

IMPACTO DE LA CULTURA DE LAS COMUNICACIONES Y SUS TECNOLOGÍAS EN LAS RECONFIGURACIONES ORGANIZACIONALES

Sosa, Olivia

RESUMEN

Este artículo tiene como propósito generar una aproximación teórica del impacto que está produciendo la cultura de las comunicaciones y sus tecnologías en las reconfiguraciones organizacionales. Para ello se propuso develar los fundamentos teóricos sobre la cultura de las comunicaciones y sus tecnologías; identificar los elementos clave que subyacen en las reconfiguraciones organizacionales y por último interpretar las manifestaciones culturales de las comunicaciones y sus tecnologías en las organizaciones, con una visión a su reconfiguración. Para lograr estos propósitos y en función de la naturaleza del estudio y la significación del conocimiento, la investigación se enmarca en una metodología cualitativa con un enfoque interpretativo, una dinámica hermenéutica, dialéctica y de pensamiento complejo; bajo un diseño de investigación documental, fundamentados por los teóricos Bell; Habermas; Maturana y Valera; Tapscott; Morin; Castell; Drucker. Logrando identificar los elementos clave como son la estructura, el poder, la toma de decisiones, el trabajo, el comportamiento humano, la cultura y los sistemas de valores. Se interpreta que la cultura de las comunicaciones y sus tecnologías impactan significativamente en las organizaciones, comportando una serie de elementos que precisan nuevos rasgos y formas organizacionales con cultura de vida propia; y sus actuaciones se convertirán en manifestaciones culturales e invitan a sus reconfiguraciones permanentes en un aparente caos y complejidad difícil de captar, pero es una realidad que se transforma en un reto, en una aventura hacia nuevas dimensiones organizacionales.

Palabras claves: Cultura de las comunicaciones, tecnologías, reconfiguraciones organizacionales.

IMPACT OF THE CULTURE OF COMMUNICATIONS AND TECHNOLOGIES IN ORGANIZATIONAL RECONFIGURATIONS

ABSTRACT

This paper aims to generate a theoretical approach that is causing the impact of culture and communications technologies in organizational reconfigurations. This suggested to reveal the theoretical foundations of the culture of communication and its technologies, identifying the key elements that underlie the organizational reconfigurations and finally interpret the cultural events and communications technologies in organizations with a view to their reconfiguration. To achieve these purposes and depending on the nature of the study and significance of knowledge, research is part of a qualitative methodology with an interpretative approach, with a dynamic hermeneutic, dialectic and complex thought in a research design documentary, theorists such as Bell; Habermas; Maturana and Varela; Tapscott; Morin; Castell; Rojas; Drucker. Succeeded in identifying the key elements such as structure, power, decision making, work, human behavior, culture and value systems. It interprets the culture and communications technologies significantly impact organizations, making them a series of elements which require new organizational forms with features and culture of its own life, and its actions will become cultural events and invite their permanent reconfiguration apparent chaos and complexity difficult to grasp, but it is a reality that becomes a challenge, an adventure into new organizational dimensions.

Key Words: Culture of communications, technology, organizational reconfigurations.

1. introducción

A través del tiempo las organizaciones han transitado por momentos y períodos que han marcado y dejado huella en su historia, modo y vida organizacional. con vivencias en acontecimientos como el desarrollo tecnológico, la incertidumbre, la globalización, la complejidad, la subjetividad, los problemas sociales, ecológicos, éticos, que han propiciado profundas mutaciones en su constitución, estructuras, culturas, valores y en la manera de relacionarse con su entorno; con una invocación a asumir retos, desafíos, y a configurar estructuras adaptadas a estos tiempos de complejidad y subjetividad.

Un llamado a reconfiguraciones organizacionales que den respuestas a una sociedad que reclama mutaciones significativas en las líneas de pensamiento y acción de los actores sociales que hacen vida dentro y fuera de las organizaciones modernas; ancladas en modelos estructuralistas con perspectiva instrumental y funcional; centradas en procesos, actividades y relaciones funcionales, estructuras jerárquicas y piramidales. Con un proceso comunicacional lineal, considerado como el instrumento vertical de gerencia, y la toma de decisiones se sustenta en la transmisión de la información.

Una cultura organizacional cimentada en la división y especialización de las actividades, con tejidos de relaciones interpersonales articulados por funciones especializadas. Y los sujetos son considerados como una maquina social que sólo se puede realizar mediante el desarrollo práctico de sus acciones políticas, económicas, sociales, morales estéticas con visión orgánica y funcional. Sus accionares y comportamiento laboral se guían por valores de eficacia, eficiencia y rentabilidad financiera y movilizándose hacia la búsqueda de un interés personal más que colectivo.

Hoy día, se ha venido presenciando la necesidad de transformar las organizaciones modernas bajo la metáfora mecanicistas por organizaciones que den respuestas a las exigencias del mundo, a las nuevas necesidades humanas y a los acontecimientos asombrosos suscitados en el orden económico, social, cultural, individual y ambiental; un devenir relacionado y articulado por la globalidad tecnológica, el mundo informacional y comunicacional. Organizaciones que comienzan a transitar por un orden diferente, al menos en su percepción e interpretación; cambios profundos caracterizados por la complejidad, la globalización que sacude las antiguas reglas económicas y sociales, la revolución de las tecnologías de la información y de las telecomunicaciones que han propiciado un aceleramiento del ritmo de cambios e impone nuevos condicionantes y modos de interacción, a nivel personal, organizacional y social, abonando un terreno hacia una cultura comunicacional producto de las tecnología de la información.

