). Un nómada virtual que se mueve dentro de sus propios espacios tal como pudimos constatar a través del trabajo empírico:

- En nuestro trabajo, nuestros espacios están en nuestras pantallas. Nuestras destrezas no se vuelven como físicas, se vuelven mentales también. Nos volvemos más hábiles, no detrás de un restirador o en ir a buscar físicamente información, sino que nos volvemos más hábiles en las pantallas, nuestras destrezas se mueven a generar contenidos, buscar información, generar proyectos. Nuestro espacio se vuelve una pantalla, un espacio reducido de veinte por treinta centímetros donde puedes ver todo. **Enrique, Administrativo.**
- Ya no se utilizan las oficinas y los equipos eso es de los setentas, puedes ahora incluso estar en tu casa en pijama trabajando. **Las tecnologías te exigen estar en estos nuevos soportes en estos nuevos espacios, si no envejeces, eso es una realidad.** El espacio digital siempre debe de estar vivo, porque si no envejece. **Leonardo, docente y administrativo.**
- Ya no hay espacio físico como antes, ahora todo podemos hacerlo a través de las pantallas. **Marina, administrativa y docente.**

A partir de los comentarios anteriores se puede apreciar tal como se mencionó en el marco teórico, que el espacio adquiere ahora nuevas concepciones, se trasciende ampliamente su condición material o física,

como se anotaba en capítulos previos, se traslada ahora a las pantallas digitales, a computadoras, tabletas y teléfonos celulares. Porque dentro de organizaciones que operan con tecnologías digitales, no se necesita permanentemente un espacio físico para la interacción social, el sujeto se virtualiza. Potencialmente está presente, aunque no sea de forma física, porque virtualmente puede realizar interacciones, sus relaciones son mediadas por computadoras u otros dispositivos. Las pantallas se vuelven ubicuas lo mismo que los sujetos, están en todas partes, en el hogar, el trabajo, en espacios públicos, entre otros. (Levis 2009 13) Como subraya uno de los entrevistados antes mencionado "El espacio digital siempre debe de estar vivo". Leonardo, docente y administrativo. Metáfora ontológica que podemos interpretar, como la promoción de un espacio que nunca acaba, que nunca 'muere', porque este permanente se prolonga lo mismo para cuestiones laborales o personales. El espacio se expande ahora en los flujos de datos, información, imágenes. (Castells 2011 411)

Lo mismo sucede en el Instituto, los maestros o administrativos pueden trabajar de forma aislada desde cada uno de sus departamentos dentro de la institución; en otros espacios laborales o en su casa, pero al mismo tiempo pueden hacerlo de forma colectiva o en grupos mediante el chat y otras aplicaciones. Se les puede observar cotidianamente, casi siempre trabajando frente a sus pantallas, incluso algunos mientras conversaban con la investigadora, consultaban su computadora o su teléfono celular. De la misma manera, las entrevistas revelaron que la mayor parte de las interacciones se realizan mediante el uso de las TIC.

- A veces me asombro, nuestras oficinas son muy próximas, tengo una al lado, dos enfrente a unos pasos la biblioteca y nosotros preferimos en la mayoría de los casos, comunicarnos mediante el chat". **Diana, docente y administrativa.**

- Sí usamos mayoritariamente el chat o el correo electrónico.
Lía, docente administrativa.

Aunque en ciertos momentos para resolver dudas que pueden ser urgentes o más complejas, recurren a la comunicación cara a cara. Acuden también a esta forma de comunicación interpersonal cuando se realizan juntas al interior del Instituto. Sin embargo, con excepción de estos dos momentos, como se pudo advertir durante la observación etnográfica, y en las entrevistas, la mayor parte de las interacciones se realiza gracias a la mediación de las TIC.

Así, en organizaciones postindustriales, como la que se eligió para la realización de este estudio de caso, la utilización de las TIC ha dado lugar al teletrabajo o trabajo a distancia, que se da de manera parcial en el Instituto, tal como puede advertirse en las siguientes opiniones:

- A veces trabajo aquí asuntos de la otra escuela o viceversa, me dicen algunos alumnos: - te puedo mandar tal tarea, les digo -está bien ahorita estoy conectada. Entonces la recibo y les puedo dar por chat los comentarios. **Marina, docente y administrativa.**
- Sucede a veces que no estoy en el Instituto, pero algún alumno tiene una duda que me hace llegar por el chat de *Facebook*, es un medio muy importante para resolver esos problemas, porque te permite contestar, en el tiempo real que te llega el cuestionamiento. **Fabiola, docente y administrativa.**

Como revela el trabajo empírico sobre las formas de trabajo en el Instituto, son muy reducidos los límites espaciales por medio de la interconexión. Estar siempre conectado se ha vuelto una condición de nuestro tiempo, se ha convertido en un imperativo para algunos usuarios de las TIC. (Sibilia 2006 63) Estar conectado o al pendiente de las notificaciones en las pantallas para cuestiones personales o laborales, esto es lo que sucede en el Instituto, dado que la mayoría de los trabajadores permanecen conectados, dentro o fuera de las instalaciones de dicha institución educativa.

- Eso es básico es una manera de mantenerme en contacto con toda la gente del Instituto es a través de lo digital, eso no significa que de repente, no haya un problema entonces nos contactamos a través de la red -oye sucedió esto-y nos contesta-pues es esto o esto o búscalo aquí o allá-. **Entonces nosotros permanecemos siempre interconectados todos**, ósea esa es una realidad. **Luis, docente y administrativo.**
- Y es súper cómodo, si camino y alguien me pide información, le digo costos, le digo cuando inicia, le digo todo. Si traigo Internet y traigo saldo sí le puedo decir, porque desde ahí entro al *Dropbox* y ahí traigo mis PDF. **Juany, administrativa.**
- Trato en la casa estar conectado por cualquier cosa de emergencia, si trato de estar conectado por mi celular, aunque no esté usando la computadora. **André, administrativo.**

A través de las opiniones antes expuestas se puede advertir, como se señalaba en el marco teórico, que con el uso creciente de las TIC al romperse las barreras espaciales gracias al uso de las diferentes pantallas, se rompen también algunas nociones anteriores relacionadas

con el tiempo. Lo que impera es el “tiempo real”, el que requiere respuesta inmediata, por dicha razón, hay que estar constantemente conectado.

Así como el espacio, el tiempo también parece prolongarse trascendiendo ocasionalmente, la duración de una jornada fija de trabajo. El tiempo se reitera deja de ser lineal, se vuelve un tiempo flexible que mediante la interconexión permite como se puede apreciar en la última opinión que las horas laboradas aumenten. Porque la portabilidad de las TIC permite y sugiere la conexión permanente, eso pudimos observar en el Instituto y se aprecia en la siguiente opinión: “Hay ahora una posibilidad de ubicuidad que la modernidad no lo consideraba [...] se requiere la interconexión permanente” **Luis, administrativo y docente.**

De acuerdo a lo antes planteado, en el Instituto casi todos los docentes de tiempo completo y la mayoría de los administrativos de planta suelen estar interconectados, tanto dentro como fuera de las instalaciones. Es decir, se mantienen conectados a través de redes sociales, del correo electrónico, de distintos chats o del *WhatsApp*. Se aprecia el tiempo de la inmediatez. (Sibilia 2012 133) Del presente permanente, que motiva a los administrativos y docentes, en algunos casos, a responder en tiempo real. De ser posible en el momento en que llega un mensaje, porque posiblemente ha surgido una duda que debe ser resuelta por algún trabajador que no se encuentra físicamente en el Instituto. Por ello también desaparecen con frecuencia los límites del tiempo. Como pudimos apreciar, el trabajo para algunos trabajadores, no termina en la oficina, ocasionalmente suele llevarse hacia otros espacios.

También la investigación reveló que existen, quienes se conectan por voluntad propia, porque se identifican con la conexión permanente:

- Sí cuando trabajo estoy conectado, es muy útil y también para tener una vida social normal. **Kevin, administrativo.**

- Lo malo que nos han dejado las tecnologías, creo que nos hemos vuelto adictos a las redes sociales, porque a cada rato uno tiene que estar checando, viendo, compartiendo, como algo obsesivo, es algo que me molesta mucho. Me molesta mucho porque es algo que yo también hago, trato de evitarlo pero a veces lo hago en automático. **Jimena, administrativa.**

Apropósito de las últimas dos opiniones, Levis define a este fenómeno como compulsión por la interconexión. (Levis 2009 266) Es decir, surge en ellos la necesidad voluntaria de estar siempre conectados mediante dispositivos móviles a través de los cuales reciben notificaciones de chats, correos electrónicos entre otras aplicaciones, para atender asuntos laborales, personales o de entretenimiento. Lo que permite que el tiempo no sea un limitante, porque están siempre atentos a los mensajes que pudieran recibir vía digital.

Así, se constató que en efecto, en organizaciones postindustriales como el presente caso de estudio, el tiempo adquiere concepciones diferentes a las concepciones de la era industrial, se trasciende la visión de un tiempo lineal que se atribuye a la industrialización, por un tiempo que se torna atemporal según. (Castells 68) Porque tanto en las sociedades como en las empresas red, el tiempo no obedece a secuencias continuas, debido a que los horarios o sesiones de trabajo pueden modificarse

El tiempo se hace algo bastante relativo, a veces ni te das cuenta, no siempre estas consciente del tiempo. **Kevin, administrativo.**

De este modo, las horas destinadas al trabajo tanto dentro como fuera de la organización pueden modificarse de forma continua. Debido a que

algunos administrativos o docentes expresaron que la jornada en ocasiones se prolonga.

- Hoy vengo en calidad de holograma, no estoy dentro de mi horario, pero me quedaré hasta terminar los documentos que se deben de entregar mañana. **Susana, docente y administrativa.**
- Cuando no se termina a tiempo un proyecto o asunto pendiente, sabemos que debemos quedarnos, porque es nuestro compromiso con el Instituto. **Enrique, administrativo.**
- Sí porque son 7 horas laborales y le agregamos 3 más o menos en promedio yo creo que unas 10 horas. Me llevo la computadora a la casa y ahí me pongo a trabajar, no me alcanza el horario laboral para terminar las funciones. **Juany administrativa.**

A partir de las opiniones antes mostradas, se puede constatar la prolongación de algunas jornadas, pero también pueden reducirse los horarios a petición de los mismos trabajadores. Cuando estos requieren resolver asuntos personales, suelen negociar el tiempo necesario con los jefes directos, para después hacer la reposición en jornadas posteriores, tal como señalan los entrevistados:

- La semana pasada preguntamos si nuestras horas de trabajo las podríamos cubrir en otras semanas, porque ya se acerca la fecha del ensayo para el proyecto integrador y sí te dan el chance. Y también hay veces que también hay mucho trabajo y si te quedas más de tiempo para tratar de sacar el trabajo acumulado. También hay de los dos lados, el horario puede ser flexible. **Javier Administrativo.**

- Sí ayer pedí permiso para llegar tarde, porque tenía que resolver un asunto personal, después haré la reposición de las horas que me faltan. **Isabel, administrativa.**

Así, varios de los comentarios antes presentados muestran una concepción del tiempo moldeable. Un tiempo que debe tornarse flexible, lo mismo que las concepciones de espacio, porque ambas a su vez contribuyen a flexibilizar los procesos organizacionales. El tiempo de acuerdo a esta visión adquiere una noción contextual, porque se adecua a las demandas de los procesos organizacionales, en función de ello pueden variar tanto los horarios, como la cantidad de horas o días trabajados. (Sennett 59)

Sin embargo, como se reiteró en el marco teórico, esta aceleración o variación de los horarios de trabajo, no sólo depende de las nociones sobre el tiempo, sino también de las concepciones sobre el espacio, conceptos que puede ser difícil desasociar, el espacio en este sentido predetermina al tiempo. (Castells 445) Esto porque gracias a la interactividad a distancia y la rapidez con la que fluye la información a través de las TIC, el trabajo pudo mudarse a otros espacios diferentes de los recintos laborales. De este modo, el espacio estructura al tiempo de formas cambiantes. Tal como se muestra en la siguiente narración.

Narración 4

Personajes

Sujeto: Administrativo

Objeto: Conocimiento

1./No lo logramos hacer porque era muy poco tiempo./ Íbamos a hacer un holograma, como lo que se hacen en los celulares, pero más grande, pero ninguno de nosotros sabía cómo hacerlo/.

Modalización: querer (S v O).

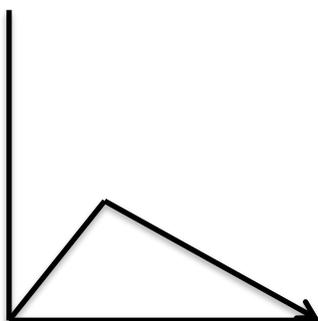
2. /Entonces si fue como llegar a la casa y ponerme a investigar cómo se hacía y cuáles eran las características./ **Modalización: querer (S v O).**

3. /En realidad no se logró hacer porque era poco el tiempo que teníamos para hacerlo, no era obligatorio./ -Si se puede se hace, si no, no se hace -nos dijeron/. **Modalización: querer (S v O).**

Sí, siento que es muy interesante para mí, sí hago algo de investigación en casa, pero normalmente no me llevo trabajo a casa. **David Administrativo**

Narración 4 *storyline*: regresiva, disyunción con el objeto **(S v O)**

Figura 4



Como se aprecia en la narración anterior, la modalización que se presenta en todas las secuencias narrativas es el querer, expresada en torno al deseo de buscar información para realizar el proyecto. Búsqueda que se realiza incluso fuera de los horarios de trabajo debido a que se suscita en casa del trabajador administrativo. Narración que se torna regresiva porque no se pudo resolver el reto, porque hubo una disyunción al no encontrar a tiempo la información. Lo que sí deja en evidencia, es la forma

en cómo los límites espacio temporales para cuestiones laborales son ilimitados, porque como se ha reiterado el trabajo se realiza ahora desde cualquier sitio.

Se pierde entonces la noción de un tiempo continuo, de procesos o actividades estables, por un tiempo discontinuo, que modifica no sólo los procesos laborales, sino también contribuye a la creación de subjetividades. Crea sujetos deslocalizados, es decir, que pueden laborar desde cualquier sitio, pero al mismo tiempo se vuelven localizables, mediante la interconexión.

Una pantalla no te dice sí es de noche o es de día o qué horas son. Te enfocas en lo que tienes que entregar y ya no te enfocas en todos los ámbitos y pierdes como la noción del tiempo [...] No veo la diferencia, de dónde estoy, qué estoy haciendo, lo que importa es la hora de entrega en la parte laboral. **Enrique, administrativo.**

Como puede apreciarse a partir del comentario antes expuesto, las concepciones del espacio condicionan las nociones sobre el tiempo. El tiempo deja de ser lineal, irreversible, medible y predecible. Lo que no significa que las sociedades informacionales no sigan siendo regidas por el reloj, pero no se trata ahora de un tiempo definido, previamente establecido, sino de un tiempo cambiante.

