

DOVAL, Inés María.

Universidad de Buenos Aires.

Facultad de Ciencias Económicas.

Av. Córdoba 2122 - Ciudad Autónoma de Buenos Aires

E-mail: inesd@arnet.com.ar

## RESUMEN

Proponemos reflexionar acerca de los valores implícitos en la tecnología que se incorpora a las organizaciones; tomando a Feenberg, A. en *Alternate Modernity. The Technical Turn in Philosophy and Social Theory*, donde plantea la democratización de su tesis tecnocrática a partir de tres cuestiones: la distorsión del proceso de formación de consenso organizacional por “delegar” el entendimiento para normalizar los artefactos. El rol de articular la acción en ese proceso. Y el rol de la autonomía operacional en la acumulación de poder tecnocrático. Democratizar el cambio técnico requiere: la posibilidad de democratizar el control tecnológico; la legitimidad de involucrar lo público informal; y la intervención pública con la racionalidad y la autonomía del trabajo del profesional técnico. Hay que reflexionar acerca de las objeciones que se le hacen a la teoría: el management elige y decide último; no es trivial, hay un operador, un objeto (sistema técnico o insumo) y un poder especialmente técnico que surge en los roles que desempeñan seres humanos. Intentamos explicar cómo las elecciones técnicas presuponen normas de elección y tienen consecuencias normativas, cómo ellas funcionan dentro de los grupos, y cómo los procesos repetitivos del grupo pueden tomar cualidades de expansión propia.

**PALABRAS CLAVES** Tecnología, democratizar, valores, delegar, consenso, autonomía.

## INTRODUCCIÓN

En este trabajo presentamos algunos conceptos en torno a la nueva teoría democrática de cambio técnico que discute Andrew Feenberg<sup>1</sup> en su libro *Alternate Modernity. The technical turn in Philosophy and Social Theory*, de 1995; en particular el Capítulo 4: *The Technocracy Thesis Revisited*. El propósito es generar en los administradores la conciencia de la necesidad de reflexionar y debatir acerca del impacto que genera el cambio técnico.

En el texto de Feenberg, diferentes autores discuten sobre si la tecnología es o no valorativamente neutra; si las organizaciones, mediante la utilización de la tecnología, son generadoras de valores o si los valores implícitos en la tecnología son el producto de la sociedad que ejerce el control en las organizaciones mediante la tecnología.

Tecnología de acuerdo con el diccionario de la lengua española viene del griego *techne*: arte y *logos*: tratado. Significa el conocimiento exclusivo de un oficio mecánico o arte industrial. Su objetivo es aplicar los aportes de la ciencia a mejorar cualitativa y cuantitativamente la producción industrial, agrícola y ganadera.

En este trabajo vamos a considerar tecnología al sistema técnico que se utiliza en las organizaciones (computadoras, softwares, herramientas, maquinarias, insumos), al conocimiento necesario para hacer uso de ese sistema técnico y a los conocimientos que se van generando en el uso de ese sistema técnico.

---

<sup>1</sup> Feenberg, Andrew, doctorado en literatura de la Universidad de Friburgo, Alemania. Es investigador en filosofía de la tecnología en la escuela de comunicación de la Universidad Simón Fraser de Canadá. Enseñó en el departamento de filosofía de la Universidad estatal de San Diego, en la Sorbona, en París y en la Universidad de Tokio, entre otras.

## TECNOLOGÍA Y SOCIEDAD

En 1991 A. Feenberg publica *Critical Theory of Technology*, donde plantea la tesis tecnocrática. Los tres puntos principales son: **1** - el diseño tecnológico es relativo a lo social en contraposición a las teorías que sostienen la neutralidad tecnológica. **2** – El acceso diferente al cambio técnico contribuye a la injusticia social. **3** – Lo que ocasiona la diferencia son algunas instancias en las cuales lo público está involucrado en el diseño de los sistemas técnicos. Estos tres puntos serán la base de la teoría democrática de cambio técnico que desarrolla en 1995, el mismo autor, en su libro *Alternate Modernity. The technical turn in Philosophy and Social Theory*. Feenberg plantea que si alguno de esos tres puntos es falso la teoría democrática de cambio técnico no tendría sentido.

