

La mutabilidad (alteridad) tecnológica de las corporaciones como clave de su
preponderancia global

The technological mutability (otherness) of corporations as a key of their global
preponderance

Roberto Pizarro Contreras

Magíster en Filosofía, Universidad de Chile

rpizarroc@hotmail.com

RESUMEN

Este trabajo consta de dos partes. En la primera, se intentará explicar la preponderancia global de las corporaciones a la luz de un proceso de reinterpretación permanente que realizarían ellas del concepto de utilidad empresarial. Se pondrá en evidencia esto a partir de una serie de acciones que las corporaciones emprenden y que dan cuenta, en última instancia, del ejercicio de una doctrina de la “alteridad tecnológica”. En la segunda parte, se irá deduciendo cómo es que se da esta doctrina hipotética, apelando a la noción de “funcionalidad tecnológica” y al sesgo cognitivo denominado “fijación funcional”.

Palabras clave: utilidad, fijación funcional (sesgo), determinismo tecnológico, capitalismo, tecnología

ABSTRACT

This work consists of two parts. Firstly, an attempt will be made to explain the global preponderance of corporations from a constant reinterpretation that they would make of the concept of utility. This will be evidenced from a series of actions that they execute and that account for a doctrine of "technological otherness". In the second part, it will be deduced how this hypothetical doctrine occurs, appealing to the notion of "technological functionality" and the cognitive bias called "functional fixedness".

Keywords: utility, functional fixedness (bias), technological determinism, capitalism, technology

1. El éxito de las corporaciones explicado desde un proceso interno de permanente resignificación de la utilidad, que conllevaría una alteridad de su capacidad tecnológica

En la empresa conviven dos conceptos de utilidad, sin que necesariamente los sujetos empresariales estén conscientes de ello.

Por un lado, el que se define en los manuales de gestión financiera¹ y contabilidad empresarial, y que en la práctica se materializa en el “estado de resultados” (*income statement*) y el “balance general” (*balance sheet*), instrumentos de toma de decisiones que miden la situación económica de la empresa –en términos de beneficios percibidos –al término de un ciclo de operaciones determinado (fungen, por ejemplo, como cuentas anuales). Esta noción, además, no es en absoluto desconocida en el ámbito filosófico. Ya en *La riqueza de las naciones* de 1776, el filósofo y economista clásico Adam Smith (1723-1790) precisaba, en el capítulo dedicado a la acumulación del capital, que “el producto total anual se divide en dos: una porción es para reponer el capital, o bien, provisiones, materias y obra terminada; y la otra [la utilidad] va a una parte del ingreso del dueño del capital” (Smith, 2013, p. 83).

Por otro, se tiene la utilidad que, poniéndola en los términos de los utilitaristas morales, sería útil para la vida o existencia de la empresa y los sujetos que la componen, o bien, para la felicidad de todos ellos (y que no se reduce, por consiguiente, al capital o dinero). En particular, rescato aquí el paralelo que es susceptible de establecer con la formulación de la utilidad que lleva a cabo en su obra John Stuart Mill (1806-1873), y a partir de la cual habría intentado recomponer o ampliar la de su maestro Jeremy Bentham (1748-1832). En otras palabras, sin dejar de lado la importancia de determinar la utilidad con una precisión análoga a las de las matemáticas –intención, por lo demás, característica de los británicos y del pensamiento que de ellos se ha derivado² –, Mill defiende la idea de no amarrarse al mecanismo de cálculo, lo que le

¹ Más precisamente, se le define como la diferencia entre los ingresos percibidos por la organización y la sumatoria entre los costos y gastos operacionales (Brealey, Myers y Allen, 2010, p. 787).

² En su compendio sobre el pensamiento de John Locke (1632-1704), Sergi Aguilar (2019) señala que “los británicos son distintos a los europeos [continentales], y uno de los rasgos característicos que definen su especificidad es su proverbial sentido común, el *common sense* que parece tan indeleblemente inscrito en su ADN” y que eso de poner en duda lo evidente, como hizo el racionalismo cartesiano al que se enfrentó Locke, “muestra lamentablemente hasta qué extremos de delirio puede conducir el espíritu excesivamente especulativo”.

induce, en la imposibilidad de hallar en su época mejores recursos para pensar la cuestión utilitaria, a la descripción cualitativa de esta³.

Mill advierte que “la doctrina utilitaria afirma que la felicidad es deseable y lo único deseable como fin en sí, siendo todo lo demás únicamente deseable como medio para este fin”⁴, a lo que habría que añadir que si esos medios entrañan el riesgo de disminuir la felicidad final (porque, por ejemplo, conllevan daños colaterales que podemos en principio intentar ocultar a nuestra conciencia, pero que son susceptibles de ser lamentados *a posteriori*), deben balancearse con la posibilidad de otros caminos que conduzcan a nuestra dicha, lo que complejiza el problema al introducir al cálculo de lo útil otras variables específicas de cada caso.