Es decir, el tiempo se gestiona como un recurso, pero no según un modo cronológico como en las industrias destinadas a la producción en masa, sino como un factor diferencial en referencia a la temporalidad de otras firmas, redes, procesos y productos. (Castells 467)

El tiempo en estos contextos, cobra nuevos significados, se prolonga o su reduce, a partir de la interconexión permanente, se fragmenta en infinidad de operaciones, desde los propios centros laborales, casas habitación o desde cualquier otro lugar, se vuelve un tiempo inmediato que demanda respuestas en tiempo real. Se trata en opinión de algunos trabajadores entrevistados, de una aceleración incesante de los tiempos de trabajo, como si el tiempo fuese un recurso infinito.

- La tecnología es como una carrera a la que te subes y debes correr rápidamente, si no, te quedas rezagado. **Diana, docente y administrativa.**
- Sí claro, incluso yo me siento acelerado, cuando yo no estoy haciendo algo con las tecnologías mi percepción del tiempo cambia, porque lo siento más lento. **David Administrativo.**

Así se trabaja velozmente y se desarrollan capacidades para realizar varias actividades simultáneas como la elaboración de documentos, bases de datos, revisión de tesis, entre otras actividades que pueden provocar que las horas laborales se prolonguen.

Sin embargo, la investigación reveló que no se generaliza en todos los entrevistados, el hecho que el trabajo se prolongue como una constante dentro o fuera de espacios laborales. Porque algunos trabajadores administrativos de planta y becarios—que hemos contemplado para este estudio como trabajadores administrativos—, expresan casi en su mayoría que aunque el trabajo se prolongue eventualmente, la mayor parte de las veces no se llevan labores a casa y terminan habitualmente en los tiempos establecidos.

- No yo no me llevo trabajo de becario a casa. Nunca se puede llevar eso. Le pregunté a mí jefa y me dijo que prefería que trabajáramos en el Instituto. Yo creo que debe ser así. Si me llevara el trabajo a casa yo creo que no sería feliz. **Kevin, administrativo.**
- Pues a mí me gusta terminar mis actividades, que me dejan como becaria en el tiempo establecido. Casi siempre termino y ya me voy, siempre acabo como en tiempo entonces no tengo mucho problema.

Investigadora-¿Nunca te llevas trabajo a casa?

-No nunca. **Jimena, administrativa**

- Regularmente es estable yo estoy aquí desde las 10 de la mañana hasta las siete, los fines de semana y el lunes sólo estoy medio día. Pero si hay un evento, si van a inaugurar una exposición, la presentación de una nueva especialidad, etc. Como son eventos fuera del horario tradicional, pues nos quedamos aquí, estamos aquí apoyando a las personas que vienen. Llegan a variar pero regularmente son estables.

Investigadora- ¿Te llevas trabajo a casa?-No nunca-

Silvia, administrativa.

- **Investigadora- ¿Siempre hay forma de encontrarte?-Sí**
Investigadora- ¿Eso, no quiere decir que el trabajo se prolongue indefinidamente?

-No es sólo por alguna emergencia,-Oye llamó tal chica pidiendo esto, lo habrás dejado en tal carpeta- sí en tal carpeta de

Dropbox y ya nada más para tenerlo listo.

Investigadora-¿No te llevas trabajo a casa? -No nunca. **André Administrativo**

De acuerdo a los comentarios y narraciones hasta ahora mostradas, la investigación revela que las identidades que ahora surgen en organizaciones postindustriales, son creadas en parte como influencia del uso que se hace del tiempo y del espacio. Generando sujetos que se identifican con definiciones no fijas espacio-temporales. Bajo esas concepciones son ahora construidos los sujetos, dentro de las tendencias internacionales de la flexibilidad del trabajo, se enfatiza en la flexibilización de organizaciones y de los sujetos, por ello los tiempos y los espacios también se flexibilizan. (Sennett 59) La flexibilidad también se presenta ante la posibilidad de tener varios trabajos, tal como sucede con algunos trabajadores administrativos, o docentes administrativos.

- Trabajo en otras dos instituciones dando clases y también como *freelance* haciendo trabajo de diseño.

Investigadora- ¿Por qué tienes otros trabajos?

- Por las necesidades, de pronto el pagar una renta, ya no vivo con mi familia, para ser independiente. **Oscar docente y administrativa**

- **Investigadora — ¿Por qué trabajas en varios lugares?**
—Porque no alcanza con uno, pues sí son varios trabajos por la cuestión del dinero. Aunque quizá hay otros trabajos que uno me puede dar lo que me dan tres. **Marina, docente y administrativa.**

- **Investigadora**— ¿Trabajas en otros lugares?
—Sí en otros dos, en otra escuela donde doy clases y en otra universidad con horarios más flexibles asesorando planes de estudio.

Investigadora-¿Por qué en varios lugares?

Sí es que aquí solo estoy de medio tiempo. Necesitaba un cambio, quería hacer otras cosas, tomar unos cursos, capacitarme en otras especialidades, así es que pedí mi cambio a medio tiempo y busqué otras opciones laborales. **Diana, docente y administrativa.**

Como puede advertirse varios trabajadores poseen otras fuentes de empleo, tanto por razones económicas, como por motivos profesionales. En esta última opinión, tener más de una fuente laboral no obedece a demandas monetarias, porque la docente administrativa da cuenta, de cómo su actividad laboral había llegado a una especie de estatismo. Por ello, pidió su cambio de tiempo completo a medio tiempo. Para emprender otros retos, como certificarse en especialidades académicas. Así también como parte de la construcción de subjetividades dentro de los macro discursos sobre la flexibilidad laboral, hay actores organizacionales que se identifican con el cambio, y la con la movilidad constante en diversos espacios. (Sennette 91)

- Yo no podría estar en un trabajo con horario y espacio fijo me estresa, estoy ahorita en el Instituto trabajando, pero en la noche llego y les envío el trabajo que me pidieron *online* unos clientes. Un trabajo en espacio fijo me estresaría, además como parte de mi generación no me gusta estar entre tanta gente, prefiero así. **Kevin, administrativo.**

- En ocasiones a veces aquí mismo hago parte de mi trabajo como *freelance*, termino lo pendiente del Instituto y continúo con lo mío. Así es, no hay un espacio definido para hacer las cosas. **Javier, Administrativo**
- **¿Te llevas trabajo a casa o a otros espacios?**
Antes sí lo hacía, si no acababa me lo llevaba. Ahora ya no, ahora procuro todo eso tenerlo antes de salir, a menos que sea algo que me guste mucho, me lo llevo. **David, administrativo.**
- El trabajo es completamente diferente, yo todos los trabajos que hago externos al Instituto, los hago desde casa, en un café, etc. Si hay dudas con los clientes, pues una video llamada, te facilita todo, desde el transporte, el tiempo para llegar [...] Sí me gusta ser *freelance* tú decides si tomas el trabajo, si te agradan las propuestas del cliente. Nadie te dice cómo tienes que hacer las cosas, es como una gran libertad, tu sabes si tomas o no el trabajo. **Jimena, administrativa.**

De esta manera vemos, como la flexibilidad se extiende, en el tiempo, y en el espacio, porque el uso de las TIC, influye en el surgimiento de usuarios, en este caso trabajadores que se identifican como se reiteró, con espacios y horarios de trabajo cambiantes, lo que ha modificado a su vez las concepciones de lo público y lo privado.

3.4 Uso de las TIC, identidad y nociones de lo público y lo privado

A partir de lo planteado en el apartado anterior, se aprecia que las nociones cambiantes o flexibles sobre el tiempo y el espacio, modifican a

su vez las concepciones que ahora existen en algunos sectores, sobre lo público y lo privado, entre otros factores gracias al uso de las TIC. Porque como se ha explicado gracias a las TIC se puede laborar desde cualquier sitio, o se realizan actividades personales en espacios públicos. Tal como señalaron algunos entrevistados:

Yo creo que el tiempo en ese sentido te obliga a ser flexible, vamos eso construye también un tipo de mentalidad que hace que sí no concibes estas condiciones, entonces no vas a poder pues, aceptar los cambios en las interfaces que se dan de manera permanente. El tener que estar escuchando una pregunta cuando estas comiendo o cuando estás dormido y te llaman también tarde. Lo cierto es que el tiempo para la gente conectada es un tiempo totalmente relativo. **Luis, docente y administrativo.**

En esta última afirmación se define al tiempo y al espacio como relativos, lo que señala claramente que estas concepciones espacio-temporales interfieren de manera considerable incluso con facetas de la vida privada o personal como el sueño, descanso, alimentación o el esparcimiento. Por experiencias semejantes, Levis expresa, que por el uso creciente de las TIC se producen una frontera cada vez más difusa entre lo público y lo privado, se trabaja desde casa o desde espacios privados y/o viceversa, desde el trabajo se atienden cuestiones personales. (Levis 259) O se difunden—como se explicaba en el marco teórico—en las redes sociales aspectos de la vida privada, como parte de la sociedad del espectáculo en la que ahora los sujetos se muestran continuamente, hasta en las facetas más íntimas de sus vidas personales. (Sibilia 2012 215)

Durante la observación etnográfica se pudo observar que algunos trabajadores no mantienen una diferencia nítida entre actividades de la

esfera pública o privada, o entre lo personal y lo laboral. Por ejemplo, cuando en redes sociales se publican asuntos privados en horarios de trabajo o se visitan páginas referentes a asuntos no relacionados con temas laborales, tal como expresaron algunos trabajadores:

- El trabajo se puede acabar, por ejemplo, en dos horas, en dos horas podría acabar yo la producción que me encargaron en ese momento y esa producción a veces se alarga a cuatro horas, al doble por distracciones con las redes sociales o los videojuegos. **David Administrativo.**
- Uno no quiere, pero sí se distrae viendo las redes sociales, te atrapan y si pierdes un ratito. Pero yo trato de no perder tanto tiempo es eso. Porque dices, - no más un ratito, pero pueden pasar horas y luego te das cuenta de todo el tiempo que perdiste. **Jimena, administrativa.**

Así los espacios se usan de manera cambiante por ejemplo, con respecto a asuntos laborales, el trabajo no se realiza en espacios físicos dedicados exclusivamente a ello, como oficinas y fábricas. Sino que puede trasladarse a cualquier otro sitio, gracias a la disminución del tamaño de los ordenadores, a su portabilidad, al uso de otros dispositivos con acceso a Internet, que tienen gran capacidad para el almacenamiento de información. Eso permite que se pueda trabajar en tiempo real desde cualquier espacio. Al respecto, Aguilar expresa que gracias al uso de tecnologías informáticas y telemáticas se da una supresión del espacio real, hábitat del sujeto moderno, por un espacio no físico donde entre otras cosas, interactúan, y trabajan los sujetos en escenarios postindustriales. En sus palabras "... se crea una ontología dentro de un espacio no físico como parte del ser." (Aguilar 87)

Lo que no significa una negación del espacio como una entidad material, lo que sucede es que, gracias al uso de estos dispositivos, el lugar desde donde se interactúa no interfiere en muchos casos, para la consecución de las metas organizacionales u otras actividades. El trabajo se puede coordinar y realizar por trabajadores que se encuentran distantes entre sí. Se observa en este sentido, de nuevo una co-construcción entre usuarios y tecnologías, porque de acuerdo a las características antes mencionadas de las TIC, se da la deslocalización del trabajo o de otras actividades personales. Se da una deslocalización también de los sujetos, por ello se pueden realizar tareas laborales o personales desde cualquier sitio, se reitera, como se aprecia en las siguientes opiniones.

- A veces comía y la computadora al lado, iba en el metro con la *tablet* o el celular leyendo correos, leyendo archivos, pensando, viendo publicidad. Entonces las fronteras del tiempo y el espacio quedan prácticamente nulas, con las tecnologías y todas las maneras en que las encuentras. **Oscar, docente y administrativo.**
- En cuestiones laborales, yo soy muy desordenado con eso, no manejo adecuadamente los tiempos, no digo voy a trabajar una hora, sino que más bien fácilmente me distraigo con otras cosas en las pantallas. Pero a veces te pones a trabajar y pasa el tiempo rápidamente, pero igual se puede perder el tiempo en video juegos, en *Facebook*, etc. Sí, ese es el problema, porque a veces hasta en el trabajo me da por jugar. **David, administrativo.**
- Incluso los domingos o ya tarde por las noche en casa, es el tiempo que destino a la revisión de las tesis de mis asesorados. **Lía, docente y administrativa.**

De este modo, se aprecia en algunos de los trabajadores que se vive y se trabaja sin una diferenciación clara entre lo público y lo privado, o entre lo personal y lo laboral. Destinando tiempo laboral a actividades de ocio o viceversa.

- Siempre estoy conectada, incluso desde clase, sólo contestó una notificación si es realmente urgente, pero siempre estoy conectada. **Lía, docente y administrativa.**
- Siempre estoy conectada, siempre tengo abiertas las redes. Por ejemplo siempre estoy conectada a *Facebook*, pero no sólo para el trabajo, también para asuntos personales.

-Investigadora: ¿Estar conectada de modo permanente forma parte de tu modo de vida?-Sí

¿Incluso sábados y domingos?

