

## **Globalización y nuevas tecnologías: las transformaciones que producen y sus límites**

“Plástico, moldeable, inacabado, versátil, el hombre se ha configurado de las maneras más diversas a través de las historias y las geografías. Pero han sido las sociedades basadas en la economía capitalista -desarrolladas en el mundo occidental durante los últimos tres siglos- las que inventaron la gama más amplia de técnicas para moldear cuerpos y subjetividades.”<sup>1</sup>

### **Del capitalismo para el producto al capitalismo para la venta**

Los hombres y mujeres no siempre han estructurado el tiempo y el espacio de la misma manera. A lo largo de los años, y según los sistemas que organizaban la sociedad, este binomio tiempo-espacio fue modificándose. A partir del siglo XVIII, el sistema de producción capitalista necesitó moldear los cuerpos y las subjetividades de los hombres para introducirlos a la vida industrial, a la vida en las fábricas. Así comenzaron a desarrollarse los métodos de dominación disciplinarios dentro de las sociedades industriales:

“los principales emblemas de la Revolución Industrial son mecánicos: la locomotora, la máquina a vapor [...] Pero quizás la máquina más emblemática del capitalismo industrial no sea ninguna de éstas, sino otra mucho más cotidiana y menos sospechosa: el reloj.”<sup>2</sup>

La estructuración del tiempo fue la piedra fundacional del capitalismo industrial, ya que a través de la administración de éste para la producción se configuró la cultura laboral vigente en dicho sistema. Éstas formas de moldear al hombre son los llamados mecanismos de dominación o, en palabras de Michael Foucault, tecnologías de *biopoder*, porque establecen lazos de poder que apuntan a administrar y moldear la vida misma. El filósofo francés analizó las sociedades de mediados del siglo XX denominándolas “*disciplinarias*” o “*industriales*” y en ellas advirtió la utilización de técnicas para estructurar el tiempo y el espacio de los individuos a favor de determinados intereses económicos y políticos.

Las instituciones de encierro, quizás la característica más visible de las sociedades disciplinarias, son las que aplicando las técnicas de biopoder moldean a los individuos. En un constante volver a empezar, pasando de una institución de encierro a otra, el hombre transita de la escuela a la fábrica, a veces al hospital o la cárcel. Cada una tiene sus tiempos cronometrados y sus límites rígidos cuya finalidad es funcionalizar a los individuos haciéndolos productivos para el sistema capitalista industrial. El individuo disciplinado dentro de una institución de encierro cumple su función de ser un eslabón del sistema, es una parte de la masa:

“Las sociedades disciplinarias tienen dos polos: la firma, que indica el *individuo* y el número de matrícula, que indica su posición en una *masa*. Porque las disciplinas nunca vieron incompatibilidad entre ambos, y porque el poder es al mismo tiempo masificador e individualizador, es

decir que constituye en cuerpo a aquello sobre lo que se ejerce, y moldea la individualidad de cada miembro.”<sup>3</sup>

Las sociedades disciplinarias, con sus instituciones de encierro, con su estructuración del tiempo, con sus prácticas laborales, con sus métodos de dominación, con su proceso masificador e individualizador, han ido perdiendo eficacia con las nuevas condiciones objetivas surgidas del desarrollo capitalista. La aplicación de nuevas tecnologías y el proceso de globalización puso en crisis a las sociedades industriales dando aparición a nuevas técnicas de biopoder, más adecuadas para esta fase capitalista:

“Con la decadencia de aquella sociedad industrial poblada de cuerpos disciplinados, dóciles y útiles, decaen también figuras como las del autómatas, el robot y el hombre-máquina. [...] Hoy, en cambio, proliferan otras figuras retóricas y otros modos de ser. Alejados de la lógica mecánica e insertos en el nuevo régimen digital, los cuerpos contemporáneos se presentan como sistemas de procesamiento de datos, códigos, perfiles cifrados, bancos de información.”<sup>4</sup>