Esta utilidad filosófica, que defenderé en lo sucesivo como presente en la empresa contemporánea, no cesa de reformularse ahí en la búsqueda de exhaustividad y de un mecanismo que haga posible su cálculo matemático tanto como sea posible⁵, con el fin de seguir conquistando cuotas o nichos de mercado, o bien, atesorar los que ya tiene

Ella se aprecia, en primer lugar, en ideas como la de *stakeholders* (“interesados” o “partes de interés”), que señala a los sujetos o entidades relevantes que pueden afectar y/o ser afectados por las actividades de la empresa, y que ocupan un espacio en la batería de indicadores de gestión de la compañía, si no en aquellos que miden el desempeño de los proyectos que los implican⁶. Tal como fue definido en su primer uso en un memorándum interno del Stanford Research Institute, un *stakeholder* es un miembro de los “grupos sin cuyo apoyo la organización dejaría de existir” (Freeman, 1984, p. 31). Partes de interés que afectan y son afectadas por una compañía son, qué duda cabe, los dueños, accionistas e inversores. Pero la cuestión no queda ahí, pues también lo son: las asociaciones empresariales, industriales o profesionales; los clientes,

³ Como se aprecia, por ejemplo, en el trabajo que estudia el puesto de las emociones en el utilitarismo de Mill del académico de la Universidad de Chile Iñigo Álvarez Gálvez (2010).

⁴ En inglés: “The utilitarian doctrine is, that happiness is desirable, and the only thing desirable, as an end; all other things being only desirable as means to that end” (Mill, 2022a).

⁵ En la empresa hay un refrán que reza “Lo que no se mide, no se puede mejorar”, atribuida con frecuencia a Peter Drucker, consultor y académico de negocios, tratadista austriaco, y abogado de profesión, considerado el mayor “filósofo” del *management* del siglo XX.

⁶ Las mediciones internas del desempeño empresarial se inscriben dentro de una extensa subrama de las ciencias empresariales denominada “control de gestión” (*management control*) que se relaciona directamente con la utilidad en el sentido que aquí se discute, como se observa en el titular de la obra del académico y director financiero español Enrique Fuentes Moreno (2018).

proveedores y competidores; los empleados y sindicatos; los gobiernos locales y el nacional; los medios de comunicación; las ONG; etc.

Esto, que para alguien pudiera ser parte del diseño de una tramoya por la que la empresa intentaría embozar su ser mezquino, tiene arraigado, no obstante, profundas convicciones morales.

Específicamente, en lo que toca a los clientes, se ha pensado a veces que todo cuanto hace una firma en pos de ellos tiene por objeto su captura psicológica para extraerles hasta el último centavo, sobre todo porque las acciones que determinan ese hacer envuelven, en parte, aquel conjunto de técnicas y estudios que tienen por objeto mejorar creativamente la comercialización de un producto, es decir, el *marketing*, y que, como todo hacer, tiene su contracara⁷. Y aunque aquel es muy importante todavía, buena parte de las energías que en él se invertían se destinan hoy, entre otros, a la gestión de la experiencia del cliente (*customer experience*, abreviado CE o CX)⁸, al punto que diversas empresas realizan contrataciones de ejecutivos para emplearlos en la dirección de gerencias homónimas que están constantemente monitorizando y analizando los indicadores y variables que determinan la percepción del consumidor con miras a satisfacerle y mejorar la calidad del servicio entregado⁹.

Si bien no existe garantía de que estos profesionales (*customer experience manager*) ejecuten su tarea movidos por una certidumbre social —o bien, un desinterés personal—, sí lo hacen al menos convencidos de que su rol y las funciones que encarna el mismo son funcionales.

En relación a los proveedores, existe una vasta literatura dedicada a la gestión de la cadena de suministro (*supply chain*)¹⁰ en la cual, lejos de entenderseles como empresas que, por el hecho de ser pagadas, deben someterse a los dictados y caprichos del mandante, se les erige en calidad de socios estratégicos o *business partners* que deben ser tratados en paridad, con los mismos miramientos que merece quien contrata sus servicios.

En el ámbito de los empleados, por último, desde la década de los 80' que se discuten conceptos como *organizational support theory* (OST), de acuerdo al cual son de suma relevancia para la gestión de los trabajadores las percepciones que estos poseen sobre cuánto la organización

⁷ Ver, por ejemplo, las críticas que se esgrimen contra el *neuromarketing* en el trabajo de Harrell (2019).

⁸ Ver, por ejemplo, el trabajo del renombrado consultor de comercio electrónico Martin Newman (2021).

⁹ Este término se relaciona asimismo con el de mejoramiento continuo de la organización (*continuous improvement*).

¹⁰ Ver, por ejemplo, el trabajo de Sunil Chopra y Peter Meindl (2006).

valora sus contribuciones y cuida su bienestar. De hecho, no es raro hallar quienes llaman a su reivindicación (MacArthur, 2021) como punto de partida a una renovación por antonomasia de la gestión de recursos humanos (*human resource management*). Tomás Sánchez Valenzuela, miembro del círculo de innovación del Instituto Chileno de Administración Racional de Empresas (ICARE) y director de estrategia de Accenture¹¹, relata en su libro *Public Inc. La evolución de la empresa y su rol en la sociedad* que “conversando con un reputado *headhunter*¹², este me planteó lo siguiente: ‘Antes el trabajo elegía a las personas, ahora es al revés’” y que hay un estudio de Oxford Economics (2014) que muestra cómo Chile, junto con la mayoría de los países desarrollados, enfrenta una crisis de talento (Sánchez, 2020, p. 251)¹³. De hecho, la famosa consultora Gartner (2019) reveló que los ejecutivos de grandes compañías perciben este tema como uno de sus principales riesgos.