-Sí, los domingos estoy todo el día conectada, digamos que mientras no haya vacaciones, siempre estoy conectada. **Marina, docente y Administrativa**

- Estoy conectada todos los días, también los fines de semana. **Diana, docente y administrativa.**

Las opiniones antes expuestas reiteran que, con el uso de las TIC se rompen casi por completo las fronteras entre lo público y lo privado, o entre lo personal y lo laboral. Estar siempre conectado implica a su vez como se comentó, que la jornada de trabajo puede continuar de manera parcial desde cualquier lugar. Representa para algunos trabajadores entrevistados un estado de alerta continua, porque la interconexión no sólo se da a partir del chat o de los mensajes instantáneos, se presenta

además a través del correo electrónico y demás aplicaciones que requieren según la institución de una ágil respuesta en algunos casos, para enviar información, o resolver dudas. Tal como quedó en evidencia en los siguientes relatos. Donde de nuevo, el nudo que se propuso a los entrevistados, se origina en un día de trabajo sin el uso, por olvido o extravío, del teléfono móvil:

Narración 5

Personajes (S: administrativa docente, O: móvil olvidado)

1./Se me olvidó el teléfono celular, ese día tenía yo que hacer un trámite en la mañana y luego ir a trabajar a la otra escuela y luego regresar aquí./ Entonces se me olvidó y dije, no ve voy a regresar, pensé que no sería tan grave./

2./Pero cuando llegué a hacer ese trámite de gobierno, me preguntaron un dato y dije, si tuviera el teléfono lo busco ahorita en *Google*./ Era el nombre de una licenciada que me estaban pidiendo. Dije -puedo hablarle a mi papá y preguntarle pero no llevaba el teléfono./ **Modalización: querer (S V O).**

3./Total que llené los datos como pude, lo hice mal di mal los datos y ahora tengo que volverlo a hacer/

4./Tengo el correo de aquí en el celular entonces cuando llega el mensaje de correo digo ah este urge este tiene que contestarse este no y puedo digamos adelantar algunas actividades./ Ya cuando llego aquí ya sé a quién debo de contestarle primero./ Entonces como no tenía el celular, no me llegó, entonces yo sentía que no estaba atendiendo algo importante, tenía yo ese pendiente ¿y si llega y urge? ¿y si llega el dato? Después de ese pensé ¿y si

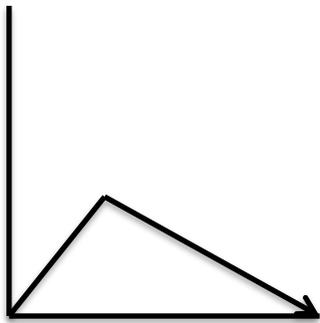
urge y me hablan y yo no tengo el teléfono? ¿Cómo se va a resolver si no estoy? **Modalizaciones: querer y deber (S V O).**

5./Entonces ya llegué aquí y me conecté por la computadora./ Mientras estuve aquí conectada por la computadora puedo comunicarme, puedo ver los correos, puedo comunicarme con las personas con las que estoy en constante contacto./ **Modalización: poder (S V O).**

6./Ya de regreso para casa, pues ya acaba el día llegué en la noche, pues ya llegué a revisar el celular y le dije: -te extrañé- Sí sentí que estaba incomunicada que no podía resolver las cosas en el momento./ **(S ^O). Marina, docente y administrativa**

Historia 5. *Storyline*: regresiva. Disyunción con el objeto:(S v O)

Figura 5



Narración 6

Personajes

S: administrativa docente

O: móvil olvidado

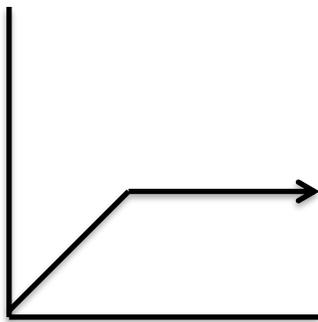
1./Pasó un día que tuvimos que salir del Instituto para un proyecto externo y donde estábamos no teníamos señal, entonces no me pude conectar./ **Modalización: querer (S v O).**

2./Desde el celular de cualquier manera no habría podido, porque se había acabado la pila, pero como no teníamos señal, tampoco pude conectarme desde la computadora o la tableta, me puse a trabajar sin conexión./ **Modalización: saber (S v O).**

3./Me concentré sólo en el proyecto, pero me quedé con la duda de si hubiese algo por contestar de forma inmediata, algún correo, algún mensaje. Cuando regresé me cuestionaron porque no había contestado./ **Modalizaciones: querer y deber (S v O). Fabiola, docente y administrativa.**

Historia6.*Storyline*: estable, disyunción con el objeto **(S V O)**

Figura 6



En los dos anteriores relatos, el nudo comienza cuando no se tiene a la mano un teléfono celular, la tensión se mantiene en ambas durante varias secuencias de hechos, justo por el tiempo de espera, porque la falta de conexión mantiene a las protagonistas a la expectativa por desconocer

qué mensajes pudieron haber llegado a través de distintas aplicaciones, que requieran de respuestas rápidas o inmediatas. En los dos relatos, sobre todo en el primero se advierte la necesidad de contar con un dispositivo para mantener una comunicación constante fuera del horario y espacio laboral, por ello las modalizaciones que dominan son el querer y el deber.

De acuerdo a lo dicho en estas historias, entendemos que el trabajo para algunos trabajadores no culmina al abandonar la institución educativa, se puede prolongar de manera continua a través de dispositivos móviles mediante las notificaciones de correo electrónico, redes sociales o diferentes chats. Así, el desenlace de ambas narraciones se presenta hasta que las administrativas docentes pueden de nuevo conectarse al llegar al Instituto o al recuperar el teléfono celular. Sin embargo en la primera narración (figura 5) se presenta una *storyline* regresiva, porque la ausencia del móvil influyó tanto en asuntos personales como en demandas laborales. Mientras que en la siguiente narración (figura 6) la trabajadora administrativa docente, aún sin conexión a Internet, pudo cumplir casi por completo con los objetivos organizacionales, continuó con el proyecto trabajado fuera de las instalaciones del Instituto.

De este modo, en la mayoría de los relatos que hasta ahora se han analizado, detectamos el uso constante de ordenadores, pantallas o teléfonos celulares, porque se advierte la necesidad de permanecer conectados a redes electrónicas por medio de dispositivos móviles. Por ello es que para autores como Richard Sennett cambia ahora la subjetividad de los trabajadores, debido a que el uso frecuente de las TIC los vuelve sujetos casi siempre disponibles y localizables. (Sennett 88) Se vuelven sujetos flexibles, incluso respecto a la condición de ser encontrados fuera de los horarios laborales, incluso en otros trabajos. Tal

como expresan varios trabajadores administrativos o administrativos docentes.

- Lo que sucede es que genera lugares comunes, o sea la tecnología se ocupa en el Instituto para generar espacios donde no importan que no esté la persona físicamente en el Instituto, quien necesite esa información pueda ingresar y visualizarlo y poder dar salida, pues la problemática que esté sucediendo o si alguien quiere algún dato alguna información, etc., ahí lo pueden estar gestionando. **Fabiola, maestra de tiempo completo.**
- Ya no hay espacios físicos para encontrarse cara a cara, ahora más bien hay pantallas, esos son los puntos de encuentro. **Enrique, administrativo.**
- Un día me pidieron que me conectara desde mi otro trabajo, porque había una junta importante. **Lía, docente administrativa.**

Los puntos de encuentro como este segundo trabajador los nombra, para algunos se han trasladado a las pantallas, para interactuar con otros y coordinar las tareas pendientes desde cualquier sitio, lo que también les permite a algunos, trabajar en diversos centros laborales.

En ese sentido, se definen también como trabajadores flexibles, como sucede con la mayoría de los docentes de asignatura, quienes laboran en otras instituciones educativas o ejercen sus profesiones en otros espacios o de manera independiente.

Esto también sucede con algunos trabajadores de planta, quienes laboran tiempo completo o medio tiempo en el Instituto, pero también prestan

sus servicios en otros centros laborales. Son flexibles también en este sentido, y desde la dirección no se presenta mayor objeción. Al contrario, se prefiere al menos en el caso de los docentes administrativos o docentes de asignatura, que impartan sus cátedras compartiendo en las aulas parte de su experiencia profesional.

De este modo, observamos que en organizaciones postindustriales como el Instituto, los usuarios de las TIC, (docente y administrativos docentes) se identifican con nociones flexibles sobre el tiempo y el espacio. Hecho que en consecuencia modifica también, como se explicó en el marco teórico, las concepciones que dichos usuarios tienen sobre lo público y lo privado, debido a la constante interconexión.

La conectividad constante, puede interpretarse como la posibilidad de estar siempre disponible de acuerdo a las demandas laborales. (Sibilia 2006 11), Es decir, esta concepción espacio-temporal demanda para algunos usuarios, la conectividad permanente, desde cualquier espacio, incluso desde otras fuentes laborales o desde espacios privados, tal como se expresa en las siguientes expresiones:

- Respecto al tiempo, pues hay veces que estoy yo en mi otro trabajo y me están llamando, tenemos alumnos que vienen de provincia y a veces no coincidimos a veces ellos piden permiso en su trabajo, cuando yo no estoy vienen aquí y se necesita que se resuelvan ciertas cosas, entonces me llaman o me conecto y ya digo qué es lo que puede proceder. Entonces eso ya no está dentro del tiempo de mi jornada laboral, digamos que lo traspasa en ese sentido.

Investigadora: -¿No existen entonces horarios fijos? ¿No culminan las responsabilidades en función de horarios fijos?

-No, porque finalmente nuestro principal objetivo es que nuestros alumnos tengan la atención necesaria, y como varios alumnos vienen de provincia entonces hay que resolver en ese momento. En ese sentido el tiempo y el espacio es flexible. **Mariana, docente y administrativa.**

- Cuando estoy en la ciudad siempre estoy conectado, la velocidad a la que se vive te obliga a estar siempre conectado. Cuando sales también estas conectado, en lo digital lo que he visto es que no se puede soltar el dispositivo, es tu juguete ya no lo sueltas, porque no significa que seas débil, lo que significa es que ya no sabes diferenciar entre lo digital y lo analógico. Es una necesidad en tiempo real saber lo que está pasando. **Enrique administrativo.**
- Mi computadora es como mi bebé, no podría vivir si ella me acompaña a todas partes, debo de estar conectada porque ahí tengo todo. **Juany, administrativa.**
- Es una condición de nuestro tiempo, todos debemos permanecer interconectados. **Leonardo, docente y administrativa.**

A partir de los comentarios anteriores podemos apreciar que algunos entrevistados se conciben a sí mismos como "siempre conectados", construyen su identidad a partir de la interconexión, como una petición laboral, y también para algunos de forma voluntaria para interactuar socialmente con otras personas fuera del Instituto. De acuerdo a las propuestas que plantean Berger y Luckmann aplicadas a este estudio de caso, la identidad de los sujetos se construye de forma comunal, a partir de experiencias compartidas, hasta que se logra la objetivación y

posterior institucionalización de un hecho, objeto o sujeto. En esta investigación, observamos que el uso de dichas tecnologías se institucionaliza en el Instituto mediante la interconexión.

Berger y Luckmann expresan que la identidad de los sujetos se genera de forma comunal durante los procesos de interacción social en los que se expresa como un individuo "X" debe realizar actividades de tipo "X". Así se van produciendo tipificaciones sobre los roles que les son asignados a los sujetos dentro de determinados grupos sociales. (Berger y Luckmann 76)

En el presente estudio, se aprecia según las narraciones de administrativos y docentes, que desde el origen de dicha institución se tuvo interés por el uso de las TIC, lo que a su vez contribuyó al surgimiento de ciertos roles e identidades:

- Conforme el Instituto fue creciendo, se fueron necesitando distintos tipos de herramientas. Al principio bastaba con el correo, y con el chat en un primer momento, después se tuvieron que agregar otras donde se pudieran almacenar documentos, para que todos tuvieran un lugar común. Después de eso se agregaron otras aplicaciones, cuando salió, ya *Dropbox*, ¿no? Se da de alta ésta, junto con algunas otras aplicaciones como *Evernote*, que son para gestión de proyectos tal cual, que nos sirven para generar espacios comunes y trabajar de forma colectiva. **Fabiola, docente y administrativa.**
- Siempre el equipo del Instituto ha sido un equipo, donde hay mucho trabajo, mucho entusiasmo, pero pocas manos. Es la realidad de porque hemos podido sobrevivir de esa manera, porque hemos tratado de ser autosuficientes y tratar de resolver todo con el menor número de personas. Entonces eso ha llevado

a que nuestro desarrollo en el ámbito de lo administrativo digital haya sido paulatino. Mucho te digo por ese interés de desarrollar nuestros propios *softwares* cuando son necesarios, porque tampoco tenemos recursos para pagar las licencias.

Paulatinamente pasamos de hacer usos de paquetería *office*, a digitalizar prácticamente todo, de utilizar el papel lo menos posible hasta ya, pues trabajar el caso de servicios escolares con una base de datos, alimentada todavía de manera manual que queremos automatizar el proyecto y esperamos terminar ese año con esa automatización. Para que los procesos sean mucho más rápidos.

Pero básicamente como trabajamos es por Internet que nos comunica vía herramientas comerciales como *skype*, todos los *chats* con los que podemos contar y todas bases de datos que tienen las áreas administrativas, por lo que nos resulta útil y práctico estar permanentemente conectados. **Luis, docente y administrativo.**

Así, la institucionalización sobre el uso de las TIC que como se mencionaba, se desarrolla a partir de la de la interconexión, ha generado ciertos roles tanto para administrativos, como para docentes, que derivan de la utilización de varios dispositivos como tabletas, teléfonos y computadoras, desde los cuales son habilitadas varias aplicaciones, para recibir, mensajes de correo electrónico, chat y otras formas de comunicación que les permiten estar interconectados para realizar las siguientes actividades:

- a) Interactuar de manera constante con integrantes de la organización dentro y fuera de las instalaciones, con alumnos, estudiantes potenciales, otras IES y proveedores.
- b) Organizar y coordinar actividades colectivas o proyectos externos.
- c) Realizar trabajo colaborativo con otros integrantes.
- d) Compartir información.
- e) Volver más transparente y ágil el desarrollo de las tareas realizadas, mediante el uso de *software* para ejecutar proyectos, en el cual queda registrada la actividad realizada por cada uno de los integrantes. Ejemplo, aplicaciones como *Time life* y *Evernot*.

De este modo, la interconexión permite una sinergia constante, porque como se ha reiterado siempre o casi siempre, los administrativos o docentes tienen un dispositivo a la mano, por ende, la red "interna", nunca se desvanece, aunque sus integrantes estén en diversos espacios:

- Te digo básicamente así y vamos a continuar de esa manera, porque nosotros nos entendemos más como nodos, nodos que son digamos influyentes en distintos niveles, por ejemplo, servicios escolares es nodo C, si ese nodo no nos informa sucintamente bien a todos los demás, pues entonces no vamos a poder actuar de manera eficaz. Ella se convierte, en la responsable del nodo, en alguien que dirige y así cada área tiende a ser líder en ese momento, porque nosotros nos vemos más en un plano horizontal digamos. Yo me convierto en alguien que depende mucho de la información que me pasan las distintas áreas. Eso también es lo

que marca una administración totalmente diferente. **Luis, docente y administrativo.**

- Te comunicas, te interrelacionas, con personas que no tienen el tiempo que tú tienes, porque a lo mejor para ti es de día, pero para ellos es de noche y estás buscando el momento que para los dos no sea muy tarde para poder estar platicando en algún momento y tener presencia como te decía, si vienes camino a, puedes venir en el celular con conexión de datos, estar revisando lo que pasa, las dudas, pendientes de los mismos estudiantes. De hecho es el comentario que les hago a ellos, si tienen alguna duda, que dejen el comentario en el chat, porque invariablemente, en algún momento se va a llegar y se va a ver. **Fabiola, docente y administrativa.**

Como señalaron varios docentes y administrativos, los nodos se encuentran siempre en contacto, interconectados, sobre todo para compartir información y resolver dudas. Lo que podemos advertir tras los roles y las historias hasta ahora mencionadas, es que casi no se presentan ausencias laborales, dentro o fuera de los horarios, siempre cada quien “está” en su puesto desde sus diversas locaciones, en el Instituto, desde casa, en otras instituciones, por eso en su mayoría se definen a sí mismos como siempre o casi siempre conectados.