Gilles Deleuze llamó sociedades de “control” a las que ejercen nuevos métodos de dominación, ya no analógicos sino, análogo-digitales utilizando nuevas tecnologías y a cielo abierto. Si el encierro moldeaba a los individuos, el control los modula continuamente, adaptándose a cada circunstancia del hombre. Ya no es necesario el encierro de los hombres por eso quedan obsoletas las instituciones de la sociedad industrial: la flexibilización de los límites junto con los cambios dinámicos, el poder de adaptación a ellos, y la continuidad infinita del tiempo caracterizan a las sociedades post-industriales o de control. Y es así que surgen nuevos cuerpos y subjetividades que se adaptan a las actuales condiciones: el desarrollo del capitalismo automatiza la industria devaluando al mismo tiempo la fuerza de trabajo del obrero y modificando las conductas laborales. Además, otro factor influyente en los cambios sociales es el proceso de globalización, que modifica las fronteras económicas, culturales y sociales.

“en la situación actual, el capitalismo ya no se basa en la producción, que relega frecuentemente a la periferia del tercer mundo, incluso bajo las formas complejas del textil, la metalúrgica o el petróleo. Es un capitalismo de superproducción. Ya no compra materias primas y vende productos terminados: compra productos terminados o monta piezas. Lo que quiere vender son **servicios**, y lo que quiere compra son **acciones**.”<sup>5</sup>

En la nueva fase del capitalismo la producción industrial es dejada de lado por la oferta de servicios, donde el beneficio es a corto plazo y se adapta contantemente a los caprichos del mercado. Las subjetividades rígidas moldeadas por las instituciones de encierro le ceden paso a las subjetividades líquidas, más identificadas con el mercado y su conducta efímera: el ciudadano pasa a ser consevido como consumidor. De aquí que el acento este puesto en el perfil de cada uno y el diseño estrategias de venta opulentas, es decir de la centralidad del marketing. Ese ciudadano que en el capitalismo industrial tenia

derechos garantizados por su Estado nacional en el capitalismo post-industrial pasaría a ser un consumidor con códigos de acceso a todo tipo de servicios: créditos, casas, autos, comida, etc. Y todo a través de dispositivos digitales. "De ese modo, el consumidor pasa a ser un producto en venta." (Sibila, Op. Cit., p. 29).

Otro pasaje interesante que se da en las sociedades de control es el de fábrica a empresa: la estructuración espacio-tiempo de la rígida fábrica muta hacia la flexibilización, los contratos a corto plazo y la disponibilidad full time. Richard Sennett en "*La corrosión del carácter: Las consecuencias personales del trabajo en el nuevo capitalismo*"<sup>6</sup> afirma que "los 'puestos de trabajo' se reemplazan con 'proyectos' y 'campos de trabajo'" continuando con esta serie de transformaciones que se advierten tanto en las prácticas laborales como todos los ámbitos, ya sea la política, la comunicación, etc.

Sin querer hacer solamente un racconto de transformaciones que se dan desde las sociedades disciplinarias hacia las sociedades de control finalizamos mencionando una de las más importantes: la vieja concepción de **propiedad** que tiene características duraderas y estables, deja lugar al **acceso** cuya distinción es lo efímero y dinámico. Estas características a las que se hace mención son solo tendencias, de ninguna manera debe tomarse en forma absoluta, como ya veremos más adelante. Pero sin ninguna duda son tendencias que modifican las prácticas dentro del mismo sistema y sus métodos de dominación sobre los hombres.

### La corrosión del carácter

En su libro ya citado, Richard Sennett muestra como la cultura laboral se modificó a partir de la incorporación de las nuevas tecnologías y de la concepción mundial del mercado, tomando como ejemplo dos generaciones de una misma familia. Algunas conclusiones generales apuntan en el sentido de las transformaciones ya nombradas:

"La persona que se dedica al ejercicio de una profesión se plantea propósitos a largo plazo, criterios de comportamiento profesional y no profesional, y un sentido de responsabilidad para su conducta.