Quando el valor del salario ya no lo es todo para tomar decisiones, es un desafío interesante plantear una propuesta de valor a esas personas. Una propuesta que posiblemente necesite ser diferenciada para distintos segmentos. Mientras unos grupos valoran la flexibilidad horaria, otros preferirán el trabajo a distancia. [...] Acá [en la gestión del talento] no vale simular: hay que ser de verdad. (pp. 252-253)

Como se aprecia, a todos ellos –clientes, proveedores y trabajadores –la empresa les concibe como elementos indefectibles –cuya utilidad no puede ser objeto de desprecio –, que se coordinan con otros dentro de un gran ecosistema que potencia las posibilidades de sus miembros y con ella las del conjunto de la economía.

En el capítulo IV de sus *Principios de Economía Política* (2022b), Mill señala:

La forma de asociación que debe esperarse que al final predomine, si la humanidad continúa mejorando, no es la que puede existir entre un capitalista como jefe y trabajadores sin voz en la dirección de la empresa [mudez que puede repercutir en la sensación de estar supeditado a una tiranía o a un irredimible

¹¹ Es una multinacional de consultoría estratégica, servicios tecnológicos y *outsourcing*.

¹² El *headhunting* es una técnica empleada por firmas de consultoría para proveer capital humano a las empresas para puestos directivos y gerenciales, y también para la búsqueda de perfiles escasos en el mercado laboral.

¹³ Es importante salvar, no obstante, el carácter panegírico de la obra de Sánchez y entender que él hace referencia al talento del sector profesional especializado, cuyos servicios tienen amplia demanda en la industria y son bien remunerados, y no a la totalidad de profesionales ni mucho menos al universo de trabajadores.

régimen de explotación], sino la asociación de los propios trabajadores en condiciones de igualdad, poseyendo colectivamente el capital con el que realizan sus operaciones, y trabajando bajo administradores elegidos y removibles por ellos mismos.

No está demás señalar que el antiguo concepto de Responsabilidad Social Empresarial (RSE), que hasta hace algunos años contaba con una crítica considerable de la academia¹⁴, se ve diluido en la comprensión que hace la empresa de ella misma, y que empieza a hacerse carne en la forma de la novedosa empresa *startup*¹⁵, por cuanto no son pocas las que definen su operación en torno a ella, es decir, a una causa que tenga impacto social. Un ejemplo es la chilena Butterfly, firma creada en 2018 por Eduardo Della Maggiora, una plataforma *online* de beneficios para colaboradores de empresas que recompensa sus hábitos saludables con un seguro de vida, y que a mediados de 2021 recaudó US\$60 millones, más que lo obtenido por sus homólogas Cornershop y NotCo –que está actualmente asentada en Silicon Valley –en la misma etapa de inversión en 2017 y 2019, respectivamente (Fajardo y Zuñiga, 2021).

Esta creciente concepción orgánica de la empresa en relación con las fuerzas y agentes del entorno en que se inscribe –y que denota tal vez una progresiva y promisorio autoconciencia –, recuerda la que tiene Spinoza (1632-1677) de la sociedad, lo que pone de manifiesto la dificultad que involucra un cálculo utilitarista cabal y refrenda la distancia que media entre los planteamientos de Mill y su predecesor.

Para Spinoza lo social debe pensarse como un encuentro que potencia el *conatus*¹⁶ de los individuos. En vez de sostener pesimistamente como el filósofo Thomas Hobbes (1588-1679) que “el hombre es el lobo del hombre”, Spinoza entiende que cada hombre completa a los otros y es completado por ellos: una comunidad es un individuo colectivo que potencia las posibilidades y derechos de sus miembros. En el capítulo “Spinoza” de la serie documental

¹⁴ Ver, por ejemplo, el trabajo de César Medina Salgado (2010), académico del Departamento de Administración de la División de Ciencias Sociales y Humanidades de la Universidad Autónoma Metropolitana (México).

¹⁵ Entiendo por *startup* una empresa incipiente –no una pyme o “emprendimiento”, en el sentido ordinario de estos términos –que presenta grandes posibilidades de crecimiento y que basa su producción en el uso de las tecnologías de la información y la comunicación.

¹⁶ El *conatus essendi* es un concepto fundamental de la obra de Spinoza que refiere la tendencia esencial de una cosa a permanecer o mantenerse en su forma de existencia.

Grandes Filósofos (Álvarez, 2014), Diana Cohens Agrest, entonces docente e investigadora de la Universidad de Buenos Aires, sostenía:

Concretamente sostiene Spinoza que todos los cuerpos particulares se encuentran en interconexión y que cada cuerpo es una entidad relativamente autónoma que posee un conato. [...] Los conatos además pueden unirse entre sí y, aun más, dice Spinoza, si nosotros subsumimos o unimos los cuerpos entre sí, daremos cuenta que los que estamos en esta habitación, por ejemplo, constituimos un cuerpo; más allá, que los que están dentro de esta ciudad constituyen otro cuerpo; y así sucesivamente, si vamos ascendiendo en la multitud de los cuerpos, llegaremos a la faz total del universo [que es el cuerpo total].

Asimismo, esto tiene su correlato en la propuesta autopoietica del biólogo chileno Humberto Maturana (1928-2021), quien concibió a las empresas como una red viva de conversaciones¹⁷, y más recientemente en un modelo construido por McKinsey & Company, Inc.¹⁸ (Aghina et al., 2018), el cual llama a abandonar la concepción funcionalista de la empresa como máquina a entenderla como un organismo vivo, distinguiendo así cinco rasgos distintivos de las empresas “ágiles”.