En primer lugar la tecnología es el producto de una sociedad con determinadas creencias y valores y a su vez contribuye a preservar dichas creencias y valores a través del sistema técnico, en el cual están incorporados. Por ejemplo los valores que vienen incorporados en los sistemas técnicos que se utilizan y en los conocimientos que se adquieren para hacer uso de dichos sistemas. Los valores son incorporados en el diseño mismo del sistema técnico que luego va a condicionar el uso de los mismos en las organizaciones. La elección técnica es indeterminada. La elección final entre alternativas depende del ajuste entre intereses y creencias de diferentes grupos de influencia que intervienen en el proceso de diseño. Feenberg usa el término “código técnico” para referirse a los valores y creencias hegemónicos incluidos en las tecnologías.

En segundo término el autor sostiene que las diferentes posibilidades de acceso a la tecnología en la sociedad, contribuyen a la injusticia social. Y en tercer lugar lo que está ocasionando esa diferencia es que en algún sentido lo público está involucrado en el diseño del sistema técnico. El autor acuerda con que si esto es verdad hay que tenerlo en cuenta porque sería una nueva forma de regular nuestra forma de vida.

El autor plantea los puntos acerca de los cuales tenemos que reflexionar: **1.-** el management elige y decide en última instancia; no es trivial, hay un operador, un objeto (sistema técnico) y un poder especialmente técnico que surge en los roles que desempeñan seres humanos. **2.-** La democracia tiene que dar oportunidades para el desarrollo humano de capacidades y de poderes a todos por igual. **3.-** Saber si la participación amplia tiene costos inaceptables que pueden disminuir la eficiencia de la sociedad.

Simultáneamente Feenberg sostiene que la tecnología abre nuevas posibilidades a diferentes mundos y pueden ser transformadas para servir a un cambio técnico que incluya tanto lo público como lo privado; el rol de los actores en las organizaciones tiene que ser analizado y las acciones tienen que incluir las tensiones y uniones políticas conjuntamente con las acciones que determinan las elecciones técnicas.

Intentaremos explicar cómo las elecciones técnicas presuponen normas de elección y tienen consecuencias normativas, cómo ellas funcionan dentro de los grupos, y cómo los grupos en su interacción pueden generar cualidades de expansión propias. Por ejemplo mayor o menor poder.

Feenberg reformula la idea de tecnocracia en términos sociales, muestra cómo lo que queda del control técnico se convierte en poder hegemónico de la lucha social. Coincide con Habermas en que las sociedades modernas están dominadas cada vez más por organizaciones legitimadas por la efectividad técnica. Esto no significa que la “racionalidad técnica” esté separada de lo social. Por el contrario, es el modo en el que los grupos sociales específicos ganan control social a través de su liderazgo en organizaciones técnicas. El problema es reconstruir el diálogo dentro de una teoría social, en lugar de sustituir una por otra. Es decir una teoría que incluya tanto los valores que se generan en la sociedad a través de la tecnología como los que se generan en las organizaciones.

Feenberg remite a Habermas<sup>2</sup> para tratar el problema de la racionalidad de la intervención pública. Habermas define a la modernidad en términos de esferas: *la cognitiva*, que se refiere a los hechos; *la normativa* a los valores y *la expresiva* a los sentimientos.

La sociedad moderna institucionaliza las diferencias en estas tres esferas. Distingue los tipos de procesos de racionalidad que soporta: por un lado, el desarrollo progresivo del conocimiento y la tecnología, por el otro, la libertad política y personal. Esta diferenciación aparentemente está amenazada por la intervención pública en la tecnología. Las opiniones políticas y el conocimiento localizado no están diferenciados y sistematizados como los conocimientos científico-técnicos especializados y de esa manera se mezclan valores y hechos.

En sus primeros trabajos Habermas introducía la noción de *esfera pública* como una institucionalización informal de la democracia. Si bien estas nociones son diferentes, constituyen aspectos mutuamente dependientes en la vida política democrática. La extensión de esta dualidad a la tecnología promete un enriquecimiento de la vida pública que Habermas llama racionalidad comunicativa de la sociedad. Enfatizando la importancia del consenso en el proceso de legitimación.

Habermas rechaza la tesis tecnocrática de Feenberg, acepta la neutralidad en la esfera técnica y abandona la esperanza de una transformación de la economía y el estado. Se esfuerza por mantener los límites entre esferas, no sólo desde lo conceptual sino también en la práctica.