'La consigna 'nada a largo plazo' desorienta la acción planificada, disuelve los vínculos de confianza y compromiso y separa la voluntad del comportamiento."<sup>7</sup>

Los valores del mercado se encuentran impregnados por todas partes ya que guían el accionar del sistema, pero las empresas necesitan de métodos para fortalecer o modificar algunas conductas que mejoren el desempeño de sus trabajadores. Así es que la empresa Cablevisión S.A. realizó con el personal de la zona litoral de Argentina el "Encuentro de conducción Regional 09" (EDC). Éste constó en dos días de trabajo en equipo cuya finalidad era orientar las conductas de los trabajadores para "Volver a enamorar al cliente" (eslogan de campaña de la empresa para publicitar la conversión tecnológica digital). Pondremos la atención en dos actividades del EDC: el Test de Estilos Conductuales que inició el encuentro y la guía de principios para relacionarse con cada cliente, que fue el cierre y conclusión de lo trabajado.

Para comenzar con el encuentro y dividir los grupos de trabajo se le hizo a cada participante el Test de Estilos Conductuales en el que tenían que elegir por cada punto entre dos opciones. Por ejemplo:

1. **S-** Mayor apertura a conocer mejor a la gente y a entablar nuevas relaciones.

**C-** Ejerce más control sobre la persona con quien se relaciona, incluyendo cuánto llega a conocerlos.

4. **I-** Tiende a reservar su parecer o sentimientos, solamente compartiendo cuando se le pregunta y es necesario.

**D-** Tiende a expresar su parecer o sentimientos sobre las cosas, se le pregunte o no.

Las letras en negrita que le siguen al número de la pregunta corresponden a un eje donde luego, con la suma de la cantidad de letras acumuladas, se ubica las coordenadas que determinan el grupo donde debe estar. Es decir que los grupos se arman según la afinidad en las conductas. Como vemos las preguntas están orientadas a detectar el nivel de iniciativa, apertura y expresión del trabajador en cuanto a su grupo de trabajo y la relación con la gente. Estas cualidades son valoradas por el marketing porque son tipos de conductas flexibles, dinámicas y adaptables a la situación. Otra cualidad muy valorada por el sistema es la de asumir **riesgos** y medir los **resultados**:

10. **C-** Tiende a centrarse principalmente en la idea, el concepto o el resultado.

**S-** Tiende a centrarse principalmente en el grado de interés, la persona en cuestión y el proceso.

16. **I-** Tiende a reaccionar más lenta y deliberadamente.

**D-** Tiende a reaccionar más rápida y espontáneamente.

18. **I-** Propensión a responder frente al riesgo y al cambio de modo más cauteloso o predecible.

**D-** Propensión a responder al riesgo y al cambio de manera más dinámica e impredecible.

La asunción de riesgos se debe a la capacidad de iniciativa del trabajador para resolver los problemas y como actuar en una situación inesperada. El rol del trabajador ya no es repetir constantemente su acción de trabajo, como lo era en la etapa industrial, sino que debe estar atento para resolver cualquier situación y saber como adaptarse a ello. Sennett habla del beneficio a corto plazo, ese es el resultado que se mide y realmente importa.

Luego de responder el cuestionario pasa a ubicarse en alguno de los cuatro grupos que determina el test según sus conductas. Estos grupos son: Paloma,

Pavo Real, Búho y Águila. Cada uno de los grupos tiene afinidad conductual, pero no solo eso, sino que se ve también una diferencia generacional dentro de los grupos. Pero antes es necesario realizar un resumen de las características de cada grupo:

#### **La Paloma:**

Diplomática, cálida, segura y confiable. La Paloma es vista por algunos como sumisa y conformista.

Busca seguridad. Toma decisiones con cautela y tratan de evitar situaciones riesgosas o desconocidas.

#### **El Búho:**

El sabio Búho es indirecto y controlador.

Le importan los procesos analíticos, es persistente y sistemático resolviendo problemas.

#### **El Águila:**

El Águila es dominante, controladora y directa. Exhibe firmeza en su relación con los demás. Está orientada a la productividad y resultados.

El Águila acepta desafíos, toma la autoridad y va primera en la resolución de problemas. Trabaja rápidamente cuando lo hace sola. Se la ve independiente, algo fría y competitiva.