Y es en este concepto –en el de agilidad –y otros tres relacionados en los que deseo explayarme otro tanto, no para cerrar el circuito en torno a una concepción utilitaria “integral” de las empresas –que ya creo suficientemente insinuada a través de las referencias realizadas –, sino para poner de relieve el fenómeno de una mutabilidad o *alteridad tecnológica* de la empresa, sin el cual no puede sugerirse el éxito empresarial a través de un puro cambio en su cosmovisión de las cosas.

¹⁷ Maturana, autor junto al también biólogo Francisco Varela (1946-2001) de *De máquinas y seres vivos: una teoría sobre la organización biológica* (1972), fundó, junto a su socia Ximena Dávila, Matriztica, un instituto que se define a sí mismo como “una organización que acompaña a personas y comunidades en sus procesos de transformación e integración cultural”, entre ellas las empresas, en las que persigue facilitar “el surgimiento de una cultura organizacional que estimule la búsqueda de resultados, en armonía con el bienestar de las personas y la organización”, y que lo hace “desde el entendimiento de la Biología-Cultural”. Ver <https://main.matriztica.org/>

¹⁸ Otra reputada consultora estratégica global que se focaliza en resolver problemas concernientes a la administración estratégica de las organizaciones.

El concepto de alteridad lo emplearé en el sentido que lo usa Lévinas en su fenomenología homónima, de forma que, como señala Joan Solé (2019, p. 76), citando al filósofo lituano:

‘Lo que pasa a primer plano como centro de esta filosofía es cómo se da a la razón el encuentro con *lo otro*, que es heterogéneo, indómito e incomprensible’; porque si fuera comprensible, dejaría de ser alteridad para ser asimilado de una vez por todas en su seno por la razón. [De acuerdo a esta cita, *lo otro* está dado, para los efectos de este trabajo, por una performance o base tecnológica nueva que es sometida a evaluación para emprender con renovados bríos las acciones empresariales; la revolución permanente del concepto de utilidad encarna también la alteridad tecnológica.] (Solé, 2019, p. 76)

Porque lo que se tiene hasta acá es una miríada de intereses en constante mutación, ya sea porque los deseos de los actores cambian, así como también el conjunto de esos actores, pero ¿cómo se explica el éxito de sus operaciones?

Lo cierto es que la empresa ha alcanzado tal grado de madurez, que no solo posee un conocimiento desengrasado de sus procesos, sino también ha tramado estos en una estructura altamente flexible. En ella se ha producido una suerte de “tecnconvergencia”, concepto con el que quiero connotar la facultad de una compañía de tener un conocimiento y control “plástico” y a voluntad de su capacidad tecnológica, respondiendo así a las presiones de su entorno y adaptándose exitosamente en consecuencia.

A diferencia del Estado –de ordinario apodado “elefante blanco” –, en la empresa privada se puede constatar la facilidad con que se hacen y rehacen las diferentes gerencias y las áreas que las componen, los puestos, los procesos, etc., sin entramparse en burocracias, todo ello con el fin de dar cumplimiento a los programas y proyectos corporativos.

El concepto de *agile*¹⁹, originalmente forjado en el ámbito del desarrollo de software –y extendido a la totalidad de ámbitos de la empresa más tarde –, envuelve una serie de herramientas para facilitar a los directores de proyectos una forma más flexible y eficiente (“ágil”)

¹⁹ Ver, por ejemplo, el trabajo de Neil Perkin (2019).

y una actitud resiliente para producir o reinventar soluciones rápidamente y en línea a los vaivenes del negocio.

*Change management*²⁰ y *design thinking*²¹ son conceptos relacionados. Ambos implican cambios, sobre todo actitudinales y de competencias en el personal. Se trata de nociones que apuntan a tener una buena organización de los proyectos, identificando los problemas que pueden producirse y sus consecuencias, así como maximizando el desempeño colectivo.

Finalmente, el *Lean Management*²² es un modelo de inspiración japonesa que permite estandarizar, por la vía de mediciones cuantitativas y cualitativas, las operaciones y limpiarlas de toda crasitud o despilfarro, perfeccionando su rendimiento. Esto hace posible no solo una mejora de la calidad de los productos, sino también disponer de un mapa claro, en términos de procesos, de lo que la organización es y dónde debería poner el foco para producir “valor”, término que, no siendo fijo ni restringiéndose al ámbito de los réditos económicos-financieros, sí tiene importantes coincidencias en lo medular con la utilidad filosóficamente concebida.

Ahora bien, muy multiforme puede resultar el capitalismo encarnado en una actividad empresarial contemporánea caracterizada por ser *agile, changeable, creative and efficient* dada la aparente tecnoconvergencia alcanzada –que a su vez deviene toda o en parte de la concepción utilitarista-moral u orgánica que tiene el capitalismo de sí mismo, como se dijo –, pero de esto se siguen dos preguntas:

- Más allá de los alicientes o incentivos –entendidos en clave económica –, ¿cuál es la fuerza o fenómeno que, en línea con la cuestión tecnológica, permite explicar la exitosa movilidad de los operadores del capitalismo de tal forma que, lejos de hacerlo entrar en crisis e impulsar un rechazo generalizado (como el de una tiranía a la que se obedece a regañadientes), hacen posible, en cambio, su amoldamiento eficaz a las nuevas circunstancias?
- Por otro lado, ¿es posible que, por mucho control aparente que tenga el capitalismo sobre su potencia tecnológica, asimismo, como incurriendo en una

²⁰ Ver, por ejemplo, el trabajo de John P. Kotter (2012).