Feenberg considera que la teoría de Habermas parece una promesa, un camino obvio a tomar. Pero, la palabra *tecnología*, en su teoría de la acción comunicativa no aparece; razón suficiente para ser resistida. Además la misma se limita a darle relevancia a la mediación sólo donde tiene lugar la acción comunicativa, por ejemplo en políticas. Habermas no encuentra la forma de diferenciar comunicación y control técnico, lo cual asegura la independencia de las primeras (comunicaciones) y garantiza la teoría social dominante.

---

<sup>2</sup> Habermas, J. *The Structural Transformation of the Public Sphere: An Inquiry into a Category of Bourgeois Society* (1989)

Por otro lado Honneth<sup>3</sup> sostiene que la racionalización de la sociedad es un efecto de la expansión y el control organizacional y sostiene que la teoría social debería explicar el entrelazado de ambos en situaciones reales y complejidades institucionales. El aparente propósito racional de las organizaciones está codeterminado por puntos de vista de prácticas morales que deberían ser concebidas como resultado de la acción comunicativa que plantea Habermas.

En las sociedades modernas el control sobre la técnica y la sociedad van juntos. El control no puede ser identificado más allá de una autoridad normativa legitimada. La tesis tecnocrática revisada debería explicar ¿Cómo se legitima el poder sin la confianza en ideologías extrínsecas a la esfera técnica? ¿Dónde se valida el entendimiento esencial y el control social, en las organizaciones? ¿Cómo surge el consenso normativo?, no sólo de las tensiones sociales que discute Honneth, sino también de los roles técnicos y las tareas de los grupos que coexisten en las organizaciones modernas ¿Cómo los mecanismos pueden ser normativamente obligatorios y técnicamente efectivos?

Una tesis democrática de cambio técnico tendría que tener en cuenta los intereses de quienes van a operar con esos sistemas técnicos que no son tomados en cuenta y también considerar si eso es efectivo y eficiente, o no para las organizaciones.

Por su parte Bruno Latour<sup>4</sup> considera que las normas están delegadas en los sistemas técnicos para lograr diferentes obligaciones ¿Cuál es la evidencia de que los sistemas técnicos corporizan el consenso normativo? Se supone que el mundo tiene que ser de determinada manera, no es mera estrategia, y participa en el proceso comunicativo por el cual se forma el consenso social.

Latour da el ejemplo de cómo se delega en la puerta mecánica (que se abre y se cierra sola) la propiedad privada. El ejemplo parece trivial pero es serio en tanto es donde la definición de los roles y valores sociales están enraizados. El comportamiento es impuesto a

---

<sup>3</sup> Honneth, Axel graduado de la escuela de psicología y de la facultad de filosofía de la Universidad de California, sede San Francisco. Director del Instituto de Investigación social de Frankfurt.

<sup>4</sup> Latour, Bruno, Filósofo y Antropólogo, Profesor de Sociología en el Centro de Sociología e Innovación, de la Escuela Nacional Superior de Minas de Paris, Francia.

los humanos por las prescripciones no humanas delegadas en el sistema técnico. La prescripción es la dimensión moral y ética del mecanismo. De este modo se delegó la fuerza y la ética.

## **DELEGACIÓN Y CONSENSO**

La tecnocracia se da cuando las condiciones normativas se delegan en el sistema técnico. La revisión de la tesis tecnocrática sustituye la coordinación por la comunicación humana tendiente al entendimiento<sup>5</sup> propuesta por Habermas. Pero cuando los seres humanos son considerados como tales según esa teoría, el sistema técnico necesita de condiciones normativas que pueden ser parcialmente delegadas al sistema técnico.

La tesis tecnocrática acuerda con Habermas en que la comunicación tendiente al entendimiento mejora la eficiencia. Sin embargo el diseño del sistema técnico, ya sea un manual de procedimientos o un software, no es neutral. La delegación de condiciones normativas favorece los intereses hegemónicos. La delegación es la base cultural no examinada. Esto es lo que Feenberg llama “código técnico” de la sociedad. Este “código técnico” disminuye la participación y la administración. Entonces se necesita de la racionalidad comunicativa, pero la de Habermas resulta limitada cuando la automatización sustituye las capacidades de los trabajadores y cuando la centralización y el control reestructuran las organizaciones.