Una sociedad mundial que asiste a un aumento explosivo de interconexiones, interacciones e interdependencias, que configura a una sociedad distinta de la industrial y capitalista, como la denomina Drucker (2003) una sociedad postcapitalista, conceptualizada como la reestructuración de la humanidad en su aspecto político, social y fundado en sus visiones y valores. Como la llama Castell (1999) *Sociedad Informacional*, vista como “la forma específica de organización social en la que la generación, el procesamiento y la transmisión de información se convierten en las fuentes fundamentales de la productividad y el poder, debido a las nuevas condiciones tecnológicas que surgen...” (p. 47).

Pensamientos y percepciones que revelan una sociedad que germina por los revolucionarios avances de la tecnología de la comunicación y la información, la producción de una nueva cultura comunicacional. Cabe preguntarse entonces ¿Qué impacto está produciendo la cultura de las comunicaciones y sus tecnologías en las reconfiguraciones organizacionales? ¿Cuáles son los fundamentos teóricos-epistemológicos sobre la cultura de las comunicaciones y sus tecnologías? ¿Qué elementos clave subyacen en las reconfiguraciones organizacionales? ¿Cuáles son las manifestaciones culturales de las comunicaciones y sus tecnologías en las organizaciones, con una visión a su reconfiguración? Inquietudes que emergen para plantearse en este artículo como propósito general: generar una aproximación teórica del impacto que está produciendo la cultura de las comunicaciones y sus tecnologías en las reconfiguraciones organizacionales. Para ello, primero se develarán los fundamentos teóricos-epistemológicos sobre la cultura de las comunicaciones y sus tecnologías; segundo, se identificarán los elementos clave que subyacen en las reconfiguraciones organizacionales y, por último, se comprenderán las manifestaciones culturales de las comunicaciones y sus tecnologías en las organizaciones, con una visión a su reconfiguración.

2. Aspectos metodológicos

Con la finalidad de explicitar los supuestos que orientan el propósito del estudio como es, generar una aproximación teórica del impacto de la cultura de las comunicaciones y sus tecnologías; en función de la naturaleza del estudio y la significación del conocimiento; se enmarca en una investigación cualitativa con un enfoque interpretativo, con una dinámica fundamentalmente hermenéutica y de pensamiento complejo.

Bajo un diseño de investigación documental a partir del cual, se va construyendo el objeto de estudio, considerando lo cualitativo, en procura de comprender e interpretar la realidad más que analizarla, explicarla y verificarla. Se adopta la perspectiva cualitativa al centrar el interés en el carácter comprensivo e

interpretativo buscando captar exhaustivamente lo que dicen los textos, y es a partir de aquí el diseño documental.

Dentro de este contexto, se busca indagar fuentes originales para entender, comprender y darle sentido a lo que dicen los autores seleccionados, mostrando los aspectos originales de sus planteamientos y reflexiones. Se procura de alguna manera establecer diálogos de saberes entre los autores pero sin pretender, desde allí, construir marcos teóricos o explicaciones puntuales de una situación, sino permitir que sea la realidad misma la que se exprese con lógica y con argumentos, descubriendo y construyendo nuevos conocimientos.

La investigación cualitativa según Sandin (2003) es aquella “orientada a la comprensión en profundidad de fenómenos educativos y sociales, a la transformación de prácticas y escenarios socioeducativos, a la toma de decisiones y también hacia el descubrimiento y desarrollo de un cuerpo organizado de conocimientos” (p. 123). Bajo esta óptica cualitativa con diseño documental, la intencionalidad es nutrirse de las reflexiones originales de autores a partir de sus escritos sin intermediarios y de actores de primera mano, dando crédito al pensamiento original como fuente interpretativa (Gómez, 2010).

Comentando lo expresado por Gómez (ob.cit), quien plantea que la investigación documental tiene un carácter particular, donde le viene su consideración interpretativa. Aspira otorgar sentido a los documentos que fueron escritos con una intención distinta, dentro de la cual se intenta comprenderlos. Igualmente se procura sistematizar y dar a conocer un conocimiento producido con anterioridad al que se pretende construir ahora.

Erigir conocimiento desde las fuentes es una manera de velar por la tradición del pensamiento original y desde esta representación traerlo a lo actual con una ojeada hermenéutica y dialéctica que favorezca la discusión al hacer nuevas contribuciones al desarrollo científico con propuestas que pueden ser debatidas permanentemente pero que siempre se sitúan a lograr nuevos desarrollos. Así pues, se evoca la hermenéutica como el arte de interpretar y comprender la realidad, y haciendo eco del énfasis de Habermas (1986), al manifestar que la hermenéutica como condición trascendental de la interpretación-comprensión, es una forma penetrante de discernimiento con el principio racional, de acuerdo con el cual la verdad sólo puede ser garantizada por un tipo de consenso que ha sido logrado bajo condiciones ideales de comunicación ilimitada, libre de dominación, abierta a ser mantenida a lo largo del tiempo.

De igual manera se sustenta en la dialéctica, al considerar el principio de que no existe nada ni absoluto, ni definitivo, es un devenir de procesos internos y contradictorios, es el intento de descubrir la verdad mediante el diálogo, la discusión, el intercambio de razonamientos y argumentaciones en procura de

generar cambios singulares en los fenómenos sociales. Y es ese reconocimiento de la contradicción en las cosas y en los fenómenos del mundo objetivo lo que distingue a la dialéctica (Rosental, 1980).