²¹ Ver, por ejemplo, el trabajo de Tim Brown (2009).

²² Ver, por ejemplo, el trabajo de Daniel T. Jones y James P. Womack (2012).

contradicción performativa, estaría amarrado a un esquema de orden tecnológico que le llamaría, acaso ideológicamente, a su continua reinención operativa?

A ambas preguntas intentará darse respuesta en el apartado a continuación.

2. Cómo se propiciaría, desde el nivel mental de los individuos, la mutabilidad (alteridad) tecnológica de las corporaciones: ¿Sentido común o sesgo?

Desde la filosofía de la mente del filósofo estadounidense John Searle, es posible una interpretación del fenómeno capitalista que sea simultáneamente intuitiva y operativa recurriendo a su noción de “hecho institucional”, con la que se puede explicar:

- Cómo es que se produce la adherencia de los trabajadores a los mecanismos, sistemas o, en fin, tecnologías que diseñan e implementan en las corporaciones; y cómo es que adhieren también a estas últimas.
- Cómo es que se produce la adherencia de los sujetos al orden socio-económico imperante.

Con hecho institucional Searle (1997) ansía connotar lo que es a la vez una ficción y convicción civil. Se trata de hechos que presentan un conjunto de poderes que tienen las cosas y que no están dadas por su naturaleza física, sino más bien por una función que les es asignada, por un “estatus”. Los sujetos creen que ciertas cosas pueden ejercer un poder y que, de hecho, lo ejercen, pero solo porque los mismos sujetos participan del ejercicio.

Así, por ejemplo, un volcán tiene el poder físico de albergar dentro de sí materia incandescente y de reaccionar a ciertos eventos geológicos, ocasionando estragos sobre los pueblos que se han asentado en sus faldas. Pero carece de la facultad de “observarlos”, “hacerles pagar sus pecados” y “castigarlos”, a menos que los pueblos le doten de estos poderes sobrenaturales asignándole el estatus de un dios (el dios-volcán).

Otro ejemplo viene dado por las tarjetas bancarias, que, si bien poseen un estatus ontológico en relación a sus propiedades materiales, para engendrar una transacción ellas aparecen fuertemente determinadas por el estatus de valor de cambio que un grupo de sujetos (la sociedad) les otorga.

Este último ejemplo me permite relevar, para los fines que me he propuesto, la profunda implicación de la humanidad en el fenómeno tecnológico. Porque se está ante una agencia dual: el sujeto asigna activamente a la cosa una facultad (agencia activa) y la cosa repercute sobre él (agencia pasiva), en tanto y en cuanto aquella manifiesta por acción de los mismos sujetos (otra vez agencia activa) los signos que caracterizan al ejercicio de esa facultad. En el caso del volcán, el grito ronco de un aborígen bromista oculto en el bosque (agencia activa) puede hacer que otro inocente aborígen (que es primeramente una agencia pasiva y luego activa) invista automáticamente a la cosa de una amenazante observancia. En el de la tarjeta bancaria, la transacción solo puede tener lugar después de que un grupo de humanos se haya implicado en el desarrollo del *hardware* y el *software* necesarios para procesar la tarjeta (agencia activa), y de que otros tantos se ocupen de la manutención de ellos y otros más del uso de la tarjeta, “invocándola” en el sitio de la transacción²³ (de nuevo, agencia pasiva y luego activa).

Así pues, se propone un procedimiento análogo en la interacción sociotécnica, esto es, la que se da entre el individuo y el sistema. Ya que los sujetos, así como asignan a un volcán, tarjeta o parlamento poderes artificiales (quiero decir “no naturales”), lo hacen de igual modo y, en general, con los dispositivos y sistemas tecnológicos. Estos, pese a que poseen un poder que en apariencia es independiente de la coacción humana –como una tuneladora, que, a través de su capacidad motora es capaz de efectuar un forado en un tiempo y forma imposibles para una cuadrilla de humanos –, son en realidad desarrollados, usados y mantenidos ineludiblemente por la acción humana. Y esta implicación depende a su vez de una creencia en la funcionalidad de la tecnología. Lo curioso, sin embargo, es que esa creencia se justifica menos, cuanto más abarca y menos podemos juzgar la eficacia de un sistema –o trama tecnológica –en relación al sinnúmero de efectos que ella produce, al extremo que podría haber alguien que cree en el sistema, pero no justamente por la generosidad de sus efectos globales.

Como ejemplo, propondré algunos juicios que podrían hacerse del Estado y la empresa, susceptibles de ser entendidos como tecnologías.

En el caso del Estado, una persona podría ver en él una entidad garante del desarrollo de la ciudadanía y defenderlo a ultranza, o bien, simplemente ver en él un ministerio de

²³ “[...] La expresión performativa de sentencias como: ‘Se aplaza la sesión’, ‘Lego toda mi fortuna a mi sobrino’, ‘Nombro a usted presidente de la sesión’, ‘Por la presente se declara la guerra’, etc., pueden crear hechos institucionales. Esas expresiones crean el estado de cosas mismo que representan; y en todos los casos, el estado de cosas es un hecho institucional”. (Searle, p. 52)

sobrevivencia. Al mismo tiempo podría ser que nunca se haya formulado la pregunta sobre cuánto las dinámicas tecnológicas de esta clase de sistemas niegan la posibilidad de otra *performance* tecnológica-gubernamental que recogiera incluso una potencial herencia virtuosa de la gran empresa.