No obstante, también observamos a los no conectados, a quienes marcan límites entre lo público y lo privado, entre lo laboral y lo personal porque consideran que la vida personal o familiar incluso u otro tipo de intereses deben de mantenerse fuera de los muros de la Institución dentro del ámbito de lo que ellos consideran privado o personal.

- Saliendo del trabajo es muy complicado seguir trabajando asuntos del Instituto, nunca me ha gustado llevar trabajo a casa, ni en la cabeza, ni nada. A lo mejor algo se me atoró aquí, algún problema pasó o algo ok, ya salí de aquí lo deajo aquí. Llego a mi casa, y mi casa es mi casa. Al otro día a empaparse del trabajo y otra vez saliendo de aquí, aquí se queda mi trabajo.

Investigadora -¿No tienes que estar siempre conectada?

-No, hasta la fecha no- **Silvia, administrativa.**

- **Investigadora** - ¿Tienes que estar siempre conectado?
-En mi caso no, no siempre tengo que estar conectado fuera de mi horario, ha pasado que me llegue algún correo, una llamado yo no estoy obligado a estar conectado. Conozco a otras personas que sí por obligación o por gusto. Yo no estoy obligado a conectarme fuera, mientras estoy trabajando sí, tenemos un chat en el cual tengo que estar siempre en luz verde. **Oscar, docente administrativo.**
- **Investigadora** - ¿Tienes que estar permanentemente conectada?
—No, una vez que deajo el Instituto me dedico a mi casa, a mi familia, que allá hay también mucho que hacer. **Isabel, administrativa**

Puede apreciarse a partir las opiniones hasta ahora vertidas, que una proporción menor de los entrevistados, son quienes deciden permanecer no conectados, tal como lo revela la siguiente narración.

Narración 7

Personajes

Sujeto: Susana, docente y administrativa.

Objeto: Teléfono celular inteligente

1./Me sucedió apenas la semana pasada, ese día tuve como un presentimiento, llegué a la oficina y todo normal./

2./Pero de repente sentí que algo me hacía falta./Entonces busqué por todas partes y ya no lo pude encontrar./No sé exactamente cuándo o cómo, pero perdí mi celular. / **Modalización: querer (S V O).**

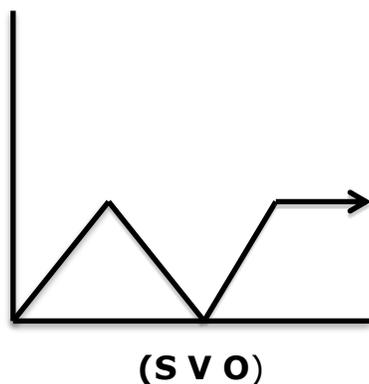
3./Al principio fue difícil acostumbrarme./Como que me hacía falta, como que me sentía sola, sin ver las notificaciones o las novedades. / **Modalización: querer (S V O).**

4./Pero después me puse a analizar sí realmente lo necesito siempre./ En casa me decían, no debes comer y ver el celular. Me decían:-deja ya de trabajar. / **Modalización: deber (S ^ O).**

5./Voy a hacer el propósito de no comprar uno al menos un tiempo, Lo voy a intentar/ **Modalización: deber (S ^ O).** **Susana, administrativa.**

Historia 7. *Storyline 7*: estable **(S ^ O) Conjunción con el objeto.**

Figura 7



Apreciamos en esta última narración la necesidad de delimitar más claramente espacios privados o dicho en otros términos, hacer una separación entre la vida personal y los compromisos laborales. Pese a que en las primeras secuencias narrativas lo que se percibe es una modalización centrada en el deseo de tener de nuevo un teléfono inteligente para estar alerta a las notificaciones que pudieran llegar. Es decir, se observa una disyunción con el objeto, como se aprecia en la parte central de la figura 7. No obstante, la modalización que termina siendo más fuerte es la del deber, pero con respecto a aspectos personales, más que laborales debido a la demanda de tiempo destinado a asuntos familiares. Por dicha razón, comenzó siendo una narración regresiva, hasta que se tornó estable en función de otro tipo de factores afectivos como el tiempo destinado a familiares cercanos.

En suma, observamos en la presente investigación que aunque hay una proporción mayor que opta por el estado de permanente interconexión, existen también trabajadores administrativos o docentes, que por experiencia personal deciden, no estar siempre conectados con los otros miembros de la organización.

También entre los trabajadores entrevistados, se pudo identificar a algunos que sienten sobrepasados en sus cargas de trabajo, por la cantidad de horas asignadas y por lo que ello repercute en sus vidas privadas o personales:

- Tuve en un cuatrimestre, 20 horas asignadas para cuestiones administrativas y 18 horas frente a grupo. Más las horas de preparación de las materias y la asesoría de las tesis, pues ya te imaginarás, ni los domingos para descansar. **Lía, docente y administrativa.**

- Entonces sucede que a veces sí se presenta sobrecargas de trabajo, con lo que surge como extraordinario y te das cuenta que el tiempo ya no es suficiente y que se tiene que resolver de forma urgente. Las tareas asignadas no corresponden a los tiempos disponibles. Te contratan por ciertas horas, pero siempre terminas trabajando más. **Diana, docente y administrativa.**
- Son tantas las horas que quieres cubrir en el trabajo, que a veces nada más quieres llegar a casa recostarte un rato, bañarte, durante mucho tiempo tenía la televisión y no se prendía por meses. Porque creo que las necesidades del tiempo libre se usan a veces para hacer lo que el cuerpo te pide, comer, dormir. **Oscar, docente y administrativo.**
- **Investigadora ¿Fuera de iconos se acaba esa interconexión?**

Se acaba, en casa regresas a lo que es tu vida social, ya que es muy limitada. Te digo que llegas a un punto en que dices, si es muy padre estar aquí en la maravilla tecnológica, pero si te alteras un poco, no puedes trabajar tanto. Sí, llegas a un punto en el que dices, no quiero prender mi computadora, quiero sentarme, porque tanto exceso te fastidia, también con el celular, luego no contesto. **Enrique, administrativo.**

- **Investigadora: ¿Cuándo te desconectas?**
Cuando viajo a pueblos y no hay señal. Luego es plan con mañana. **Marina, docente y administrativa.**
- Yo sí me desconecto, desde que salgo de la oficina, llego a casa y me dedico a mi familia a otras cosas de la casa. **Silvia, administrativa.**

En las opiniones anteriores se percibe una intención clara, de tomar distancia, de alejarse parcialmente o totalmente de las redes, para recobrar espacios propios para aspectos personales, para desconectarse de la red digital que los vincula con el Instituto, para hacer una separación clara entre lo personal y lo laboral.

En contraste con las opiniones anteriores, más de la mitad de los entrevistados prefieren estar continuamente conectados, asumen la interconexión como un estilo de vida y/o como un *compromiso* con la Institución. De este modo, dentro de los procesos de creación de sentido que estudiamos como parte de la co-construcción o influencia mutua entre usuarios y tecnologías, observamos a partir de la propuesta de estructura semiótica de Lotman⁷¹, que docentes o administrativos representan la interconexión de formas diversas, visto a partir de sus propias valoraciones de lo público y lo privado y el uso que cada uno hace de las TIC.

En este sentido, en el centro de la semiosfera, se ubican trabajadores (en su mayoría docentes administrativos) que se identifican principalmente con los discursos o textos dominantes que hablan sobre la era de la información y la sociedad del conocimiento. Porque se identifican con la conexión permanente, en cualquier espacio y tiempo, sin marcar límites entre lo público y lo privado, o dicho en otros términos entre la vida personal y los compromisos laborales. Están conectados como un compromiso con la Institución, y también por voluntad propia, para

⁷¹ De acuerdo a Lotman la estructura semiótica contemplada para estudiar la diferencia en la significación construida entre diversos textos, está constituida por el centro, la periferia y la frontera. En el centro o núcleo se encuentran las significaciones dominantes para ciertos grupos humanos, en la periferia los que pueden ser parcialmente semejantes a los del centro, mientras que en la frontera se localizan los que discrepan completamente de los textos centrales. (Lotman 14)

interactuar con otros usuarios, buscar y compartir información, y generar contenidos, entre otras actividades.

En la periferia se ubican los entrevistados que permanecen conectados o alertas a las notificaciones dentro o fuera de los espacios laborales, pero más desde la modalización del deber, que por elección personal, es decir, por un compromiso con la institución. Ellos se identifican más con los discursos críticos y propositivos sobre el uso de las TIC, se conectan en espacios fuera de la institución asumiendo dicho deber como una normatividad no escrita y también para generar trabajo colaborativo con otros compañeros de la institución.

Finalmente, en la frontera localizamos a quienes no se sienten obligados o conectarse, ni por compromiso con el Instituto ni por gusto propio, porque prefieren marcar límites, entre lo público y lo privado, entre los compromisos laborales y sus vidas personales. Como se mencionaba este grupo de trabajadores se encontraría cercano a quienes se identifican con los discursos o textos pesimistas sobre el uso de la información, pero también con los discursos propositivos porque se identifican con el uso de las TIC como un vehículo para generar aprendizajes constantes, trabajo a distancia y activismo social.

Es decir, se aprecia como las TIC se convierten en dispositivos tecnológicos que no solamente resultan útiles para el desarrollo de las actividades laborales, también lo son para asuntos personales, por eso algunos trabajadores las describen como necesarias y placenteras. No obstante, para otros pueden ser reemplazables, por otras formas de comunicación.

- Se maneja mucho la práctica o la conversación a través del chat, en lugar de decirte las cosas directas o personales, prefieren ellos usar mucho el correo y muchos de estos programas de

mensajería instantánea. También tienen predilección por todo aquello que vayas a pedir sea a través de este tipo de programas donde dejas un registro y ellos toman la información. Evitan en algunos aspectos el contacto directo, ven más viable que sea a través de estos medios. Todo lo que tiene que ver con el desarrollo de una actividad prefieren que sea por Internet. Creo en lo personal que estas formas generan mucho conflicto, hay mucha información que queda tal vez en el aire, es como terciar la información. **Oscar, docente y administrativo.**

- Estas tecnologías son la principal forma de comunicación e interacción, se hace así para que quede un registro, para que siempre haya evidencias, pero no necesariamente es siempre la mejor manera de interactuar. A veces se requiere de un trato más cercano, eso evita problemas de mala interpretación de los mensajes. **Lía, docente y administrativa.**

Lo anterior nos permite identificar lo que es considerado como válido o no válido por los distintos grupos humanos, significados que son construidos intersubjetivamente al interior de sus respectivas culturas. En palabras de Lotman "... se trata de un fenómeno de la semiótica histórico cultural que depende de modos de significación." (Lotman 13) Dicho en otros términos, lo no válido corresponde en este caso a los sujetos no conectados a quienes voluntariamente se desconectan de la red interna para atender asuntos no laborales relacionados con su vida personal, quienes rechazan la interconexión como forma de trabajo permanente.

3.5 Uso de las TIC, aprendizaje colaborativo e Identidad

La interconexión se decía en el apartado anterior, influye en gran medida en que se hayan desvanecido casi por completo las fronteras entre lo público y lo privado. Además, provoca otras influencias sobre la subjetividad de los usuarios, no sólo en cuanto a sus formas de ser y estar en las organizaciones, sino también en cuanto a sus formas de aprender. En ese sentido, la presente investigación reveló que en el Instituto se da una co-construcción o influencia mutua entre usuarios y tecnologías debido a que la mayoría de los trabajadores entrevistados consideran que las TIC son más que herramientas, representan un elemento importante no únicamente para sus trabajos, incluso para su vida cotidiana. Su identidad guarda una relación estrecha con el uso de estas tecnologías, porque se definen la mayoría de ellos como buscadores continuos de información o como sujetos que les gusta aprender de forma permanente y generar contenidos. Así lo manifestaron en las siguientes opiniones:

- Yo soy un *bit*, siempre estoy en las redes, publicando imágenes, generando contenidos. **Enrique, administrativo.**
- Yo soy un nodo dentro del rizoma, no un usuario pasivo como la mayoría y a mí me gusta generar contenidos, tenemos todo para generar opinión. **Kevin, administrativo.**
- De inicio ya estoy muy acostumbrado a ellas (las TIC), para buscar algo, para jugar, lo que sea, es siempre con el teléfono o con la computadora. **David, administrativo.**
- **Investigadora**-¿Qué te ha dejado el uso de las TIC?

La apertura y la posibilidad de conocer nuevos lugares nueva información, otras visiones en un espacio tan pequeño, creo que es algo de las grandes ventajas. Te ayuda a tener un conocimiento creo más actualizado y de forma casi inmediata. Creo que, esa galería, ese vitral, ese escaparate de productos y

conocimiento está ahí, creo que es algo que tendríamos que valorar mucho. Creo que también te da la oportunidad de jugar, de experimentar, antes de llegar a la prueba de fuego. **Oscar, docente y administrativo.**

- Siempre me han gustado mucho las tecnologías, antes de elegir mi carrera, no me definiría sin ellas, son parte muy importante de mi vida. **Jimena, administrativa.**

Se advierte a partir de los anteriores comentarios, que el Instituto es una organización donde la mayoría los trabajadores entrevistados, se identifica con el uso de las TIC, sobre todo por el potencial que éstas brindan para buscar información y aprender a través de diversas plataformas. Por eso metafóricamente, Oscar, docente y administrativo se refiere a ellas como vitrales, rizomas o escaparates. Es decir, como sitios para explorar, para ver “variados colores o productos” en el caso del vitral y el escaparate, o para crear contenidos y acciones en múltiples direcciones en el caso del rizoma. En otros términos, lo que Oscar encuentra a partir del uso de las TIC, son diversas opciones o aplicaciones donde poder buscar documentos, productos audiovisuales, tutoriales y demás productos digitales a partir de los cuales adquirir nuevos conocimientos o datos, para producir sus propios contenidos. En ese sentido, la mayoría de los entrevistados administrativos o docentes tienen opiniones semejantes:

- Soy completamente digital y siempre estoy buscando algo, por ejemplo, qué más puedo hacer con ciertas herramientas o qué otra herramienta se puede utilizar. O qué otras cosas más puedes hacer, porque muchas veces la gente utiliza una mínima parte de la herramienta, cuando hay muchas otras cosas que se pueden hacer, pero hay que aprender a utilizarlas, a buscar información,

capacitación, cursos, tutoriales, asesorías, etc. **Jimena, administrativa**

- Yo creo que ser parte del Instituto te obliga a tener un conocimiento de los dispositivos complejo. Porque tienes que estar en todos lados, tengo que utilizar el celular, la computadora, la tableta y etc. No me puedo concentrar en uno como diseñador no puedes estar en un solo lugar y puedes concentrarte en uno solo, porque si lo haces pierdes mucho público. Tienes que manejar lo mismo MAC o PC, si es funcional sirve. No le veo el sentido de apegarme a un solo equipo. Creo que es parte de lo que Internet me ha dejado. Si algo me interesa, lo busco, siempre estoy buscando y aprendiendo.