En este orden de ideas, en busca del conocimiento, se plantea como procedimiento investigativo a seguir:

- Selección documental en número de documentos consultados, especificidad de la temática y los descriptores generales sobre los cuales se va a desarrollar la consulta.
- Instrumentos de consulta, donde se plasman los contenidos obtenidos de las diversas fuentes; conforme a la naturaleza y alcance del estudio, se consideran relevantes las fichas bibliográficas, las fichas analíticas y las fichas textuales.
- Interpretación de la información y construcción de conocimiento; centrando el interés en la captación, comprensión e interpretación de lo que dicen los textos, y mediante la lógica interpretativa-comprensiva, construir nuevos conocimientos.

3. Desarrollo teórico

3.1 La cultura de las comunicaciones y sus tecnologías

El siglo XXI se inició con una nueva cultura cimentada en la comunicación, la información, la tecnología, el conocimiento y los intangibles, como elementos indispensables para las organizaciones y la sociedad, a los que llamó Rojas, Torres y Arapé (2001) “las nuevas claves de estos nuevos tiempos” (p.30). Una cultura fruto de un enfoque que se organiza en torno a las tecnologías de la comunicación e información (TICs) que comporta una nueva economía basada en el conocimiento, llamada por Tapscott (1997) economía digital; ésta comprende una serie de aspectos necesarios para su funcionamiento, entre los que destacan, el conocimiento, la digitalización, virtualización, interconexión en red, globalización, innovación, molecularización, desintermediación, convergencia.

Aspectos que han revolucionado y propiciado acciones significativas en el proceso llamado globalización y en los modernos medios de comunicación, favoreciendo el desarrollo de las telecomunicaciones, la aparición de nuevos soportes y medios de difusión de informaciones y de comunicaciones de todo tipo, como los de voz, texto, imágenes, datos; impactando en las expectativas y en la vida tanto personal como organizacional.

Es importante destacar y develar el pensamiento de Marshall y Fiore (1967), que se orienta a “que la tecnología es una extensión de las capacidades del ser humano” (p. 56) y es la base de la actividad organizacional; de ahí lo interesante que es el tratar de entender y comprender las nuevas tecnologías de comunicación entre las que destacan, el correo electrónico, las redes de computadoras, las videos conferencias, las computadoras que asisten en la producción y diseño de nuevos productos y las llamadas fábricas de información, son ejemplos de tecnologías puestas al uso y servicio de las organizaciones.

Es menester expresar que las tecnologías han traído cambios sustanciales en todas las actividades humanas, en el estilo de vida de la sociedad, en las formas de comunicarse y en su manera de ser (cultura). Forman parte de una nueva dinámica en la que destaca la comprensión e interpretación de la verdadera dimensión humana, con una óptica cuyo eje central es el hombre. Bajo esta perspectiva se comporta a un ser humano, sustentado en la formación de una conciencia planetaria integral para resolver los graves problemas del mundo de hoy, fundado por principios morales y éticos, con aspiraciones de construir un futuro promisorio para la sociedad y sus actores; y como plantean Rojas, Torres y Arapé (ob.cit.) es un nuevo pensamiento que “reivindica al hombre frente a la crisis de la modernidad, que se alimenta en la comprensión de valores verdaderamente formadores de una sociedad integrada, solidarizada, desarrollada y fraterna” (42).

Lo planteado anteriormente, y lo capturado de la pluma de Ramírez (2010), “la sociedad moderna quedó atrás... las organizaciones transitan ahora por una sociedad que está desarrollada en lo tecnológico cuyo flujo informativo alimenta el conocimiento convertido en el principal recurso o factor de producción organizacional” (p. 47) invitan pues a nuevas formas de pensar y repensar la realidad del mundo; formas de organizaciones que superen los pensamientos, esquemas y reglas que se han venido desarrollando; un rol tecnológico que ruptura la cultura comunicacional y organizacional imperante en la llamada sociedad moderna y el reconocimiento de la llamada sociedad de la información y/ o postmoderna, con visiones, actuaciones y aprendizajes con perspectiva compleja.

Visiones, actuaciones y aprendizajes en el mundo organizacional que se han tornado cada día más complicados, imprecisos, impredecibles, inciertos, no lineal y paradójico (Rojas, Torres y Arapé, 2001). Un futuro que admite un desplazamiento de un enfoque de racionalidad mecanicista, con énfasis en el pensamiento racional cada vez más delimitado en contornos definidos; asimismo el análisis científico de los procesos y puestos de trabajo, parte de ideas clásicas de orden, mando, equilibrio, integración y control; elementos que sugieren una conceptualización formal de la calidad de vida, en donde los actores sociales se preocupan por el orden estructural, el comportamiento funcional y la integración social.

Una cosmovisión que conlleva hacia una realidad no simple sino compleja, de nuevos contextos, oportunidades y transformaciones, lo que autores como Castell (1999) ha llamado la era de la información o Sociedad Informacional, precisada como “la forma específica de organización social en la que la generación, el procesamiento y la transmisión de información se convierten en las fuentes fundamentales de la productividad y el poder, debido a las nuevas condiciones tecnológicas que surgen en este período” (p. 47); y la conceptualiza como la sociedad en que las “condiciones de generación de conocimiento y procesamiento de información han sido sustancialmente alteradas por una revolución tecnológica centrada en el procesamiento de información, la generación del conocimiento y las tecnologías de información” (p.58).