Al revés, en el caso de una empresa trasnacional como Sodexo, un superejecutivo podría adherir fielmente al lema corporativo que le convoca –junto a sus colegas y dependientes –a ofrecer al mundo “Calidad de Vida”²⁴, si no apoyarlo porque ese discurso hace posible, entre otras cosas, su suculenta remuneración. Y al mismo tiempo podría ocurrir que jamás se ha planteado si el esquema tecnológico de la empresa contemporánea pudiera tener severos efectos colaterales sobre las formas de vida del planeta²⁵. Simplemente, para eludir una crisis psicológica y existir en paz consigo mismo, el superejecutivo asume que él participa de esa “calidad de vida” y que el resto, si es cierto, nada tiene que ver con una agencia activa suya.

En ambos casos, como se aprecia, los juicios que hacemos del aparato –Estado o empresa –están más bien sustentados en impresiones devenidas de su observación parcial, o en opiniones extendidas de las gentes, o en unas inculcadas durante nuestro desarrollo (por los seres queridos, por ejemplo), si no en unos intereses particulares.

La cuestión de la función de estatus (o simplemente “funcionalidad”), que puede parecer obvia en la experiencia cotidiana que tenemos de ella, es esencial en este análisis y hace posible un salto cualitativo en relación al hecho institucional de Searle, debido a que permite mirar desde otro ángulo la construcción de la realidad social, específicamente en lo que se refiere a la no-destrucción de ella (más bien que a su permanencia). Apunta a algo que, aplicado a la tecnología, bien podría denominarse “no obsolescencia” o, mejor aun, *inercia de los sistemas*, y cuyo valor teórico se aprecia mejor en la siguiente pregunta: ¿En qué consiste la funcionalidad de un sistema que induce a frecuentarlo y usarlo, y cómo eso nos ancla a él, impidiendo concebir y usar otro sistema o forma tecnológica?

Se puede tantear una respuesta recurriendo nuevamente al concepto de utilidad, proponiendo que un sistema puede ser útil en distintos grados y formas, como también puede

²⁴ Ver <https://www.sodexo.fr/>

²⁵ Ver, por ejemplo, *Imperio*, el trabajo académico y *best seller* de los filósofos postmarxistas Antonio Negri y Michael Hardt (2002), donde se presenta la nueva forma del fenómeno del imperialismo, constituido por una suerte de monarquía compuesta, entre otros, por el oligopolio de las corporaciones multinacionales.

ser inútil o no completamente útil. En otras palabras, para algunos los sistemas pueden ser útiles como totalidades –y en esto hay coincidencia con el hecho serleano que instituye la sociedad –, mientras que para otros les vale más una parte de ellos.

Por ejemplo, en el caso de los grandes nombres detrás de los conglomerados de tecnología y redes sociales (Facebook, Twitter, LinkedIn, etc.), bien un sistema puede serles útil desde la visión pro humanidad sobre la que sostienen que sus empresas basan sus operaciones, y que sería análoga a la de un conquistador europeo medieval que pudo haber fundado su empresa conquistadora en el nombre de Dios y Su Majestad.

Para otros –como podría ser el caso de un profesional analista o de un administrativo –, el alcance puede ser más acotado, pudiendo, por ejemplo, rendirse al sistema laboral para rehuir los problemas de su vida personal. O bien, si uno asume las bolsas de trabajo como tómbolas de la suerte a las que se apuesta sobre la base de un currículum, esta situación pone también de manifiesto que uno, como empleado, cree más en la funcionalidad del empleo –que es una abstracción menor o fenómeno derivado del sistema –que en el sistema mismo (o bien, cree en el sistema, pero en tanto que generador de empleos).

Cabe señalar que la ontología social de Searle es deudora de la denominada “concepción heredada”, recogida por el Círculo de Viena, y que arrastra en su formación las tesis empiristas de Locke y Thomas Hobbes, entre otros (Aguilar, p. 72). Consiguientemente, se inspirara o no en él, lo cierto es que la noción de hecho institucional está fuertemente vinculada al *common sense* del pensamiento británico, lo que basado además en el titular de su obra *La construcción de la realidad social* sugiere, en esta interpretación de la utilidad sistémica que realizo, unificar bajo una única matriz, digamos, los contractualismos “buenistas” (como el de Locke o Rousseau) y los “pesimistas” (por ejemplo, el de Hobbes). Con esto quiero reforzar, en definitiva, la idea de que los sistemas son corporizados por sujetos que comulgan con su utilidad, ya sea porque ven en ellos beneficios en tal o cual sentido, o porque no ven ninguno, pero temen contravenirlos y sostienen su operación para sobrevivir y experimentar beneficios en otras dimensiones de la existencia.

El contrapunto con Searle radica, en suma, donde se focaliza la intencionalidad o, en otros términos, en los elementos que son considerados por el sujeto para que este decida entregarse al sistema. Pero no solo eso, también se propone que el sujeto decide interpretar un

rol que, a veces deshonesto con los demás y consigo mismo, comporta un truncamiento de la personalidad, que es total o parcial, y permanente o temporal, dependiendo del alcance de su responsabilidad y nivel de compromiso con respecto al sistema²⁶.