En las organizaciones, la vida interior de los grupos, tanto en la acción (los expertos, los operarios), como en la formación de consenso; debería ser estudiada como un proceso hermenéutico<sup>6</sup> en el cual la articulación de situaciones, los intereses y la acción espontánea tengan orientaciones establecidas compartiendo creencias y proyectos. Es un programa

<sup>5</sup> “todo acto de entendimiento puede entenderse como parte de un proceso cooperativo de interpretación que tiene como finalidad la obtención de definiciones de la situación que puedan ser intersubjetivamente reconocidas” (Habermas, T. I, 1999:103). “El concepto de entendimiento remite a un acuerdo racionalmente motivado alcanzado entre los participantes, que se mide por pretensiones de validez susceptibles de crítica”. (Habermas, T. I, 1999:110).

<sup>6</sup> Hermenéutica f. arte de interpretar los textos, en especial los sagrados. Adj. (griego hermeneúo. Interpretar) Perteneciente o relativo a la hermenéutica.

atractivo, porque según Honneth hoy los grupos aparecen “frágiles”. Sostiene que la fragilidad esta en el mecanismo de formación de los grupos, en la interpretación del entendimiento. Como Feenberg muestra, hay caminos para limitar este mecanismo y lograr una consideración más realista.

La formación de clase social depende de la articulación del contenido implícito de la acción colectiva en el entendimiento común. La identificación grupal encierra generalización desde la acción diaria, en particular en situaciones locales, a una concepción social más amplia que implica una clase más abarcativa de solidaridades y acciones. Este es un tipo especial de procedimiento de conocimiento reflexivo que difiere de la reflexión teórica. Este pensamiento está imbricado en la acción y la acción está apoderada metonímicamente como desplazando una larga construcción de determinación social.

Como se discute arriba, las delegaciones son normativas ricas, ellas definen lo que debería ser al establecer tareas para la acción a las cuales los miembros de la organización están sometidos en razón de su pertenencia. Así, una vez que el sistema técnico ha sido exitosamente instalado, las prescripciones que sostiene pueden ser elevadas a la internalización como el contenido concreto del consenso normativo que subyace a la organización.

El “código técnico” que forma parte del diseño del sistema técnico es así el sesgo de un consenso organizacional tácito esperando articulación. Haciendo este consenso explícito en un grupo tecnocrático, conscientemente estabilizado, es ese grupo el que da a la empresa las bases para coordinar la acción. Cuando los problemas y los conflictos surgen, la administración suele a menudo confundirlos con los requerimientos técnicos del proceso de trabajo. Esta es una estrategia efectiva para alinear a los subordinados en un consenso relacionado al comportamiento y los objetivos.

Para aplicar la nueva teoría democrática de cambio técnico, y poder tomar conciencia y reflexionar acerca del problema tecnocrático se requieren dos rupturas significativas: la clase de los actores debería ser reconceptualizada en términos de sus roles en su vida interior en las organizaciones modernas de racionalidad social tales como las empresas y organismos del



Estado. Las acciones reflejadas en la toma de conciencia deberían incluir no solamente tensiones y uniones políticas sino también acciones determinadas por las elecciones técnicas.

Considerando las suposiciones que surgen como consecuencia de adaptar la nueva teoría democrática para articular el autoentendimiento de las acciones del grupo; podemos mostrar el rol normativo de la técnica revisando los términos de la teoría de la delegación y considerarla en el consenso organizacional.

## **INDETERMINACIÓN Y AUTONOMÍA OPERACIONAL**

Estas consideraciones nos llevan hacia la reformulación de la tesis tecnocrática en lo social, mediante una explicación sobre la acumulación de poder tecnocrático como una auto expansión del proceso de racionalización.

Para Feenberg el poder tecnológico es una contingencia, pero sin embargo muestra una tendencia de desarrollo unidireccional. Hace otra interpretación del marxismo y sostiene que en *El Capital* hay varios pasajes en los cuales Marx argumenta que la elección entre alternativas tecnológicas se hace en lo social más allá del campo técnico. El capitalista quería no sólo la acumulación de capital sino también el control de la empresa; sus decisiones técnicas reforzaron su poder y mientras tanto sus habilidades para tomar decisiones similares en el futuro.

Las alternativas técnicas comparables tienen diferentes efectos sobre la distribución del poder en la organización. No nos sorprende descubrir que elegir entre ellas a menudo deviene en intensas luchas. El ámbito de control organizacional es mediado por elecciones tecnológicas, y algunas veces resistido desde abajo. Considerando que estamos en una sociedad tecnocrática, es un deber la formación de un consenso tecnocrático a través de la derrota de estas resistencias.