Se interpreta que estos conceptos dan cuenta de una revolución tecnológica e informacional, el surgimiento de una nueva sociedad y de organizaciones producto de la incorporación de la tecnología de la comunicación, la información y la generación del conocimiento, que las hacen cada vez más informadas y demandantes; o como la llamó Drucker (2003), la sociedad o era postcapitalista, conceptualizándola como la reestructuración de la humanidad en sus aspectos sociopolíticos y culturales en el contexto de sus visiones y valores. El surgimiento de cambios significativos en lo social, cultural y organizacional, asistido por el aumento explosivo de interconexiones, interacciones e interdependencias. Y como lo señalan Bell (1973) y Paz (2005), son acentuados los cambios que se han venido produciendo durante las últimas décadas y han configurado una sociedad que estos autores la llamaron sociedad postindustrial, planteada como la etapa de desarrollo de una sociedad determinada por el reconocimiento de los aspectos cualitativos de la existencia individual y colectiva que supera a la sociedad industrializada.

Se devela el surgimiento de nuevas y pertinentes maneras de visualizar e interpretar al mundo, nuevos escenarios de actuación para las organizaciones, frente a alternativas dominantes, de corte racionalista y simplista, a lo que Morín (1997) denominó paradigma de la simplificación. El llamado a un viraje a la cultura organizacional y comunicacional, un terreno que se comienza a labrar enmarcado en el enfoque de la complejidad. Bajo esta concepción las empresas han de aproximarse a una nueva forma de pensar y repensar la realidad, a la edificación de conocimientos integrales, con una estructura que permite la interrelación entre el sistema y su entorno mediante los elementos que la constituyen; no es más que direccionarse hacia procesos en red y hacia la lógica configuracional del pensamiento complejo.

Morin (1998) al hablar de la complejidad, se refiere al desorden, a la ambigüedad, a la incertidumbre, lo enredado, lo que implica la necesidad de un pensamiento múltiple y diverso que permite su abordaje. El no reconocimiento de la dialógica orden/desorden, conduce en lo que él llama “una inteligencia ciega”

entendiéndose como, el que no ve más allá de sus propios límites y ni siquiera reconoce esos límites.

Este autor plantea el pensamiento complejo como emergencia, acorde con la importancia de una acción social orientada por una forma de posicionarse en el cosmos que recupera los valores de la modernidad, una forma de situarse en el mundo que ofrece un marco creador de nuevas formas de sentir, pensar y actuar; que orienten el conocimiento de la realidad y la adquisición de criterios para penetrar en ella y transformarla, como una opción ideológica orientadora de valores, del pensamiento y la acción (Pujól, 2002: p. 4).

Desde esta perspectiva, se estima visualizar a las empresas transitar hacia senderos de redes, con estructuras aplanadas que adoptan progresivamente forma reticular. En estas estructuras, en cuanto a su sistema de comunicación, las personas establecen un entramado de relaciones interpersonales basado en un modo discursivo dialógico y simbólico, el cual lleva implícito el entendimiento y el consenso cooperativo. Bien lo devela Morin (1999), al referir la necesidad de un nuevo pensamiento y una nueva estructura organizacional expandida hacia los lados con un alto nivel de comunicación. Una nueva forma de comunicación, vista como una red de procesos, con una interacción única que requiere ser compartida. Se entiende este pensamiento como el abandono de la concepción de la comunicación como proceso lineal.

La comunicación como proceso lineal, etiquetado así en el contexto de la comunicación humana, nace como un modelo desde la teoría de la comunicación e inspirado en la teoría matemática desarrollada por Claude Shannon entre 1948 y 1949, que describía a la comunicación como un proceso de transferencia de información; fue pensado como un modelo físico de las comunicaciones de telefónicas y radio más que para ser aplicado a la comunicación entre personas. Su modelo representa un esquema compuesto por cinco elementos: una fuente, que es el elemento emisor, un transmisor como el emisor técnico que transforma el mensaje emitido en señales o códigos que serán adecuados al canal encargado de emitirlos, un canal o medio que transforma las señales codificadas por el transmisor, un receptor que descodifica el mensaje transmitido y vehiculado por el canal para transmitirlo en un lenguaje comprensible por el verdadero receptor que es el destinatario, como la persona a quien va dirigido el mensaje.

Cabe señalar que este proceso lineal de comunicación desarrollado para ser aplicado a sistemas técnicos se intentó aplicarlo a la comunicación entre personas sin los frutos anhelados, siendo una de las críticas a este proceso de comunicación, que considera a las personas como elementos estáticos, así como la concepción de la comunicación entre individuos como transmisores de un mensaje sucesivamente codificado y después descodificado. En la comunicación humana se requiere de un proceso con intercambios recíprocos de mensajes,

donde los comunicantes adoptan roles de emisor y receptor realimentándose mutuamente. Es decir, un proceso inspirado en el modelo aplicado por Wenner de retorno, desde una concepción cibernética y sistémica, que ruptura el esquema lineal por el circular, considerando este último, como el proceso idóneo para ser aplicado en la comunicación humana y por consiguiente en las organizaciones. Es considerar a la comunicación como un mensaje que transita por un largo y complejo proceso de transformaciones e interpretaciones desde que ocurre hasta que llega a los perceptores.

Interpretando a Castellanos (2011) quien plantea una nueva forma de comunicación, toda una entramada de relaciones que se van tejiendo desde las relaciones sociales básicas (familia, instancias socializadoras) con grupos más complejos y tecnológicos, donde la información, el conocimiento va conformando una realidad compartida e integrada. Es el pensamiento complejo como vinculante del conocimiento, y como un sistema de mediación asociado a la percepción personal, social, al respaldo complejo y continuo de procesos, tradiciones, valores, información, inteligencia y sabiduría en contextos tanto locales, regionales e internacionales.