#### **El Pavo Real:**

El social Pavo Real es un espécimen que brinda apoyo y es directo. Exhibe características como la animación, la intuición y la vivacidad. También puede ser visto como manipulador, impetuoso y excitable.

El Pavo Real es rápido, sus acciones y decisiones son espontáneas y rara vez se ocupan de los detalles, tratando de evitarlos al máximo.

De los 67 asistentes al EDC solo tres respondieron para ser palomas, la gran mayoría se dividió entre águila y pavo real que son las categorías que se destacan por controlar y dominar las situaciones, aceptar los desafíos, trabajar rápidamente y ser espontáneos. Otro detalle es la edad de los integrantes del grupo, siendo las palomas mayores en años que los que se distribuyeron entre águila y pavo real. Esto tiene que ver con que la cultura laboral buscada se arraiga más en los más jóvenes por no tener contacto con la sociedad rígida de mediados del siglo pasado y sí con las lógicas del mercado imperantes hoy en día.

Por otra parte, como conclusión del EDC se comunicaron los "10 principios que deben guiar nuestra relación con cada cliente". Las premisas que tendrían que seguir los trabajadores destacan el acceso fácil y simple, la resolución de los problemas inesperados en tiempos rápidos y sin muchas vueltas, como también el contacto permanente después de la contratación del servicio. Citamos algunos de los puntos:

- 1- Relacionarse con CableVisión debe ser fácil y simple.
- 4- Resolvemos los problemas de una.
- 6- Hacemos que las cosas funcionen.
- 8- Nuestra relación con el cliente no termina con la venta, empieza.
- 10- Sorprendemos al cliente, dando en cada contacto más de lo que espera.

La palabra contacto remite a lo efímero de la relación que se establece entre las partes, debe ser una relación dinámica, fluida y sencilla. En el punto 8 se refiere a los plazos del servicio donde la relación empieza con la venta, siendo una relación de tiempo continuo, adaptable a cada variable del cliente. Y no hay que perder de vista el servicio que ofrece la empresa con la conversión tecnológica digital que consiste en un combo de canales genérico y la posibilidad de comprar programación en todo momento con una clave de acceso.

La finalidad de la empresa y del encuentro fueron moldear el carácter de sus trabajadores con ciertos parámetros que rigen en el mercado. El test del inicio detecta cuales son las conductas más adaptadas a esta lógica y cuales las que todavía son permeables a las conductas rígidas y estables. En el final se trabajaron las premisas que deben tener en mente los trabajadores a la hora de relacionarse con el cliente. Hay una tendencia de las grandes empresas, a las que sin duda pertenece CableVisión y su dueño el Grupo Clarín, a realizar este tipo de eventos con sus trabajadores pero, como ya dijimos antes, no esta dentro de lo más practicado. El Grupo Clarin es una empresas trasnacional argentina que se adapta a los nuevos tiempo porque esta interiorizado al proceso de gobalización y la adquisición de nuevas tecnologías, pero lejos esta el país en ser uniforme en este sentido.

### **Globalización y tecnologización en pedazos**

Si bien el término "globalización" alude a un proceso mundial de expansión y unificación del capitalismo articulando empresas productivas, sistemas financieros y de información, no es este completamente globalizador. Sino que se expande por todo el globo pero rediseñando las fronteras, ya no nacionales, ahora de integración financiera, digital y tecnológica. Vimos como la globalización y la conversión tecnológica modifican el sistema y las conductas laborales, culturales, políticas, etc. pero queremos dejar en claro que no es algo uniforme:

"Pero al mismo tiempo esta unificación mundial de los mercados materiales y simbólicos es una 'máquina estratificante' que opera no tanto para borrar las diferencias sino para reordenarlas a fin de producir nuevas fronteras, menos ligadas a los territorios que a la distribución desigual en los mercados." <sup>8</sup>

Es decir que, pensar a la globalización como un paradigma totalizador es desconocer la realidad objetiva del desarrollo capitalista a nivel mundial. Anteriormente las naciones eran relativamente desarrolladas o

subdesarrolladas respecto a como se encontraba el proceso de industrialización. Hoy en día existen focos de desarrollo en las países del Tercer Mundo, que se incluyen dentro del mercado global y las transformaciones que esto conlleva. Pero la realidad en lo profundo de estos países muestra que la desigualdad se agranda por la imposibilidad de ingresar a nuevos sistema global y/o acceder a nuevas tecnologías.