Solo así puede explicarse que las partes queden perfectamente ensambladas dentro de un sistema —como la corporación—, puesto que se minimizan las dimensiones humanas en conflicto y cada uno se ciñe exclusivamente a la ejecución de las tareas o roles para los que se le ha empleado. Y, por otro lado, solo así se entiende que la mutabilidad tecnológica, al ser eficaz, sea aceptada también en la cúspide de las corporaciones y acatada —por la misma razón u otra— por los empleados de los estamentos inferiores, instituyéndose de este modo en una doctrina general de las industrias y los mercados.

Para redondear esta idea de los sujetos que se ciñen con estrictez a un rol que ostentan dentro de una organización, recurriré a un sesgo cognitivo que emerge de la mano de la psicología de la Gestalt y que se denomina “fijación funcional”. Formalizado por Karl Duncker durante la primera mitad del siglo XX, este sesgo consiste básicamente en el hecho de que, por el uso que le damos a una cosa, somos incapaces de advertir otro posible. Por ejemplo, un varón adolescente o de mediana edad podría sorprenderse al ver a su hermana, madre o compañera de curso rizar provisionalmente sus pestañas con una cucharilla, porque habitualmente ese implemento él le utiliza solo para comer.

Puesto que este fenómeno “fija” la utilidad en tal o cual aspecto de los sistemas —y en buena medida a causa de la forma en que están estructurados los sistemas laborales, es decir, sobre la base de la hiperespecificidad de los saberes²⁷, además del tiempo que consumen²⁸—,

²⁶ Por ejemplo, un director de una multinacional, responsable de un área que es crítica para la operación y que moviliza un ingente presupuesto dentro de un continente, podría sentirse, por diversas razones, más identificado con la figura de la autoridad empresarial que con la del padre, hijo, hermano o amigo. Y, al revés, podría haber otro que desempeña un puesto de la misma envergadura y que se sintiera más un hombre de familia que otra cosa. El primero podría sentirse desempeñando un rol heroico, teniendo en la retina el impacto continental de su gestión. El segundo, responsable en primer lugar por aquellos con los que tiene un lazo consanguíneo.

²⁷ Un tema ampliamente debatido por la filosofía y los humanismos, pero que afecta incluso a estos. Ver, por ejemplo, el trabajo de Ordoñez (2017), donde a la luz de la obra de Karl Popper discute sobre la especialización científica y filosófica.

²⁸ Ver, por ejemplo, la recientemente publicada obra del antropólogo sudafricano James Suzman, *Trabajo: Una historia de cómo empleamos el tiempo* (2021), donde enseña, sobre la base de investigaciones antropológicas, arqueológicas, evolutivas, fisiológicas y económicas, que nuestros antepasados nunca dedicaron al trabajo tanto tiempo y que este hoy define nuestro ser en la determinación que hace de nuestro estatus y cómo, dónde y con quién hemos de relacionarnos la mayor parte de nuestro tiempo.

impide al humano contemplar el sistema o tecnología en perspectiva, arrancarse la “jaula” de la cabeza –por ponerlo en términos weberianos –, para darle un nuevo uso.

En un artículo de 2013 de Andy Zynga para la *Harvard Business Review* titulado *El sesgo cognitivo que nos impide innovar*, el autor rememora la fijación funcional de Duncker y la extiende, llevándola al contexto de la empresa y entendiéndola ahí como la dificultad de pensar “fuera de la caja”, que se acentúa cuanto más éxito ha tenido un enfoque o método en la resolución de problemas. Y pone como ejemplo a PepsiCo, que necesitaba encontrar una forma de disminuir la cantidad de sodio en sus patatas fritas sin reducir el sabor salado que deseaban los clientes. Pese a recorrer toda la industria de alimentos, la firma no tuvo éxito satisfaciendo su necesidad. Solo pudo lograrlo acudiendo a una consultora especializada en innovación abierta, que le permitió enfocar su necesidad en unos términos técnicos más flexibles y multidisciplinarios, accediendo así a una red amplia y diversa de expertos entre los que se encontraba el departamento de ortopedia de un laboratorio de I+D en el que habían desarrollado un modo de crear nanopartículas de sal para llevar a cabo investigaciones avanzadas en el campo de la osteoporosis.

Ahora bien, con la introducción de la idea de sesgo, el problema de la alteridad tecnológica termina cuajando de la siguiente forma: ¿Hasta qué punto se debe cada cuál a la reflexión y participación en los sistemas que habita? O bien así: Puede decirse que los humanos se debaten entre una aspiración al control de los sistemas (una *tecnconvergencia*, digamos) y el hecho de estar siendo succionados al mismo tiempo por ellos (*tecnodivergencia*).

Finalmente, es posible acotar que lo tecnológico suele achacarse a un periodo hipotético de la historia donde lo técnico –que, en principio, es asumido aproblemáticamente –se torna dominante²⁹. Pero con la fijación funcional se puede hipotetizar que la tecnología –o la idea de un *tecnólogos* –ya estaba presente incluso en el cavernícola que aprendía a comer pescando y cazando, aun teniendo melones y papas a un costado, que, en ciertos casos, no habría probado por ignorar su capacidad nutritiva y la posibilidad de cultivarlos, pues la pesca y la caza le habrían tenido “absorto” en sus posibilidades de éxito (quiero decir, estas serían recurrentes en su conciencia cada vez que se presentaba la misma necesidad o problema). Y también lo estaría en algunos hombres o mujeres que se desempeñan como amos o amas de casa, en la medida que,

²⁹ Por ejemplo, como hace Ortega y Gasset (2000) en *Los estadios de la técnica*.

por más o menos limpia que pudieran tener su morada, responderían a un esquema con el que no solo gobernarían su hogar, sino también su existencia al hallarse este adosado a ella. Porque el control de lo tecnológico —en el que presuntamente un humano haría uso de su capacidad tecnológica sin supeditarse a ella —solo puede figurarse a nivel local y de manera muy tentativa (como cuando usamos una batidora y decidimos no usarla más, prescindir para siempre de los batidos y explorar otras formas de alimentación, si bien en el mundo habrá todavía toda una cadena productiva ensamblando batidoras para clientes que anhelan hacerse con una).