En la sociedad informacional y del conocimiento se reconoce que lo importante no es contar con la información, sino el uso que le dan quienes la posee, mediante la interacción dialógica. De igual manera la comprensión de que la información, comunicación y el conocimiento se convierten en eje y centro de las transformaciones en las organizaciones y en la sociedad. La realidad de que la información y la comunicación, la virtualización, la complejidad del cambio, la acción direccionadora de la comunicación, se aproximan a dimensiones de un proyecto con sentido de futuro más humano y social; abriendo así nuevos senderos en la sociedad y en las organizaciones para el saber, el hacer y el ser. Ir al encuentro y construcción de un futuro con acción comunicativa en sus dimensiones interpersonales, grupales, sociales y organizacionales

La acción comunicativa parte de la necesidad del hombre de comunicarse y la interacción para satisfacer sus necesidades; una acción comunicativa que admite la interacción de al menos dos sujetos que poseen la capacidad del lenguaje y la aspiración de establecer una relación interpersonal; y bajo esta concepción de la acción, el lenguaje cumple un papel esencial que es: la Comunicación. Y como lo plantea Habermas, (1989), “sólo el concepto de acción comunicativa presupone el lenguaje como un medio de entendimiento” (p. 137), que se propicia dentro de una situación de un contexto referido al mundo objetivo, social y subjetivo, que establecen el marco referencial del mundo de la vida en que se desenvuelven los participantes en la acción comunicativa. Por lo tanto, el lenguaje se orienta hacia el entendimiento, como medio de comunicación importante para el entendimiento de los actores en la acción comunicativa.

En este orden de ideas, se plantea la comunicación como un proceso de construcción colectiva, sustentada en expectativas, proyectos y necesidades de las personas que interactúan, produciendo un cruce permanente de información, y conforman una red interconectadas en comunicaciones presentes y pasadas (ausentes) personales, interpersonales, intrapersonales, organizacionales y sociales. Tejido en la que no se puede olvidar las memorias colectivas y esquemas mentales que dan paso al desarrollo de estructuras mentales, ordenadas, integradas e interdependientes, como consecuencia de procesos adaptativos del medio, de la asimilación de experiencias y acomodación de las mismas y de acuerdo con la información previa, permiten responder a situaciones ausentes (Teoría de Jean Piaget); y a partir de ahí se puede identificar una comunicación específica, pero en la que resulta establecer los límites de ella, porque pertenece y está reconfigurada por otras comunicaciones actuantes, aunque no presentes; puede interpretarse que actúa como un gran entramado multidimensional.

Gráfico 1. Acción direccionadora de la comunicación



Al respecto Rojas, Torres y Arapé (1999), plantean que:

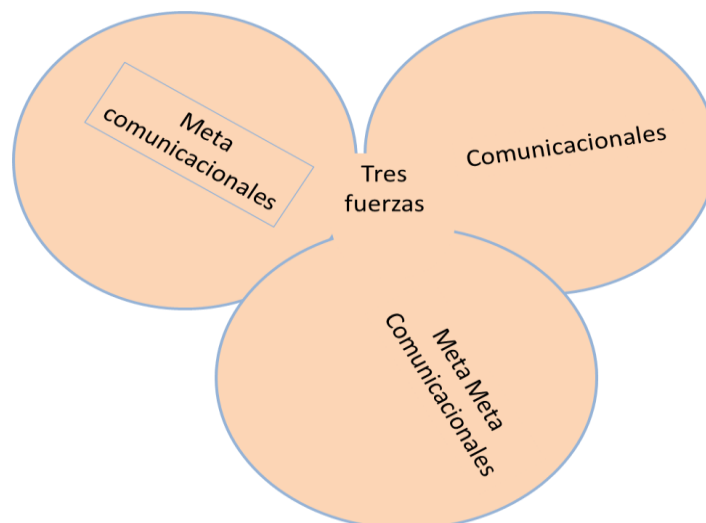
La comunicación funciona como una gran red micro-macro dimensional, multidireccional, en que procesamos el mensaje enviado o recibido mediante una compleja dinámica de filtros y valores: cierto-incierto, aceptable-inaceptable, racional-intuitivo, paradójico y multivalente, predecible, impredecible. La certeza de un mensaje expresado puede ser matizada como incierto por la meta-meta comunicación. Por eso la comunicación es siempre amplia y compleja. (p.369)

Estos autores, expresan que la comunicación es transversal, porque en una comunicación específica como la interpersonal, actúan inmutablemente comunicaciones intrapersonales, grupales, organizacionales y sociales; la transversalidad viene de las diferentes intervenciones que pueden darse, enriquecer y alterar la comprensión espacio-temporal tradicional de la comunicación.

Se interpreta también, que la comunicación son transacciones en las cuales quienes se comunican atribuyen significado a los acontecimientos o hechos en forma dinámica, ininterrumpida, circular, irrepetible, irreversible, compleja; y esos acontecimientos son microcosmos de fuerzas mayores que obran en situación de comunicación.

En una comunicación como se trazó en los dos párrafos anteriores, intervienen tres fuerzas: la primera las fuerzas comunicacionales expresas, entendida ésta como lo que se dicen de modo expresa y evidente los interlocutores entre sí. La segunda, llamada como las comunicaciones meta-comunicacionales, referida a lo que cada una de las partes supone, y no expresa, que el otro piensa sobre sí mismo interviniendo en la formación de significaciones y representaciones pictóricas del que supone y que a su vez son reconfiguradas por, una tercera, llamada comunicaciones meta-meta comunicacionales, dada por lo que cada una de las partes supone que el otro piensa de las visiones y procesos del otro, ayudando a conceder la autopercepción y acción comunicacional. Tres procesos interconectados, que impactan objetivamente a la comunicación desde perspectivas ocultas y aparentemente opuestas, visiones del pasado y futuro que se tornan aparentemente atemporales en su transversalidad.