Es evidente como en diferentes pueblos de la "América Profunda", por la poca rentabilidad de algunos servicios costosos, quedan excluidos de estos y cubiertos por otros servicios de tecnologías más atrasadas, como lo son las cooperativas de prestadoras de cables que no tiene ni la posibilidad de pensar en un sistema digital de cable. Sus trabajadores no son alterados por los nuevos cuerpos y subjetividades de las sociedades post-industriales, y la cultura laboral no pasa por la dinamisidad del mercado. En muchos de los estos pueblos el Estado sigue manteniendo su rol de empleador o implementa beneficios fiscales para crear una micro-economía que protega el trabajo de las personas.

El dúo Integración-Segregación replaza al Oprimido-Opresor de los viejos tiempos desarticulando los sujetos sociales que protagonizan el proceso. Es parte de la sofisticación de los mecanismo de dominación:

"Así como unifican vastas capas de consumidores transnacionalizados, engendran asalariados empobrecidos que ven sin poder consumir, migrantes temporales que oscilan entre una cultura y otra, indocumentados con derechos restringidos, consumidores y televidentes recluidos en la vida doméstica, sin capacidad de responder en forma colectiva a las políticas hegemónicas. No sólo crean nuevas fronteras en el trabajo y en el consumo: les aumentan la eficacia al desconectar a los que podrían organizarse para atravesarlas o derrumbarlas." <sup>9</sup>

Según Foucault la relaciones de dominación siempre involucran sujetos libres por lo que inalienablemente tiene la capacidad de oponer resistencia. Las técnicas de biopoder más sofisticadas requieren de un plan de resistencia más adecuado. Deleuze en su "Posdata" invita a las nuevas generaciones a buscar estos métodos para resistir la dominación.

Para analizar los cambios que se presentan en la nueva fase del capitalismo es necesario advertir los factores que lo producen en su verdadera magnitud, ni cayendo en la ostentación de plantear paradigmas totalizantes ni simplificar la realidad planteando la coexistencia de múltiples paradigmas. Como afirma Canclini la historia de la globalización y el impacto de la tecnología digital apenas comienza y esta en las políticas la decisión de interconectar lo local y lo global sin que se haga homogéneo el discurso. No se puede escapar al progreso pero si se puede no caer en la vorágine de éste, en dejar en el pasado ruinas sobre ruinas como veía Walter Benjamin inspirado en el "Agelus Novus" de Paul Klee: *"Esta tempestad lo arrastra irresistiblemente hacia el futuro, al cual vuelve las espaldas mientras el cúmulo de ruinas sube ante él hacia el cielo. Tal tempestad es lo que llamamos progreso."*

- 1 Paula Sibilia, *El hombre postorgánico*, Bs. As., Fondo de Cultura Económica, 2009, p. 12.
- 2 Paula Sibilia, Op. Cit., p. 17.
- 3 Gilles Deleuze, *Posdata sobre las sociedades de control* en Christian Ferrer (comp.) El lenguaje libertario, Ed. Nordan, Montevideo, 1991, p. 20.
- 4 Paula Sibilia, Op. Cit., p. 14.
- 5 Gilles Deleuze, Op. Cit., p. 21. (Las negritas y cursivas son agregadas por el autor de este trabajo).
- 6 Richard Sennet, *La corrosión del carácter*, Editorial Anagrama, Barcelona, 2000.
- 7 Richard Sennett, Op. Cit., p. 31 y 125.
- 8 Néstor García Canclini, La globalización en pedazos,  
([http://www.dialogosfelafacs.net/dialogos\\_epoca/pdf/51-01NestorGarcia.pdf](http://www.dialogosfelafacs.net/dialogos_epoca/pdf/51-01NestorGarcia.pdf)).
- 9 Néstor García Canclini, Op. Cit.