Kevin, administrativo.

Lo que se puede apreciar en estos últimos comentarios, es que los trabajadores entrevistados se identifican tanto con la búsqueda de información y como con el aprendizaje constante. El aprendizaje forma parte de sus roles o funciones organizacionales, pero al mismo tiempo representa una parte significativa de su identidad, porque lo hacen más de forma voluntaria que por una obligación. Ellos se identifican con la búsqueda continua de información o de nuevos aprendizajes, lo hacen casi de manera automática, en sus quehaceres cotidianos como se pudo corroborar durante la observación directa en el Instituto y a partir de las siguientes opiniones:

- Aquí estoy siempre con el dispositivo (teléfono móvil) buscando información, subiéndola a las redes. Necesitamos de la información. **Leonardo, docente y administrativo.**

- Lo hacemos cotidianamente, generamos contenidos, investigamos, lo compartimos en las diversas plataformas digitales. **Lía, docente y administrativa.**
- **El instituto funciona como un corazón bombeando**, todos somos parte de, bombear significa transmitir información. Entonces el Instituto se forma de todos. Porque el Instituto nos ha enseñado, que ser del instituto es ser parte de una familia, una colectividad. Esta escuela ha funcionado en el eje de que nosotros compartimos, el que sabe comparte. Entonces el conocimiento en esta institución funciona como una colectividad. Hay un aspecto muy unido de colectividad. **Enrique, administrativo.**

A partir de los comentarios antes presentados, se aprecia que resulta relevante para los trabajadores entrevistados tanto la búsqueda de información, como las formas en que ésta puede ser utilizada para generar aprendizajes individuales o colaborativos. En la tercera de las éstas últimas opiniones, Enrique, trabajador administrativo resalta: “el que sabe comparte”, así parte de este trabajo colaborativo consiste en compartir lo aprendido en las búsquedas individuales de información o conocimiento. Hecho que se convierte en su opinión, en el eje en torno al cual el Instituto funciona, por ello expresa metafóricamente que el Instituto es un “corazón bombeando”, produciendo y distribuyendo información. Lo cual da a la organización una representación ontológica de ser vivo. Es decir, humaniza a la institución educativa para la cual trabaja, donde a partir de esta metáfora, la energía vital sería en sus palabras compartir el conocimiento o información. A partir de la metáfora que se plantea, las formas de aprendizaje en el Instituto, trascienden lo

individual y pueden tornarse grupales, tal como se aprecia en las siguientes expresiones.

- Se aprende más en equipo tratamos de ayudarnos por ejemplo si alguien no sabe usar tal programa, alguien le dice hazle así, pícale aquí, pícale acá y así, tratamos de ayudarnos entre todos. **André, administrativo.**
- Este es muy diferente a mi anterior trabajo allá usábamos mucho papel, aquí todo es digital. Pero aprendí pronto, porque me gusta y dije-wow. Mi jefa y compañeros me ayudaron mucho, que yo diga, algo que no haya podido resolver, no ha pasado, porque pregunto, pruebo, experimento, le pico aquí y allá hasta que aprendo. **Silvia, administrativa.**

Narración 8

Personajes

S: Administrativa

O: TIC

Adyuvantes: Compañeros

1./Me acuerdo que cuando ingresé, el primer mes no sabía hacer nada, ni como escanear, ni nada./**Modalización: querer (S V O).**

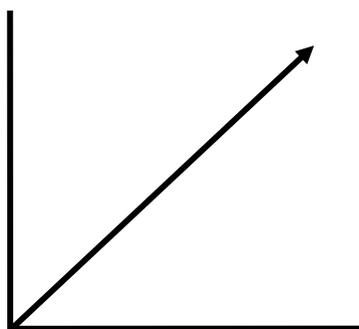
2./Entonces siempre iba corriendo por ayuda de alguien si se me trababa la computadora o cosas así y pues todos fueron muy buenos y me explicaban no se desesperaban/**Modalización: Deber y saber (S ^ O).**

3./Y pues vas aprendiendo sobre la marcha y no hay ningún problema. / **Modalización: Deber y saber (S ^ O).**

Dana, administrativa.

Narración 8. Storyline: relato progresivo **Modalización: Deber y saber (S ^ O).**

Figura 8



La anterior narración, como puede apreciarse es progresiva (figura 8), sólo en la primera secuencia, que es el nudo del relato, se observa una disyunción con el objeto, porque todavía la trabajadora administrativa no tenía suficientes conocimientos sobre las herramientas a emplear para el cumplimiento de sus funciones. En las secuencias posteriores, se observa como con ayuda de sus compañeros —que se convierten en los adyuvantes dentro del relato—, ella puede resolver sus problemas técnicos.

De este modo, lo que apreciamos en los últimos comentarios de los entrevistados y en la narración, es que el uso de las TIC en el Instituto, favorece el trabajo colaborativo. Porque el uso de las TIC trasciende para algunos, el hecho de buscar información, abre la posibilidad de interacciones con otros compañeros, que pueden ayudar a mejorar los aprendizajes, a través de interacciones mediadas por dispositivos digitales, o también de forma directa a través de comunicaciones cara a cara. Es decir, las metas organizacionales en este sentido, se perfilan, a

buscar, compartir y generar contenidos o aprendizajes mediante el trabajo colaborativo con los compañeros del Instituto o con otros usuarios.

- No somos una organización tradicional con escalas jerárquicas, somos una estructura interconectada, somos nodos, cada uno de nosotros se ve como nodo e interactuamos para resolver problemas comunes o aprender de nuevas interfaces. **Luis, docente y administrativo.**
- Formo parte de un enorme rizoma, porque la mayoría del día estoy trabajando, los archivos que me mandan son digitales, lo que yo diseño es para medios digitales. Cuando doy clases es mediante una plataforma digital, e interactué o asesoro a otros también por medios digitales. **Oscar, docente y administrativo.**

En gran medida este tipo de identidades, que se distinguieron en el Instituto surge porque los trabajadores, no limitan la concepción de las TIC al considerarlas únicamente como instrumentos para generar información y comunicación. En ese sentido, para Echeverría (2000) es necesario replantear esta idea porque las TIC no sólo son útiles en términos de información y comunicación, en su opinión como se reiteró en el marco teórico, son relevantes porque además de ello son un medio para generar un espacio social que propicia acciones colectivas. Porque su uso posibilita un medio de interacción, que supera límites espacio temporales, gracias a las tecnologías telemáticas, como la fibra óptica que permite la comunicación a grandes distancias, lo que permite interactuar y generar amplias redes para compartir información y generar aprendizajes o acciones colectivas.

De este modo, las TIC son medios o plataformas que potencian el surgimiento de otro tipo de subjetividades, más identificados con el autoaprendizaje, el conocimiento y el trabajo colaborativo. Es decir,

favorecen una co-construcción entre usuarios y tecnologías, contribuyendo al surgimiento de sujetos que emprenden las búsquedas necesarias para solucionar problemas en las tareas laborales, incluso de forma individual, tal como sucede en la siguiente narración:

Narración 9

Personajes

Sujeto: Enrique administrativo

Objetos: instalación de software a computadoras.

Adyuvante: información

1./A mí me tocó instalar las nuevas *laptops* ya estaban súper viejitas, porque yo tengo la idea de que si algo prende le podemos dar vida/. A las *laptops sony vaio* ya viejitas, les instalamos un sistema nuevo Windows 8 y yo bien confiado, y dije ya quedaron/.

2./Pero el problema es que hay un *driver* donde se ve el video./ Se lo instalé a seis computadoras, pasar ese programa a esas *sony vaio*, era como un suicidio en el aspecto tecnológico de volver a pasar al sistema viejo, lo instalé pero no quedó, así que quedé mal./

Modalizaciones: deber y querer (S V O).

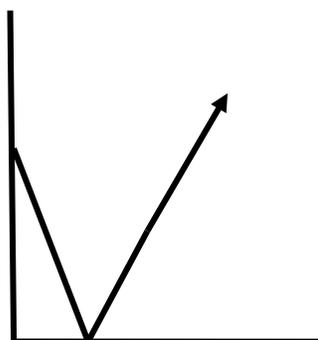
3./Entonces lo que pasó fue que un día me metí y estuve buscando por un día entero la información y de repente encontré algo y lo probé y quedó./Pude hacer un pequeño *driver* y quedó./

Modalización deber y saber (S^O).

Enrique, Administrativo.

Historia 9.*Stotyline*: regresiva-progresiva, conjunción con el objeto (S^O)

Figura 9



En este relato, se advierte una experiencia de autoaprendizaje, de búsqueda continua de información. En la segunda secuencia se presenta una trama regresiva, porque Enrique trabajador administrativo, no pudo resolver efectivamente la aplicación de *software*, por ello se da una disyunción con el objeto y las modalizaciones que se presentan son hacia el deber y el querer. Hasta la secuencia final el protagonista soluciona el problema reparando el equipo gracias a su propia búsqueda de información sobre soluciones técnicas para el caso. Así, de acuerdo a la clasificación propuesta por Gergen (1996), este relato (figura 9) de su fase regresiva se torna progresiva, porque el narrador revierte con sus propias acciones la regresión y soluciona exitosamente el problema que enfrentaba. En consecuencia, se observa en el gráfico antes presentado, en la parte inicial una línea descendente que indica la regresión seguida de una línea ascendente que muestra una resolución progresiva. Porque el protagonista se muestra autosuficiente, y como un sujeto que aprende mediante el uso de las TIC, gracias a la continua búsqueda de información.

De manera semejante, el relato que se presenta a continuación es progresivo, en relación al aprendizaje en este caso colaborativo, porque deriva del auxilio de otros compañeros de trabajo quienes posibilitan una rápida resolución a los problemas técnicos presentados. Para la exposición

de estas últimas narraciones el nudo que se les propuso a los trabajadores entrevistados fue un problema técnico que hayan enfrentado, para que en las próximas secuencias narraran la forma en cómo lo solucionaron:

Narración 10

Personajes

S: administrativa docente

Oponente: Excel,

Adyuvantes: Hermana y compañera de trabajo

1./Primero yo no era experta en *Excel*, pero cuando yo llegué aquí, lo importante era una base de datos para los estudiantes, ese fue un problema para mí, no te imaginas, yo no trabajo *Excel*/
modalización: Deber **Modalización: querer (S V O).**

2./Entonces tuve que recurrir a otros, le dije a mi hermana, ella es auditora, se las sabe de "pe a pa", que me diera unas clases, porque de plano en manejo de datos en *Excel*, se me hacía a mi súper complicado, súper difícil y fue con lo primero que me encontré acá. /**Modalizaciones: querer y deber**

3./El más grande de los problemas fue el de la base de datos, porque además, es la matrícula de los alumnos que están por titularse./ La institución si te das cuenta no es grande./ Sin embargo, si hay varios y en esa base de datos tienes que incluir el periodo regular en el que ellos estudiaron, cuando terminan, cuando salen, cuánto tiempo llevan haciendo su tesis, quienes son sus sínodos, si era como mucha información en una base de datos, por eso me costaba mucho trabajo, por eso fue el mayor problema que pude tener./ **Modalización: querer (S V O).**

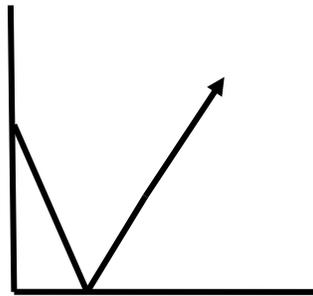
4./Mi hermana ya me dijo, dos tres trucos, entonces ya facilísimo./
Modalización: Saber y poder (S ^ O).

5./Alguien más aquí me enseñó los filtros, porque yo leía toda la base de datos, y ella me decía no, pues a quien buscas, con el filtro das el apellido y en automático te sale. / Todas esas cualidades que yo no conocía **Modalizaciones: saber, querer y poder. (S ^ O). Marina, docente administrativa.**

Storyline: regresiva Progresiva

Conjunción con el objeto (**S ^ O**)

Figura 10



Esta última historia, es también regresiva y progresiva como se muestra en el gráfico (Figura 10), porque en las primeras dos secuencias narrativas, Marina docente y administrativa expresa las dificultades que enfrentó para aprender una nueva aplicación. Por dicha razón, las modalizaciones que se presentan se refieren hacia el deber y el querer, justo por la disyunción que se da hacia el objeto. En la tercera y cuarta secuencia cuando decide asesorarse por terceras personas logra adquirir el conocimiento sobre la herramienta que desconocía y resolver el problema técnico mencionado. De la misma manera, ella se autodefine

como alguien que aprende de forma continua, tal como sucede con la totalidad de los trabajadores entrevistados.

Los últimos dos relatos se tornan progresivos en función de cómo los narradores resolvieron favorablemente sus problemas técnicos. Gracias a su propia búsqueda, y al trabajo colectivo. Es decir, de sujetos que sean capaces de generar sus propias habilidades y conocimientos en torno al uso de las TIC.

Tal como se explicó en el marco teórico, a partir de los discursos organizacionales se crea una representación de sujeto y del uso que éste debe de hacer de las tecnologías. Retomando las propuestas de Chia (1998) se construye una tipología de sujeto organizacional en relación al uso en este caso de las TIC. Donde se produce o reproduce una prescripción sobre el empleo óptimo de dichos artefactos. En el Instituto la representación de los trabajadores administrativos o docentes corresponde a trabajadores que puedan adaptarse rápidamente a los cambios tecnológicos y aprender continuamente tal como se expresa en la siguiente opinión:

Pero si hay gente que no ha podido dar el ancho, no ha tenido esa flexibilidad para el aprendizaje con nuevas herramientas y se ha tenido que ir. Porque no se han sentido cómodos y nosotros sí requerimos un perfil de personas que tengan por lo menos el interés de querer aprender y de aprenderlo en una curva de tiempo corta. Porque también cada vez las herramientas son mucho más intuitivas que no requieren que tengas que estar complicándote mucho la vida. Creo que también es una ventaja que tiene la herramienta digital. **Luis, docente administrativo.**

De acuerdo a la declaración anterior, el sujeto organizacional en el Instituto es construido como un docente o administrativo que se

desarrolla a sí mismo a partir del continuo aprendizaje mediante el uso de las TIC, de forma individual o grupal, de acuerdo también a las concepciones y usos sobre el tiempo y espacio que analizábamos en los apartados anteriores.