Gráfico 2. Fuerzas que intervienen en la comunicación.



3.2 Elementos clave que subyacen en las reconfiguraciones organizacionales y las manifestaciones culturales de las comunicaciones y sus tecnologías.

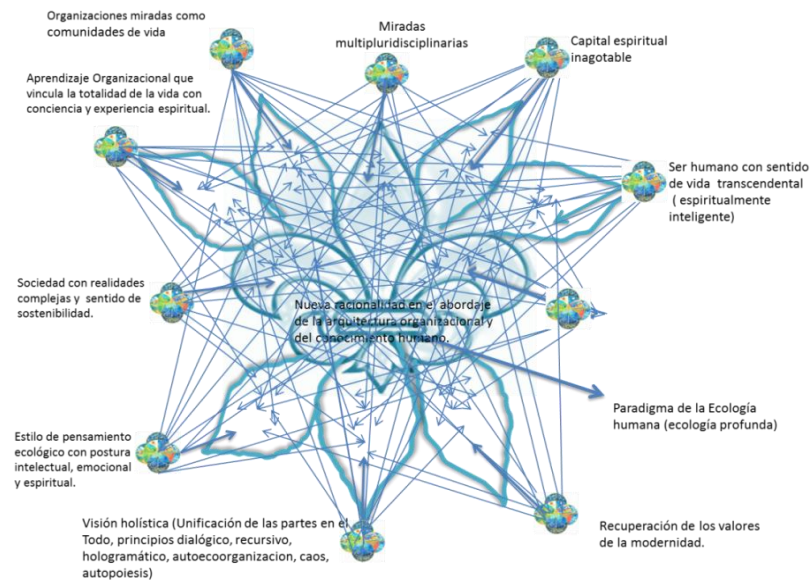
La cultura comunicacional y las nuevas tecnologías le dan a las organizaciones modernas una peculiar forma, otra manera de ser y de comunicarse; les proporciona nuevos elementos con propiedades significativas que hacen que las mismas se reconfiguren en organizaciones complejas y postmodernas, que se pincelan a continuación:

La *estructura* se configura en una estructura compleja, compuesta por procesos no lineales ni simples en constante interacción e interrelación, no sólo de sus componentes, sino también con el entorno que la circunda. Compuesta por seres vivos, y como lo plantean Maturana y Valera (1997), los seres vivos “son seres en continua producción de sí mismo... y son redes de producciones moleculares en la que las moléculas producidas generan con sus interacciones la misma red que las produce (p. 67). Se interpreta lo citado como una propiedad de los sistemas de producirse a sí mismos, a los que llamaron los autores Autopoiesis, definiéndola como la condición de existencia de los seres vivos en la continua producción de sí mismo

Siguiendo el hilo interpretativo, se devela una organización con una arquitectura pincelada como una comunidad de vida, con una concepción ética y espiritual, con una comunicación abierta, espontánea y efectiva, que prevalezca el diálogo abierto, franco y diáfano. Donde todos los seres humanos estén conectados entre sí, participando activamente, de modo que ninguno de ellos quede excluido, marginado o abandonado a su suerte. Atento y con autoecoconciencia profunda hacia el cuidado y la protección de la naturaleza con amor, con fuerza poderosa de existencia en el individuo y en el otro, aglutinando energía del Todo, como poder de transformación y de atracción, en procura de fusionarse en una experiencia de unidad que contemple en sí toda la diversidad.

Por consiguiente, se postula una nueva racionalidad en el abordaje de la estructura y arquitectura organizacional, con una visión compleja y holística, con rostro humano, cimentada bajo el paradigma de la ecología humana, propuesta por Boff (2000) como una ecología profunda, en que todos los seres humanos están conectados entre sí formando un sistema inmenso y complejo. La necesidad de una visión ecológica incluyente, que contemple íntegramente a la persona como ser individual, social, cultural y espiritual; mediados por principios y valores trascendentales y universales. Se proyecta la reconstrucción de organizaciones con una nueva orientación, una opción ideológica en procura de un nuevo sentido y accionar social. Una irrupción socio-productiva de una época compleja, de incertidumbre, de caos, que estimula a considerar y a redescubrir espacios y estructuras para convertirlas en encantos de lo sagrado, propiciadores de significados, que infundan la búsqueda de sentido profundo en el ser que habita en esas estructuras.

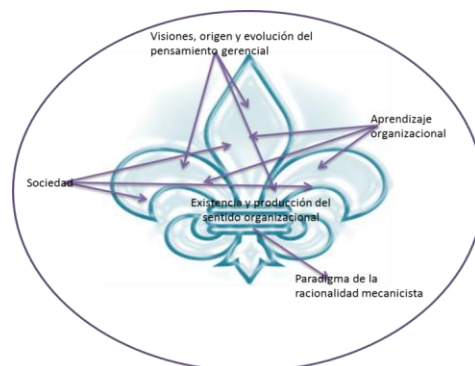
Gráfico 3. Simbolismo de la organización mirada desde el paradigma de la ecología humana con visión holística y estilo de pensamiento ecológico.



Fuente: Sosa (2012)

Estas premisas se contraponen a la estructura moderna, mirada bajo la metáfora racionalista, tradicional (organización como máquinas), que promueve el trabajo en áreas funcionales preestablecidas y divididas acorde con labores especializadas, con principios y modelos de trabajo que se adaptan a contextos relativamente estables. Se sustenta en principios y valores como la productividad, rendimiento, competitividad, excelencia, calidad, eficiencia, eficacia, considerados como valores de referencia para medir el desarrollo de una organización, la capacidad de compra, de uso y de posesión como parámetros para medir el éxito de la misma.