Feenberg usa el término “autonomía operacional” para describir la acumulación de poder a través de la selección repetida entre alternativas técnicas viables en vistas a la

maximización de la iniciativa técnica. La preservación y extensión de la autonomía operacional yace en el corazón de los códigos técnicos del capitalismo. Cualquier sociedad en la cual el desarrollo técnico esta gobernado por este código exhibirá el descuido capitalista de su sistema de propiedad o acuerdos políticos.

## CONCLUSIÓN

Coincidimos con Feenberg que para una nueva teoría democrática de cambio técnico tenemos que partir de su tesis tecnocrática donde planteaba tres cuestiones: **1.-** El diseño tecnológico es relativo a lo social en contraposición a las teorías que sostienen la neutralidad tecnológica. **2.-** El acceso diferente al cambio técnico contribuye a la injusticia social. **3.-** Lo que ocasiona la diferencia son algunas instancias en las cuales lo público está involucrado en el diseño del sistema técnico.

En nuestra opinión los administradores, quienes utilizan las diferentes tecnologías en las organizaciones, quienes enseñamos administración y todas aquellas personas que de un modo u otro se encuentran vinculadas a la tecnología tendrían que tomar conciencia de la necesidad de reflexionar y debatir acerca de las tres cuestiones que discute Feenberg para una nueva teoría democrática de cambio técnico: **1.-** Explicar cómo las elecciones técnicas presuponen normas de elección y tienen consecuencias normativas, es decir, la distorsión del proceso de formación de consenso organizacional al “delegar” el entendimiento para normalizar el sistema técnico. **2.-** Cómo esas normas funcionan dentro de los grupos, articulando la acción en ese proceso. **3.-** Cómo los grupos en su interacción pueden generar cualidades de expansión propias, que llama “autonomía operacional” en la acumulación de poder tecnológico.

Acordamos con Feenberg en desarrollar una teoría que tenga en cuenta en la tecnología, tanto lo social como lo organizacional; coincidimos en tener en cuenta la teoría de Habermas sobre la acción comunicativa para llegar al entendimiento en el debate de las normas técnicas en la nueva esfera técnica-pública. Y compartimos con Feenberg su desacuerdo con Habermas en aceptar la neutralidad en la esfera técnica.

Consideramos la necesidad de una teoría democrática acerca del cambio técnico donde se involucren, en un debate local, las tres cuestiones que plantea Feenberg. La primer cuestión es que la tecnocracia resulta de la selección sistemática, en términos amplios, de las alternativas técnicas que favorecen el control jerárquico. Los sistemas técnicos se pueden

comprar e introducir en tiempo y lugar estratégicos; sólo pueden ser usados para transformar la estructura normativa de la organización a través de la delegación técnica que corporiza un nuevo consenso normativo en el aparentemente indetenible avance técnico.

La tesis tecnocrática puede ser reformulada como el uso cada vez más amplio de la delegación técnica para consolidar y legitimar un sistema de expansión del control jerárquico. Por la manera en que las organizaciones proliferan y crecen, la nueva tesis de cambio técnico gana posibilidades de justificar la proyección en otro lugar de la dialéctica.

La segunda cuestión es que actualmente los grupos aparecen frágiles en las organizaciones, necesitan aplicar la teoría reflexiva de tomar conciencia del problema tecnocrático. En la nueva teoría se requiere reconceptualizar la clase de los actores en términos de sus roles en las organizaciones modernas. Y las acciones tienen que incluir simultáneamente las tensiones y uniones políticas como las acciones determinadas por las elecciones técnicas.

La tercer cuestión es que la autonomía operacional es el resultado de prácticas que pueden ser resueltas mediante la emergencia de nuevos grupos y cambios. La delegación puede ser problematizada por una variedad de tensiones en el trabajo organizacional.

Las tecnologías abren posibilidades a diferentes mundos y pueden ser transformadas para servir. La democratización del cambio técnico refleja potencialidades contenidas en la naturaleza misma de la tecnología. No es una utopía unir el proceso de diseño técnico a las normas estéticas, éticas y a las identidades nacionales a través de procedimientos nuevos y más democráticos.

## BIBLIOGRAFÍA

- Feenberg, A. (1995) *Alternate Modernity. The Technical Turn in Philosophy and Social Theory* Berkeley-Los Angeles-London: Univ. of California Press.
- Habermas, J. (1989) *The Structural Transformation of the Public Sphere: An Inquiry into a Category of Bourgeois Society*
- Habermas, J. (1999) *Teoría de la Acción comunicativa* Taurus, 1era Edición 1981. España.