Es ahí donde se dan las cosas, en ese fluir, **entonces temas como no tengo tiempo, me falta tiempo o me quede sin tiempo, pues no tienen sentido, el tiempo es.** De repente sientes que se apresuran las cosas o que no pudiste cumplir con lo establecido, pero yo creo que eso tiene que ver con la administración de las mismas actividades, porque hay algo que he podido aprender. Yo creo que el tiempo en ese sentido te obliga a ser flexible, vamos eso construye también un tipo de mentalidad que hace que si no concibes estas condiciones entonces no vas a poder, pues aceptar los cambios en las interfaces que se dan de manera permanente. **Luis, docente y administrativo.**

Es decir, lo que se percibe de nuevo, es la demanda de sujetos flexibles, en una organización flexible, donde también para el aprendizaje se solicita esta cualidad flexible, para aprender ágilmente, haciendo una comparación con el avance tecnológico al que los trabajadores deben adaptarse.

También deben adaptarse con frecuencia a seguir de alguna forma conectados o al tanto de posibles notificaciones, incluso para algunos desde otros centros laborales. Este hecho no se plantea como una obligación o a través de una normatividad establecida, sino que se asume por muchos de los trabajadores como un compromiso con la Institución.

- Creo que lo que me define en muchos aspectos es el uso continuo de estos dispositivos. Llego a mi casa incluso y me conecto, me pongo a ver cosas, en el IPAP el, celular, veo correos o el *WhatsApp* para responder a los contactos. Dependo de estos instrumentos siempre, entonces si estoy como modificada.

Me defino como *workaholic* pero en relación a la tecnología, por lo menos la computadora sí creo que estoy muy apegada a ella. Me paro a la una o dos de la mañana y sigo con la computadora. Yo podría estar sin una película, un juego, pero sin computadora no, igual sin el celular, no.

Investigadora – Si estás de vacaciones ¿te los llevas? -Sí

Investigadora -¿Para cuestiones personales?

Para cuestiones personales no la ocupo, todo es cuestión laboral.

Entonces, creo que sí he tenido un gran avance en cuanto a las herramientas, en todo lo que analizo, en todo lo que es redes y es algo que me gusta, sí son muchos datos, pero es aprender a usar esos datos, a interpretarlos y con base en ello tomar decisiones. Empezar a entender los datos eso ha hecho que yo evolucione.

Juany administrativa

Estar conectado para algunos trabajadores, como Juany a quien acabamos de citar, significa no interrumpir los flujos de información, continuar en esa transferencia de datos desde cualquier sitio y a cualquier hora. Ella destaca como parte de sus aprendizajes la posibilidad de trabajar con cantidades crecientes de datos a partir de diversas herramientas.

En suma, a partir algunas opiniones y narraciones hasta aquí presentadas se puede constatar, que tal como plantea Sibilia algunos sujetos dentro de escenarios postindustriales se identifican a sí mismos con perfiles de información, como emisores y receptores de datos. (Sibilia 2006 16) En el caso de los administrativos y docentes del Instituto, se nombraron a sí mismos de forma semejante como buscadores de información, para compartirla en las redes o para la realización de sus propias tareas y aprendizajes. Por lo tanto, desconectarse para algunos significa romper ese flujo de información y desarticular los nodos de la red.

En contraste, otros sí se desconectan, sin que eso signifique para ellos un distanciamiento de la organización, o dejar de aprender, porque estén o no conectados la red virtual de la institución permanece. Debido a que se ha creado un espacio laboral en donde casi no se trabaja con papel, en consecuencia, la información es almacenada como se mencionaba en la *nube*. Que es entendida como una red interna que es mantenida a través de varias aplicaciones en Internet y por quienes se asumen como permanentemente conectados.

Así a partir del análisis de las opiniones y narraciones hasta ahora expuestas, se puede advertir que en efecto se produce una influencia mutua entre usuarios y tecnologías de acuerdo las características de los dispositivos tecnológicos; las particularidades del contexto y la experiencia compartida de los grupos. (Oudshoorn y Pinch 3) De este modo, por sus características técnicas el uso de las TIC reconfiguran— gracias a la telemática y la microelectrónica— las formas de interacción entre los seres humanos, formando redes digitales que posibilitan las interacciones sociales, sin límites espacio-temporales (Echeverría 29). Lo que sumado al avance de la banda ancha permite el traslado cada vez más ágil de archivos de información. (Levis 110) Generando mayores posibilidades de aprendizaje organizacional, individual y grupal

(Heydebrand 346). En cuanto al contexto, lo que las narraciones y entrevistas revelaron, es que desde sus inicios el Instituto se formó como una organización que propicia y motiva el aprendizaje vía medios digitales.

No obstante, es finalmente el trabajador, docente o administrativo, en el presente estudio de caso, quien define el tipo de uso y significado que decide dar a los artefactos tecnológicos, dentro de las posiciones que le toca jugar dentro de su entorno organizacional. De tal suerte, que puede identificarse con la búsqueda de información y generación de aprendizajes, lo que se convirtió en una constante en esta tesis doctoral. O bien identificarse con quienes sólo conciben a las TIC como medios de distracción, ocio y entretenimiento.

Si llevamos estas significaciones a la estructura de semiosfera que propone Lotman⁷², en el centro o núcleo, encontraríamos a todos los trabajadores entrevistados, porque tanto para compromisos laborales, como para asuntos personales, se definen a sí mismos como buscadores continuos de información y como generadores de aprendizajes, individuales o colaborativos. En la periferia de forma simultánea colocaríamos a la mitad de los entrevistados, quienes además de la búsqueda virtual de información o de otros recursos audiovisuales, hacen indagatorias en libros impresos o de forma interpersonal con colegas de trabajo u otros sujetos o asesores. Finalmente en la frontera localizaríamos sólo a 5 trabajadores, quienes además de concebir a las TIC como herramientas para generar aprendizajes o trabajo colaborativo, las consideran también como fuentes inagotables de distracción y entretenimiento por ejemplo a partir de los video-juegos o las redes sociales.

⁷² Estructura explicada en la nota 71 en la página 203.

Conclusiones

De acuerdo al análisis de resultados, se aprecia que en efecto se produce una co-construcción entre los trabajadores entrevistados y las TIC que influye en la constitución de sus identidades. Porque la totalidad de ellos se define como usuarios activos de dichos dispositivos tanto en ámbitos laborales, como en sus vidas cotidianas. Les son útiles no sólo como herramientas de trabajo, las representan en sus narraciones como dispositivos trascendentes para establecer interacciones constantes con otros usuarios; como "bibliotecas" o "enciclopedias" portátiles o como medios de distracción para hacer los días más placenteros. Su uso trasciende el ámbito laboral, en gran medida como efecto de un entorno global, donde el uso de las TIC a partir de los macro discursos sobre la era de la información y la creciente mercantilización de dichas tecnologías, les da a las mismas un papel protagónico en sociedades y organizaciones.

Produciendo una simbiosis entre usuarios y TIC, cada vez más visible, tal como se pudo observar en el Instituto. Donde su uso resulta significativo en varios sentidos porque tal como plantea la teoría de la co-construcción entre usuarios y tecnologías, la significación y uso que los grupos humanos dan a los artefactos se ve influido entre otros factores, por un contexto sociohistórico que define, en cierto sentido, las identidades de los usuarios. Sin embargo, estos últimos le dan un uso particular a los artefactos, de acuerdo a sus propios intereses y a las experiencias personales o grupales que han vivido en torno al uso de las mismas.

Es decir, tal como plantea la teoría central del presente caso de estudio no se observa un determinismo tecnológico, donde las mismas tecnologías producen efectos homogéneos en todos los usuarios. Se da en contraste una co-construcción diversa entre usuarios y tecnologías, dentro de un espacio y un tiempo determinado.

Así, el uso de las TIC para administrativos y docentes está inserto en un ámbito global y local en particular, no obstante, los sujetos expresaron diferentes significados y usos sobre las mencionadas tecnologías. Dentro de un contexto global a partir de la diversidad de discursos se promueve sobre todo desde las grandes potencias, el uso de las TIC como una manera de generar conocimiento. (Levis 2009 111) Estos mismos discursos producen influencias de forma local, porque en el interior del Instituto, se reproducen dichas prácticas discursivas y se asumen como una organización que no trabaja con papel y que se encuentra en el aprendizaje constante de nuevas interfaces. Como parte de estos discursos, la mayoría de estos trabajadores administrativos o docentes, se asumen como nodos activos dentro del ciberespacio.

Parcialmente por estas influencias, los trabajadores del Instituto usan permanentemente las TIC, las consideran la tecnología central para la realización de sus tareas, porque entre otras cosas, les permite a la mayoría de docentes administrativos o administrativos, estar conectados, dentro o fuera de las instalaciones. Conectados algunos de ellos, desde cualquier sitio con la mediación de las TIC para realizar sus funciones, coordinar actividades, generar proyectos, subir contenidos a redes, entre otras actividades.

A partir de lo anterior, definen al Instituto como una estructura organizacional flexible, moldeable, donde lo más relevante es el servicio que se ofrece a los educandos. Por dicha razón, la mayoría considera que no se deben de cerrar los canales de comunicación digital con los alumnos de la institución, o con compañeros de trabajo, padres de familia, proveedores o estudiantes potenciales. Tal como sucede en las organizaciones postindustriales, donde el ámbito de acción se dirige a los servicios; y la tecnología predominante son las TIC.

De este modo, estas tecnologías son una parte integral de sus procesos organizacionales, a tal grado, que varios de ellos se definen a sí mismos como nodos de una red. Algunos permanentemente conectados, independientemente de los espacios y los tiempos. Como seres telenéticos interconectados a través de la telemática, mediante la cual ahora se práctica de forma parcial o de manera permanente el teletrabajo. (Levis 2007 2)

Así, la mayoría de los entrevistados se identifican a sí mismos como parte de una cultura digital. Algunos se autonombran como seres digitales o *bits*, autodefiniciones que los sitúan ontológicamente como participantes dentro del ciberespacio, porque interactúan tanto con otros miembros de la organización, como con otros usuarios en diversas regiones, tanto para asuntos personales, como laborales.

Se trata de una fusión simbólica, de una "simbiosis" porque se observó una fusión a diferentes niveles entre los trabajadores (administrativos y docentes) y TIC. Fusiones muy estrechas, porque algunos trabajadores definieron a las TIC, literalmente como extensiones de sí mismos, o como "buena compañía" o fusiones menos estrechas porque algunos expresaron que había momentos en los que preferían desconectarse de las redes o no contestar a las notificaciones recibidas por cuestiones laborales fuera de horarios de trabajo.

De este manera, se apreció que las mismas tecnologías producen distintos efectos en trabajadores administrativos o docentes, debido a que aunque la totalidad de los entrevistados definieron a las TIC como la tecnología central, de forma particular cada quien expresó su propia definición y uso sobre las TIC, al interior y exterior de la organización.

Lo antes mencionado, permitió corroborar la primera hipótesis de investigación, que expresa Las TIC son la tecnología central que impacta al Instituto en su funcionamiento organizacional, como ejemplo de una organización postindustrial, inmersa dentro de un contexto global.¹ El trabajo empírico y analítico reveló que en efecto, el uso de las TIC produce considerables influencias en el funcionamiento organizacional, tanto en el proceso administrativo, como en los métodos de enseñanza aprendizaje. Por ello se constituyen como un eje en torno al cual se realizan las actividades. Al mismo tiempo, al usar de modo conjunto dichos dispositivos los hace concebirse a sí mismos como una red, como un conjunto de nodos articulados de forma permanente que funcionan mediante una comunicación informal, dentro de relaciones no son estrictamente jerárquicas, sino dentro de vínculos más bien horizontales o transversales.

De este modo, tanto por el uso predominante de las TIC, como por su estructura organizacional: no jerárquica, de tamaño reducido y maleabilidad constante, es decir, por su flexibilidad, el Instituto se conforma como una organización postindustrial.

Flexibilidad que se expresa en varios sentidos, principalmente a partir de las concepciones que comparten varios trabajadores sobre tiempo y espacio, así como de lo público y lo privado. Ya que casi la mayoría definen a los espacios y los horarios como relativos, flexibles o cambiantes.

Lo que nos lleva a corroborar la segunda hipótesis que expresa que en escenarios postindustriales, el uso de las TIC produce sujetos deslocalizados con nociones de tiempo no lineal y espacio no físico que se identifican con concepciones difusas sobre lo público y lo privado.

Es decir, se pudo constatar que en el Instituto tras el uso creciente de las TIC, la totalidad de los trabajadores, definieron al tiempo y al espacio, con adjetivos como relativo, flexible, y cambiante. Dicho en otros

términos tal como se planteaba en el marco teórico, se define al tiempo como no lineal, y al espacio como no físico. Lo que trae como consecuencia la transformación de las formas de trabajo tradicional ubicadas en un horario y un espacio definido, como en una fábrica o en una oficina, a formas de trabajo deslocalizadas o parcialmente deslocalizadas. Por ello, es que la mayoría de los entrevistados se identifica a sí mismos como trabajadores deslocalizados y con fronteras difusas entre lo público y lo privado.

No obstante, dicha frontera no pudo generalizarse porque no todos los trabajadores declararon conectarse de manera permanente. Una mayor proporción opinó que sí se mantiene conectada en las instalaciones del Instituto o fuera, de forma voluntaria o involuntaria, pero una menor proporción expresó que usualmente se desconecta o no está siempre al tanto de las posibles notificaciones, porque prefiere establecer diferencias entre los compromisos laborales y los asuntos personales.

Con respecto a la tercera hipótesis⁷³ se pudo constatar que la totalidad de los trabajadores entrevistados se identifican a sí mismos con el aprendizaje y el trabajo colaborativo gracias al uso continuo de las TIC. Expresaron que el empleo de las mismas les permite buscar información de forma continua, tanto para aspectos personales, como laborales y al mismo tiempo pueden interactuar continuamente sin límites espacio-temporales, con otros integrantes de la organización o con otros usuarios para generar o compartir información o aprendizajes. Lo que en conjunto les ha permitido resolver varios problemas técnicos o de otra naturaleza como parte de sus tareas o faenas organizacionales.