Gráfico 4. Simbolismo de una organización con mirada racionalista, tradicional



Fuente: Sosa (2012)

Otro elemento clave es el ejercicio del poder, se centrará en un poder compartido, colaborativo, concertado y negociado; sustentado estos principios en lo planteado por Ramírez (2010), "... un poder compartido, relacionado con la asociación de individuos en la posibilidad de asegurar su continuidad, compartiendo unos códigos comunes y trabajando de manera colaborativa, en función de alcanzar los objetivos que conduzcan al beneficio económico y social... (p. 55). Y lo evocado por Rojas, Torres y Arapé (2001), "bajo la idea de la postmodernidad el orden y el control aparece de modo negociado, concertado producto de la cultura comunicacional" (p. 59). Caso contrario en las organizaciones modernas, que centran el poder en el orden, el control, mando, imposición, condicionamiento, confusión de autoridad por el abuso y el poder con agresividad; un poder unilateral con fuerza de mando, que deshumaniza a la organización, y subestima al hombre en toda sus dimensiones; coartándole su libertad de acción, creatividad, dignidad, respeto y felicidad.

Otro elemento que se destaca es la toma de decisiones, orientadas hacia una forma muy particular como es, las decisiones compartidas, y la tecnología será el elemento estratégico, que además de ofrecer rapidez, permitirá el desarrollo de una gama de opciones que requerirán a la vez mayor capacidad para tomar decisiones compartidas; vista ésta como el proceso de implicación activa (Bonavia y Quintanilla, 1999), de interacción y colaboración de los miembros de la organización para la solución de problemas. El proceso de toma de decisiones compartidas reconoce la importancia de la participación de todos los interesados en el éxito de la empresa, se fundamenta en la confianza, la tolerancia, respeto, en la creencia del poder de responsabilidad compartida al tomar decisiones, para impactar positivamente en el éxito empresarial. Y complementando este planteamiento con lo que se interpreta de Ramírez (ob.cit.), "... los gerentes tienen la responsabilidad de asumir que las decisiones deben superar la racionalidad, la autonomía a la centralización y el poder basado en la comunicación, superar al poder basado en la subordinación" (p. 43).

Otro elemento clave, el trabajo visto como el esfuerzo humano empleado en la creación de bienes y/o servicios para la satisfacción de las necesidades. Con las tecnologías, el trabajo proyecta cambios significativos fundamentados en la comunicación como en la diversificación y el desarrollo cuantitativo y cualitativo. Una forma de trabajo más libre, placentero, sustentado en lo expresado por Rojas, Torres y Arapé (2001), al señalar que este elemento permitirá "ser menos obligatorio y más complementario para el desarrollo humano, más creativo que reproductor, más virtual que territorial y más humano que mecánico" (p. 57). El trabajador bajo la paradoja postmoderna se considerará como un gerente tecnológico o gerente del conocimiento, su desempeño deseado dista de la forma que viene ejecutando sus labores en las organizaciones modernas.

El convertirse en un gerente del conocimiento, se requiere ofrecer al trabajador programas de capacitación y de formación, que posibilite el desarrollo de competencias para asumir el compromiso y el reto de organizar una tecnología generadora de beneficios sociales y servicios humanos orientados al bienestar y desarrollo social. Es sustentar sus acciones en principios y en un sistema de creencias de contenidos ético-morales fundamentales, universales y trascendentales con la organización, la comunidad, la sociedad, el medio ambiente, hacia sí mismo y hacia los otros seres vivos, convertirse en el centro y eje de todos los aspectos vinculados con el desarrollo, el bienestar social y el fomento de una cultura del ser y una cultura espiritual; es revolucionar y redimensionar el trabajo a la luz de las tecnologías y la comunicación.

En lo que atiene a la cultura, mediatizada por la tecnología y la comunicación, comporta un sistema cultural diferente, globalizadora, propiciadora del desarrollo y la ratificación de una cultura propia para asumir desde ella los avances de la tecnología de estos tiempos. Se sitúa a la identidad como principio organizativo, y en relación a la cultura-hombre-tecnología. Se plantea la necesidad de asegurar y desarrollar una cultura propia para asumir desde ella los avances de la tecnología de estos tiempos; impulsar el diálogo y la retroalimentación de las culturas como una realidad necesaria para la construcción de una verdadera universalidad. En relación al hombre, reafirmar a ese ser humano como fin último de todo proceso de desarrollo y a la tecnología como un medio puesto al servicio de los valores trascendentales que permita la armonía entre los hombres y entre estos y la naturaleza.

El comportamiento humano como elemento, dependerá de manera particular de nuevos aprendizajes que la tecnología y la comunicación propongan. El hombre debe ser observado como un ser activo, con capacidad de innovación que pueda influir y cambiar a través de sus acciones, en forma significativa la naturaleza de la cultura y de la sociedad. Debe poseer capacidad para impulsar transformaciones propulsadas por las tecnologías.

Un sistema de valores de contenidos éticos-morales, fundamentales, universales y trascendentales para que las organizaciones y la sociedad funcionen de manera cohesionada y bajo unos principios que normen sus actuaciones. Valores y principios como la tolerancia, solidaridad, convivencia, libertad, respeto a la diversidad, integridad, equidad, sentido común, unidad, justicia, belleza, paz, perdón, prudencia, transformación, templanza, verdad, apertura, cooperación, colaboración, solidaridad, coopectencia, amor al otro, responsabilidad compartida. Valores éstos que cimientan y reorganizan los pensamientos, sentires y accionares hacia una organización con sentido social y recreada en la interacción multipluridimensional de los que habitan en ella y de quienes forman parte de ella.