Es decir, lejos del determinismo tecnológico que supone efectos

⁷³ Tercera hipótesis: La influencia mutua entre usuarios y TIC da lugar a sujetos que se identifican con el aprendizaje y trabajo colaborativo, debido a las formas de coordinación, trabajo colectivo y el intercambio de información que se desarrolla a través del uso de estas tecnologías

homogéneos entre sujetos que utilizan una misma tecnología, a partir de esta pesquisa se aprecia en primer término, que no solamente la tecnología produce efectos sobre los usuarios, sino que los usuarios influyen también en el uso que se hace de la misma. De este modo, aunque se observaron identidades similares, el tipo de uso que cada uno otorga fue diverso.

A partir de la narraciones analizadas, las TIC simbolizan para muchos de ellos, su vínculo con el "mundo", una "ventana" desde dónde es posible verlo "todo", o los muchos "caminos" que se pueden recorrer para llegar a cualquier parte. Estas y otras metáforas fueron utilizadas por administrativos y docentes para referirse a las TIC. Por lo cual entendemos que desde sus experiencias compartidas con otros trabajadores de planta, con docentes o alumnos, las TIC como se mencionaba, son más que herramientas de trabajo, se les atribuye también un valor afectivo porque forman también parte importante de sus vidas cotidianas, en donde pueden tener innumerables usos.

A nivel organizacional uno de estos usos que marcó la diferencia entre los trabajadores, fue su decisión de permanecer o no, al tanto de las notificaciones que pudieran llegar vía redes electrónicas, estando fuera de las instalaciones y en tiempo distintos a horarios formales de trabajo, la disyuntiva se presenta entonces entre conectarse o desconectarse. Los que mostraron distancia de la conexión, permanente consideran que el uso de las tecnologías por sí mismas, no producen efectividad, sino que la sinergia organizacional depende de muchos otros factores, que tienen que ver con la organización, planeación y seguimiento de los procesos, y con el tipo de uso óptimo que se haga de dichos artefactos.

Porque otra de las concepciones que los trabajadores dieron a las TIC, fueron las de fuentes inagotables de información o de distracción, cuando

mayoritariamente se usan aplicaciones destinadas al ocio o al entretenimiento. En este sentido, afirman que el hecho de estar conectado, no garantiza la efectividad de los procesos, para ello recalcaron algunos, se requiere de una mejor auto-organización de los tiempos de trabajo y una mayor retroalimentación de forma directa, cara a cara, entre los integrantes de la organización sobre los procesos o proyectos laborales.

Estar conectado, señalaron, resulta poco útil cuando se ocupa mayor tiempo en chats o en otros distractores, esas variables son las que en su opinión pueden generar que las jornadas se prolonguen; otras de las causas para que los horarios se extiendan son eventuales contingencias o proyectos emergentes dentro del Instituto, de los que pueden surgir nuevas responsabilidades. En situaciones como las anteriores, según algunos trabajadores mencionaron, el tiempo que pareciera inagotable⁷⁴ no es suficiente, porque se producen sobrecargas de trabajo.

Por ello, ahora se producen jornadas extendidas independientemente de los tiempos y los espacios. Lo que a sus vez generan afectaciones en la vida personal de algunos entrevistados, quienes expresaron que los compromisos laborales, sobrepasan aspectos de sus vidas personales, porque las sobrecargas de trabajo obligan a que dediquen más horas de las concebidas en sus horarios oficiales a terminar tareas pendientes, por ejemplo desde su casa u otros espacios privados. El tiempo nunca parece suficiente, porque incluso expresaron algunos de ellos que tenían más vida laboral que personal, o el tiempo que queda libre eventualmente subrayaron, lo destinan a descansar para recuperarse del cansancio acumulado.

⁷⁴ Desde los discursos que proceden de la tecnoutopia

Es decir, en algunos de estos casos se produce fatiga laboral, la cual afecta no sólo la salud del trabajador, por trastornos de ansiedad, insomnio, cefalea o afectaciones cardiovasculares. Sino que además impacta las metas organizacionales, porque produce baja motivación, problemas de concentración y entre otros, disminuye la productividad en el trabajo. (Miñaro 36)

En este contexto, para autores como Diego Levis se vive el simulacro del tiempo ilimitado "... las tecnologías de la información y simulación digital establecen una nueva carrera vertiginosa contra el tiempo y el espacio". Levis (2009 195) Por consiguiente, desde un punto de vista crítico se sugiere en ámbitos organizacionales contemporáneos, una reflexión sobre el imperativo de la interconexión permanente que vuelve a los trabajadores siempre disponibles y sobre la creencia sobre un "tiempo y espacio ilimitado".

Es sólo aparente la disolución del tiempo y el espacio, el tiempo sigue siendo medido y finito, pero ahora por la pantalla del ordenador o del móvil. Lo mismo que los espacios, siguen existiendo como entornos físicos en donde se desarrollan otras actividades además de las laborales. Por ello se requiere atender de forma crítica los discursos sobre la flexibilidad laboral y el uso permanente de las TIC que se promueven desde Instancias internacionales como las OCDE. (Levis 2009)

Como parte de estas influencias internacionales se promueve tanto la flexibilidad laboral, como el teletrabajo como un ejercicio de libertad, para liberarse de la jaula de hierro de la burocracia. (Sennett 41) Se habla de trabajadores libres de horarios, muros, libres incluso del trabajo mecánico de tipo taylorista fordista. Son libres y sin embargo sujetos a su propia interconexión, que los convierte en trabajadores siempre disponibles, sin fronteras espacio-temporales, pero sí con límites contractuales, que

definen salarios independientemente de las horas trabajadas. No obstante, como se mencionaba en el marco teórico, son las organizaciones y los sujetos quienes deciden sobre sus propias fronteras entre la vida personal y laboral, sobre la cantidad de horas trabajadas o los espacios desde donde se realizan tareas.

Son las organizaciones y los sujetos, quienes deciden conectarse o desconectarse. Así, para algunos administrativos o docentes las tabletas, teléfonos celulares o computadoras, no sólo se han vuelto como una extensión de sus propios cuerpos, para algunos se vuelven también una extensión de su trabajo, que llevan siempre consigo. Sin que lo sientan en su totalidad como una carga, sino como parte de su vida cotidiana. Incluso se apreció el caso de una trabajadora administrativa que se declaró a sí misma adicta al trabajo y a las tecnologías, u otros más que expresaron, que en efecto ya no existe esa separación entre lo público y lo privado, al grado de interferir por ejemplo, con el tiempo de descanso, alimentación o recreación.

De este modo estos artefactos y diversas aplicaciones agilizan sin duda el trabajo, ayudan a resolver dudas, a trabajar de manera colaborativa, entre otras actividades. Pero al mismo tiempo algunos se “conectan” al trabajo extendido, flexible, porque el ser virtualizados o identificarse a sí mismos como trabajadores siempre interconectados, los torna permanente disponibles. Jamás atados a una máquina, como en los primeros años del industrialismo inglés, pero sí enlazados mediante dispositivos digitales.

En contraste, se manifestaron quienes deciden desconectarse cuando se encuentran fuera de tiempos y espacios estrictamente laborales, porque prefieren establecer diferencias entre lo que ellos consideran público o privado, independientemente de las tendencias en redes sociales en las

que “todo” puede volverse público. (Sibilia 2012) En consecuencia, los administrativos y docentes que no están siempre al tanto de las notificaciones del Instituto fuera de sus horarios o espacios laborales, declaran que es deseable incluso para la misma productividad organizacional, marcar diferencias entre lo público y lo privado, para realizar otras metas de carácter personal o familiar, o como declararon algunos hasta para su descanso y el cuidado de su salud.

Finalmente, dentro de esta simbiosis entre usuarios y tecnologías, detectamos a aquellos que conectados o desconectados dentro o fuera de espacios laborales, consideran a las TIC como herramientas sin precedentes, que les permiten experimentar en un continuo descubrimiento y aprendizaje, tanto para asuntos laborales o personales. Es decir, ellos se han decidido por un tipo de uso que trasciende en muchos sentidos el empleo de las TIC como simple recurso de entretenimiento o de información. Estas tecnologías desde su proceso de creación de sentido, representan para la mayoría, la posibilidad de formas de aprendizaje constante, de modo individual o colaborativo trabajando de forma conjunta con otros usuarios o compañeros de trabajo.

Desde sus representaciones simbólicas sobre las TIC, su experiencia individual y/o grupal y desde los roles organizacionales que les ha tocado jugar, estos trabajadores no niegan las posibilidades de control o enajenamiento que se pueden producir a partir de otros usos de estas tecnologías. No obstante, también reconocen que las TIC pueden ser utilizadas para generar mejores y mayores aprendizajes, para el propio cumplimiento de las metas organizacionales o para el desarrollo individual del pensamiento crítico o activismo social.

En suma, todos los administrativos o docentes se identifican con el trabajo mediante el uso de las TIC, pero cada uno ha decidido qué tipo de

conexión establecer, con los artefactos y con otros miembros o compañeros de trabajo.

En este tenor, ¿es el uso del artefacto por sí mismo el que construye la identidad de los actores organizacionales? ¿O son los actores organizacionales quienes a través de los diferentes discursos escuchados construyen al artefacto? Las respuestas no son sencillas, y en futuras investigaciones se continuará con estas indagatorias, ya que los historiadores de la tecnología hablan de una co-construcción entre seres humanos y tecnologías. Los artefactos son construidos socialmente a través de los discursos dominantes, de igual forma las tecnologías de acuerdo a sus cualidades particulares, construyen identidades.

FUENTES CONSULTADAS

- Aguilar, Teresa. *Ontología Ciborg: el cuerpo en la nueva sociedad tecnológica*. Barcelona: Gedisa. 2008. Impreso.
- Ahumada Barajas, Rafael. "La necesidad de una alfabetización digital". *Congreso Iberoamericano de las Lenguas en la Educación y en la Cultura / IV Congreso Leer.es* Salamanca. España, septiembre de 2012. Google. Web <[URL](#)>
- Austin, John L. *Como hacer cosas con palabras*. Barcelona: Paidós. 1991. Impreso.
- Aubert, Nicole y Vincent de Gaulejac. *El coste de la excelencia: ¿Del caos a la lógica o de la lógica al caos?* Barcelona: Paidós. 1993. Impreso.
- Arfuch, Leonor. *Identidades, sujetos y subjetividades*. Buenos Aires: Carol-Go S.A. 2005. Impreso.
- Barley, S. R. "Technology as an occasion for structuring: Evidence from observation of CT scanners and the social order of radiology departments" en *Administrative Science Quarterly*. 31. 1986:78-108. Impreso.
- Barrios, Miguel Ángel. *La actual Revolución Tecnológica en el ciclo largo*. México D.F. Universidad Autónoma Metropolitana-Azcapotzalco. México. 2007. Impreso.
- Barthes, Roland. *Análisis estructural del relato*. México D.F.: Ediciones Coyoacán. 2011. Impreso.
- Bell, Daniel. *El advenimiento de la Sociedad post-industrial*. Madrid: Alianza Editorial. 1976. Impreso.

- Bellver, Juan Manuel. "Desconexión obligatoria del trabajo". *El mundo*, edición España. 11/04/2014. Web<[URL](#)>
- Berger, Peter y Luckmann, Thomas. *La construcción social de la realidad*. Buenos Aires: Amorrortu. 2001. Impreso.
- Berman, Marshall. *Todo lo sólido se desvanece en el aire*. México D.F.: Siglo XXI Editores. 2013. Impreso.
- Bruner, Jerome. *Realidad y Mundos Posibles*. España: Gedisa Editorial. 1998. Impreso.
- Bruner, Jerome. *La educación puerta de la cultura*. Madrid: Aprendizaje Visor. 1997. Impreso.
- Bruner, Jerome. *Actos de significado: Más allá de la revolución Cognitiva*. Madrid: Alianza Editorial. 2006. Impreso.
- Boje, David M. "The Storytelling Organization: A Study of Story Performance in an". *Administrative Science Quarterly*. Vol. (36).1991. Impreso.
- Burris, Beverly H. "Computerization of the Workplace" en *Annual Review of Sociology*, Vol.24. 1998:141-157. Impreso.
- Callon, Michel. "El proceso de construcción de la sociedad. El estudio de la Tecnología como herramienta del análisis sociológico". *Sociología Simétrica*. Compilado por Domèmech Miguel y Tirado, Francisco Javier. Barcelona: Gedisa Editorial. 1998: 143-169. Impreso.
- Carracedo, José-David "La vigilancia en las sociedades de la información. ¿Un panóptico electrónico?". *Política y Sociedad*, Vol. 39 Núm. 2. 2002: 437-455. Impreso.

- Carter, Nancy. "Computarization as a Predominate Technology: Its Influence on the Structure of Newspaper Organizations". *Academy of Mangement Journal*. Vol. 27, No. 2. 1984: 247-270. Impreso.
- Castells, Manuel. *La era de la Información. Volumen 1*. México D.F.: Siglo XXI Editores. 2011. Impreso.
- Castro, Rosario. *Cambio Organizacional y Cultura: el caso de radio conciento universidad*. Tesis para obtener el grado de maestra en Estudios Organizacionales. México. D.F.: UAM-I, 2003. Impreso.
- Chia, Robert. *Organized Worlds: Explorations in technology and organization with Robert Cooper*. London y New York: Routledge. 1998. Impreso.
- Chia, Robert. "Discourse Analysis as Organizational Analysis". *Organization Science*. Vol.7 (3). 2000: 513-518. Impreso.
- Clake, Thomas y Clegg, Stewart. *Changing Paradigms*. London: Harper Collins Business. 2000. Impreso.
- Contursi, María Eugenia y Ferro Fabiola. *La narración usos y teorías*. México. D.F.: Grupo Editorial Norma. 2004. Impreso.
- Courtes, Joseph. *Introducción a la Semiótica Narrativa y Discursiva: metodología y aplicación, estudio preeliminar de A.J. Greimas*. Argentina: Librería Hachete. 1980. Impreso.
- Cunliffe, Ann, John T. Luhman and David M. Boje. "Narrative Temporality: Implications for Organizational Research". *Organization Studies*. 25(2). 2004: 261-286. Impreso.
- Czarniawska, Barbara. *Narrating the Organization. Dramas of Institutional Identity*. USA: The University of Chicago Press. 1997. Impreso.
- Czarniawska, Barbara. *A Narrative approach to organization studies*. Oxford: University Press. 1998. Impreso.