4. Conclusiones

La cultura de las comunicaciones y sus tecnologías ha impactado significativamente en las organizaciones, comportando una serie de elementos que precisan nuevos rasgos y formas organizacionales con cultura de vida propia, con miras a su reconfiguración, en una era llamada Sociedad Informacional o Sociedad del conocimiento, que surge por la incorporación de la tecnología de la comunicación, la información y la generación del conocimiento. Elementos como son, la estructura, el ejercicio del poder, el trabajo, la cultura, el comportamiento humano, los valores.

Se develan cambios significativos producidos por las interconexiones, interacciones e interdependencias, que propician en las organizaciones manifestaciones culturales impulsadas por las comunicaciones y sus tecnologías; una nueva forma de comunicación visualizada como una red de procesos con interacción única y compartida que actúa como elemento vinculante del conocimiento. Con una nueva estructura y arquitectura pincelada como una comunidad de vida conformada por seres humanos conectados entre sí participando activamente en procura del bienestar y desarrollo social.

Una comunidad de vida con visión compleja, de tendencia humanista, sustentadas en valores y principios de contenidos éticos-morales que norman las actuaciones de los actores que la conforma. Seres humanos con un ejercicio de poder compartido, colaborativo, negociado, concertado, y la toma de decisiones serán compartidas y la tecnología se convierte en un elemento estratégico. El trabajo fundamentado en las tecnologías y comunicación se convierte en un elemento menos obligatorio, placentero y complementario del desarrollo humano. Se visiona un trabajador que gerencia la tecnología y el conocimiento.

La cultura es mediatizada por la tecnología y la comporta un sistema diferente, globalizador y propiciador del desarrollo de una cultura propia para asumir desde ella los avances de la tecnología. Visualizar un hombre como fin último de todo el proceso y la tecnología como medio puesto al servicio de la sociedad.

Puede darse como lectura, que todas estas actuaciones se convertirán en manifestaciones culturales que impactan en las organizaciones e invitan a sus reconfiguraciones permanentes en un aparente caos y complejidad difícil de captar, pero es una realidad que se transforma en un reto, en una aventura hacia nuevas dimensiones organizacionales.

5. Referencias bibliográficas

Bonavia y Quintanilla (1999). *Creencias directivas y participación de los empleados. Revista de Psicología del trabajo y de las organizaciones*. Vol. 15 No. 3.

Castell, M. (1999). *La era de la Información: Economía, Sociedad y Cultura. La sociedad en Red*. México. Siglo XXI.

Castellanos (2011). La comunicación y la inteligencia social Enlaces co-creadores del conocimiento (Un intercambio de miradas para repensar la comunicación en la sociedad del conocimiento). Tesis Doctoral. Universidad Fermín Toro. Cabudare.

Bell (1973). *The coming of post-industrial society; a venture in social forecasting*. New York, Basic Books [1973]. - xiii, 507 p. illus. 25 cm. [traducción: Advenimiento de La Sociedad Post-Industrial . - Alianza (January, 1992). - ISBN: 8420621498

Drucker, P. (2003). *Lo esencial de Drucker*. Barcelona. Edhasa.

Gómez, L. (2010). Un espacio para la investigación documental. Artículo en línea. Revista vanguardia de Psicología. Año 1. Volumen 1. Septiembre-diciembre 2010. Disponible en: <https://docs.google.com/viewer?a=v&q=cache:nfp6lXaVe-sJ:umb.edu.co:82/revp/index.php/RVP/article/view/36/12+escritos+sin+intermediario> Consulta. 2012- 06-21.

Habermas, J. (1986). *Teoría de la Acción comunicativa*. Madrid. Editorial Taurus.

_____ (1989). *The creative brain*. Lake Lure. North Caroline. The Ned Herrmann Group.

Maturana y Valera (1997) *De máquinas a seres vivos. Autopoiesis de la organización de lo vivo*. Santiago de Chile. Editorial universitaria.

Marshall y Fiore (1967). *The Medium is the Massage* (written with Quentin Fiore; produced by Jerome Agel) (Random House; 2000 reprint by Gingko) ISBN 1-58423-070-3.

Morín, E. (1997). El pensamiento complejo como alternativa al paradigma de simplificación. Revista Complejidad Año 1 No. 3, octubre-diciembre.

_____ (1998). *Articular los saberes ¿Qué saberes enseñar en las escuelas?* Buenos Aires: Ed. Universidad del Salvador: <http://www.complejidad.org>.

_____ (1999). *El método. El conocimiento del conocimiento*. (3ª ed.). Madrid. Cátedra.

Pujól, R. (2002). *Educación científica para la ciudadanía en formación*. Alambique No. 32.

Ramírez, M. (2010). Constructo gerencial centrado en el ejercicio del poder organizacional como factor fundamental de las organizaciones en la sociedad del conocimiento. Tesis Doctoral. Universidad Fermín Toro. Cabudare.

Rojas, Torres y Arapé (2001). *Postmodernidad: lógicas organizacionales, lógicas tecnológicas*. Imposmo/Conicit. Caracas.

(Rosental, 1980). *Diccionario filosófico*. Lima. Ediciones Pueblos Unidos.

Sandin (2003). *Investigación Cualitativa en Educación*. España. Editorial Mc. Graw Hill.

Sosa, O. (2012). *El gerente edificador de organizaciones espiritualmente inteligentes*. Tesis doctoral. Universidad Fermín Toro. Cabudare.

Tapscott (1997). *Economía Digital*. Santa Fé de Bogotá. Management