- Czarniawska, Barbara. *Writing Management: Organization Theory as a Literary Genre*. Oxford: University Press. 1999. Impreso.
- De Anda y Ramos, Francisco. *La radio: el despertar del Gigante*. México: Trillas. Impreso.
- De la Garza Toledo, Enrique. "La subcontratación y la acumulación de capital en el nivel global". *La subcontratación laboral en América Latina: Miradas multidimensionales*. Compilado por Celis Ospina, Juan Carlos. Medellín: Escuela Nacional sindical. 2012: 17-40. Impreso.
- Deleuze, Guilles. *Conversaciones*. Trad. Pardo José Luis. Valencia: PRE-TEXTOS. 1999. Impreso.
- Echazarreta Carmen, Prados Ferran, Poch Jordi y Soler Josep. "La competencia «El trabajo colaborativo»: una oportunidad para incorporar las TIC en la didáctica universitaria. Descripción de la experiencia con la plataforma ACME (UdG)". *Revista sobre sociedad del conocimiento*. No.8 2009: 1-9. Redalyc. Web. 17-04-16 <[URL](#)>
- Echeverría, Javier. *Mundo Virtual*. Barcelona: Plaza & Janés Editores. 2000. Impreso.
- Estebanell, M. "Interactividad e interacción". *REVISTA LATINOAMERICANA DE TECNOLOGÍA EDUCATIVA*. Volumen 1. Número 1. 2002: 23-32. Redalyc. Web. 14-03-16. <[URL](#)>
- Fulk, Janet y DeSanctis. "Electronic Communication and Changing Organizational Forms" en *Organization Science*. Vol. 6, No. 4. 1995: 337-348. Impreso
- Forester, Tom. *Sociedad de Alta Tecnología*. Siglo XXI Editores. México. 1992. Impreso.

- Foucault, Michel. El orden del discurso. Barcelona: Tusquets Editores. 2005. Impreso.
- Foucault, Michel. Vigilar y Castigar: nacimiento de la prisión. México. D.F.: Siglo XXI Editores. 2010. Impreso.
- Galeano, Eduardo. Patas arriba: La Escuela del mundo al revés. México D.F.: Siglo XXI editores. 2011. Impreso.
- Gergen, Kennet. *Realidades y relaciones*. Aproximaciones a la construcción Social. Paidós España. 1996. Impreso.
- Gergen, Kenneth. *Construccionismo social: aportes para el debate y la práctica*. Ed. Ágela y Diazgranados, Silvia. Estrada. Bogota: Universidad de los Andes. 2007. Impreso.
- Giddens, Antony. La constitución de la Sociedad: bases para la teoría de la estructuración. Buenos Aires: Amorrortu Editores. 1995. Impreso.
- Greimas, A.J. «Elementos para la teoría de la interpretación del relato mítico.» Barthes, Roland. México.: Ediciones Coyoacán., 2011. 39-76.
- Greimas, Algirdas J y Fontanille. *Semióticas de las Pasiones: de los estados de las cosas a los estados de ánimo*. Edo. De México: Siglo XXI editores. 2012. Impreso.
- González Casanova, Pablo. *Las nuevas ciencias y las humanidades: de la academia a la política*. Barcelona: Anthropos. 2004. Impreso
- Gubern, Roman. *El eros electrónico*. México D.F.: Taurus. 2010. Impreso.
- Gunderman Kröll, Hans. "El método de los estudios de caso" *Observar, escuchar y comprender: sobre la tradición cualitativa en investigación social*. Compilado por Tarres, María Luisa México D.F.:

Facultad Latinoamericana en Ciencias Sociales. El Colegio de México. Miguel Ángel Porrúa. 2001. Impreso.

- Hacth. *Organization Theory. Modern, Symbolic, and Postmodern Perspectives*. Oxford: University Press. 1997. Impreso.
- Hall. 1. Introducción: ¿quién necesita «identidad»? *Cuestiones de identidad cultural*. Compilado por Hall Stuart y du Gay Paul. Buenos Aires, Madrid: Amorrortu editores. 2003. Impreso.
- Hammersley, Martín y Atkinson, Paul (1983). *Etnografía: métodos de investigación*. Barcelona: Pálicos. 1983. Impreso.
- Harvey, David. *Breve historia del Neoliberalismo*. México: Akal. 2007. Impreso.
- Heilbroner, Robert L. *Naturaleza y lógica del capitalismo*. México: Siglo Veintiuno editores. 1989. Impreso.
- Heydebrand, Wolf. "New Organization Forms" en *Work and Occupations*, vol. 16 No. 3. Agosto. 1989: 323-357. Impreso.
- Hine, Cristina. *Etnografía Virtual*. Barcelona: Editorial UOC. 2000. Impreso.
- Hughes, Thomas P. "The Evolution of Large Technological Systems". *The social Construction on Technological Systems: New Direction in the Sociology and History of Technology*. Edited by Bijker, Wiebe E., Huges Thomas, and Trevor, Pinch. Cambridge, The MIT Press. 1994. Impreso.
- Klein, Naomi. *No logo: el poder de las marcas*. Toronto: Paidós. 2000. Impreso.

- Kling, Rob. "Computerization and Social Transformations". *Science, Technology & Human Values*. Vol. 16, No. 3. 1991: 342-367. Impreso.
- Lakoff, George y Johnson Mark. *Metáforas de la vida cotidiana*. Madrid, CATEDRA. 1995. Impreso.
- Langellier, Kristin M. y Peterson, Eric E. "Narrativa y Cultura de obediencia en el lugar de trabajo". *Narrativa y control Social: perspectivas críticas*. Compilado por Buenos Aires, Amorrortu Editores. 1997. Impreso.
- Latour, Bruno. "La tecnología es la sociedad para que dure" *Sociología Simétrica. Ensayos sobre ciencia y Tecnología*. Compilado por Domenech, M y Tirado, F. J. España: Gedisa.1998: 109-142. Impreso.
- Latour, Bruno. "De la mediación técnica: filosofía, sociología, genealogía". *Sociología Simétrica. Ensayos sobre ciencia y Tecnología*. Compilado por Domenech, M y Tirado, F. J. España: Gedisa.1998: 249-301. Impreso.
- Latour, Bruno. *Reensamblar lo Social. Una introducción a la teoría del actor-red*. Buenos Aires: Ediciones Manantial. 2008. Impreso.
- Lea Martin, O'Shea, Tim y Fung, Pat. "Constructing the Networked Organization: Content and Context in the Development of Electronic Communications". *Organization Science* Vol. 6, No. 4, July-August. 1995: 462-478. Impreso.
- Leagran, Anne Sofie. "Escape Vehicles? The Internet and the Automobile in a Local-Global Intersection". *How User Matter: the Co-construction of users and Technologies*. Edited by Oudshoorn

and Pinch, Trevor. London England: The MIT Press. 2003: 81-102. Impreso.

- Levis, Diego. *La pantalla ubicua*. Buenos Aires: La Crujía. 2009. Impreso.
- Levis, Diego. "Pantallas tecnómades". Agosto de 2007. *Diego Levis.Org*. ar. Google. Web. 20-06-14. <URL>.
- Lindsay, Christina. "From the Shadows: User as Designers, Producers, Marketers, Distributors and Thechnical Support". *How User Matter: the Co-construction of users and Technologies*. Edited by Oudshoorn and Pinch, Trevor. London England: The MIT Press. 2003: 29-50. Impreso.
- Lévi, Pierre. *Cibercultura: Informe al consumo de Europa*. Ciudad de México: Anthropos Editorial: México: Universidad Autónoma Metropolitana-Iztapalapa, 2007. Impreso.
- Lévy, Pierre. *Inteligencia colectiva: por una antropología del ciberespacio*. Biblioteca Virtual en Saúde, Bireme, OPS, OMS. 2004. bvsalud.org. Google académico. Web. 14-04-14. <URL>
- Lozano Jorge, Peña-Marín Cristina y Gonzalo Abril. *Análisis del discurso: hacia una semiótica de la interacción textual*. Madrid: CATEDRA. 2004. Impreso.
- Lucas Marín, Antonio. *La nueve sociedad de la Información*. Madrid: Sagasta. 2000. Impreso.
- Martínez, Fabiola. "Herramientas de la Web 2.0 para el aprendizaje 2.0". *Revista de Artes y Humanidades UNICA* Volumen 11 No 3. Septiembre-Diciembre 2010: 174-190. Impreso.

- Mirraño, Alfonso. «Influencia de las TIC en los riesgos laborales.» 2001. Antena de Telecomunicación. Google académico. Web. 24-03-16. <[URL](#)>
- Moran, Edgar. Introducción al pensamiento complejo. México: Gedisa. 2001. Impreso.
- Mumby, Dennis K. *Narrativa y control social: perspectivas críticas*. Buenos Aires: Amorrortu Editores. 1997. Impreso.
- Nicolescu, Basarab. LA TRANSDISCIPLINARIEDAD. Manifiesto. Ediciones Du Rocher. 2010. Impreso.
- Ochs, Elionor. "Narrativa". *El discurso como estructura y proceso*. Compilado por Van Dijk, Teun. Barcelona: Gedisa Editorial. 2008: 271-304. Impreso.
- Oudshoorn, Nelly and Pinch, Trevor. "Introduction: How users Matter and Non-Users Matter". *How User Matter: the Co-construction of users and Technologies*. Edited by Oudshoorn and Pinch, Trevor. London: The MIT Press. 2003: 17-50. Impreso.
- Pinch, Trevor and Bijker. "The Social Construction of Facts and Artifacts: or How the Sociology of Techonology Might Benefit Each Other". *The Social Construction of Techonology*. Edited by Bijker. London: The MIT Press. 1994: 17-50. Impreso.
- Pinch, Trevor. "The construction Social of Techonology: a review". *Techonology Change*. Edited by en Robert Fox. Oxford: *Harwood academic publishers*. 1996:17-37. Impreso.
- Potter, Jonathan. *La representación de la realidad. Discurso retórica y construcción social*. Barcelona: Paidós. 1998. Impreso.

- Rheingold, Howard. *Multitudes Inteligentes: la próxima revolución social*. Barcelona: Gedisa. 2004. Impreso.
- Robin, Regine. "Discurso político y coyuntura". *L'analyse du discours*, Montreal. Editado por Pierre R. Léon y Henri Miterrand. Canadá Centre Educat if et Culturel. 1987: 1-11. Impreso.
- Sabsay, Leticia "Representaciones Culturales de la diferencia sexual figuraciones contemporáneas". *Identidades sujetos y Subjetividades*. Editado por Arfuch, Leonor. Buenos Aires: Prometeo libros. 2005: 155-192. Impreso.
- Sapir, Edward. *El lenguaje*. México: Fondo de Cultura Económica. 2004. Impreso.
- SEP. "Reconocimiento de validez oficial". Secretaría de educación pública. 2010. Web.<[URL](#)>
- Schütz, Alfred. *El problema de la realidad social*. Buenos aires: Amorrotu. 1995. Impreso.
- Scolari, Carlos. *Hipermediaciones*. México D.F.: Gedisa Editorial. 2005. Impreso.
- Searle, John R. *La construcción de la realidad social*. Barcelona: Paidós. 1997. Impreso.
- Sennett, Richard. *La corrosión del carácter: las consecuencias personales en el nuevo capitalismo*. Barcelona: Editorial ANANGRAMA. 2000. Impreso.
- Sibilia, Paula. *El hombre postorgánico: Cuerpo, subjetividad y tecnologías digitales*. Buenos Aires: Fondo de Cultura Económica. 2006. Impreso.

- Sibilia, Paula. *La intimidación como espectáculo*. Buenos Aires: Fondo de Cultura Económica. 2012. Impreso.
- Sotto, Richard. "The Virtualization of Organization of Organizational Subject". *Organized Worlds: Explorations in technology and organization with Robert Cooper*. Edited by Chia, Robert. London and New York, Routledge. 1998: 47-94. Impreso.
- Taylor S.J. y Bogdan, R. *Introducción a los Métodos Cualitativos de Investigación: la búsqueda de significados*. Barcelona: PAIDÓS. 1984. Impreso.
- Tesouro Cid, Montserrat y Puiggalí Allepuz, Juan. "Evolución y utilización de internet en la educación". *Revista de medios y educación*. Nº. 24, 2004: 59-67. Web. Dialnet. 24-04-16. <[URL](#)>
- Todorov, Tzvetan. "Las categorías del análisis literario". *Análisis estructural del relato*. Editado por Barthes, Rolan. México D.F.: Ediciones Coyoacán., 2011: 161-199. Impreso.
- Torres Carrillo, Alfonso. "Subjetividad y sujeto: Perspectivas para abordar lo social y lo educativo" *Revista Colombiana de Educación*, núm. 50, enero-junio, 2006: 86-103. Impreso.
- Trejo Delarbre, Raúl. *La nueva alfombra mágica: usos y mitos de internet, la red de redes*. México: Editorial Diana. 1996. Impreso
- Vara, Eero. "On discursive Construction of Success/Failure in narratives of Post Merger Integration". *Organization Studies* 23/2. 2002: 211-248. Impreso.

- Van Dijk, Teun. "Historia y racismo" *Narrativa y Control Social*. Amorrortu editores. Compilado por Mumby, Dennis. Argentina. 1997: 163-188. Impreso.
- Van Dijk, Teun. "El discurso como interacción en la Sociedad". El discurso como interacción social. Compilado por Van Dijk, Teun. Barcelona: Gedisa Editorial. 2008 a: 19-66. Impreso.
- Van Dijk, Teun. «El estudio del discurso.» El discurso como estructura y proceso. Ed. Teun. van Dijk. Barcelona: Gedisa., 2008 b. 21-66. Impreso.
- Weiss, Anita. "Incidencia del uso de las TIC en procesos de subcontratación y outsourcing. *La subcontratación laboral en América Latina: Miradas multidimensionales*. Compilado por Celis Ospina, Juan Carlos. Medellín: Escuela Nacional sindical. 2012: 335-354. Impreso.
- Witten, Marshall. "Las historias de la familia como estrategia de control social" en Mumby, Dennis K. (1997) en *Narrativa y control Social: perspectivas críticas*. Compilado por Mumby, Dennis. Argentina. Buenos Aires: Amorrortu Editores. 1997: 71-106. Impreso.
- Yin, Robert K. *Case Study Research. Design and Methods*. London: SAGE Publicaciones. 1994. Impreso.
- Zafra, Remedios. *El cuarto propio conectado: (Ciber)espacio y autogestión del yo*. Madrid: Fórcola. 2013. Impreso.
- Zemelman, Hugo. *Voluntad de conocer: el sujeto y su pensamiento en el paradigma crítico*. Barcelona: Antropos. 2005. Impreso