3. Conclusión: El sesgo funcional como forma de determinismo tecnológico y el problema de alternar o mantener conscientemente una base tecnológica dada

En este trabajo se ha intentado explicar la preponderancia global de la corporación capitalista contemporánea postulando como una de sus claves un proceso de resignificación constante que ella haría del concepto de utilidad, que le permitiría adaptarse exitosamente a su entorno fluctuante. No obstante, al mismo tiempo ello le exigiría una evaluación y ajuste permanentes de su base tecnológica —lo que he denominado *alteridad tecnológica*—, que está compuesta por diferentes sistemas y dispositivos, tangibles e intangibles.

Para operativizar en el nivel de los sujetos la cuestión de la alteridad tecnológica, se la enlazó a la consideración que harían ellos de la *funcionalidad o utilidad de las tecnologías* que implementan, recurriendo a la noción de “hecho institucional” de John Searle, quien es deudor, como se dijo, del *common sense* del pensamiento británico. Así, en la medida que las tecnologías sirven al propósito para el que se les habría construido, se implantarían como formas más o menos estables para el despliegue de las acciones humanas. De esto se sigue que funcionalidad (utilidad) y alteridad pueden ser asimiladas a propiedades correlativas de la tecnología.

En el caso de la empresa, si bien su base tiende a diluirse en la recurrente reformulación que se hace de ella, el esquema mismo de la alteridad, en tanto que doctrina o procedimiento, constituye una forma tecnológica estable, erigiéndose como una de las características distintivas de las corporaciones actuales.

Ahora bien, en contrapartida, la funcionalidad o utilidad de lo tecnológico puede también problematizarse planteándola sobre la noción psicológica de sesgo cognitivo, específicamente a través de la variante denominada “fijación funcional”, que permite sentar la hipótesis de un *sesgo*

fundamental (o intrínseco) de la técnica, que a la vez puede ser considerado como una forma de prejuicio o consideración irreflexiva de las cosas, bajo el supuesto de que podríamos construir algunas estrategias para evitarlo en algún grado.

En consecuencia, en lo que se refiere a la contribución de esta investigación, se estaría frente a una forma particular de *determinismo tecnológico* o *tecnodeterminismo* (*technological determinism* o *technodeterminism*, en inglés)³⁰, uno de tipo blando³¹, cuyo valor y originalidad residen en que presenta una cuestión –de momento insoluble– relativa a la consideración y medida en que la base tecnológica de una organización o comunidad puede ser éticamente refaccionada o alternada.

Para el caso de las corporaciones, aunque pueda resultar promisoría su apertura a una multiplicidad de factores y realidades en su consideración de lo útil, si no cobra conciencia de su esquema de alteridad tecnológica y cómo el mismo podría afectar negativamente a los seres y cosas del mundo, no se podrá decir que está en vías de un despliegue genuinamente consciente y responsable de su capacidad.

Por último, puesto que la fijación funcional se ha planteado al mismo tiempo como una propiedad inherente de la técnica, ella y el dilema ético al que conlleva son susceptibles de sugerirse, además, como problemas que pueden aplicarse a otras formas de organización social, incluidos los centros de pensamiento científicos, humanistas y filosóficos, los cuales, desde un punto de vista epistemológico ahora, estarían llamados también a pensar su base o *forma tecnológica*.

³⁰ Es una tesis de la filosofía de la tecnología que propone que lo tecnológico es capaz, por sí mismo, de afectar directa y positivamente el curso de la civilización. Distintos autores la han desarrollado, entre los que se cuentan Thorstein Veblen, Jacques Ellul, John Kenneth Galbraith, Martin Heidegger, Marshall McLuhan o Theodore J. Kaczynski.

³¹ Es el tipo de determinismo tecnológico en el que la influencia tecnológica puede ser compensada parcialmente por la agencia activa del ser humano. Ver, por ejemplo, el trabajo reciente de Mihály Héder (2021) titulado *Inteligencia artificial y la resurrección del determinismo tecnológico*.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aghina, W., Ahlback, K., De Smet, A., Lackey, G., Lurie, M., Murarka, M., y Handscomb, C. (2018). The five trademarks of agile organizations. *McKinsey & Company*. <https://www.mckinsey.com/business-functions/people-and-organizational-performance/our-insights/the-five-trademarks-of-agile-organizations>
- Aguilar, S. (2019). *Locke. La mente es una «tabula rasa»*. EMSE EDAPP.
- Álvarez, E. [productor general]. (2014). *Grandes filósofos* [serie de TV]. Canal 4.
- Álvarez, I. (2010). La desviación de J. S. Mill: El puesto de las emociones en el Utilitarismo. *Telos: Revista Iberoamericana de Estudios Utilitaristas*, 17(2), 145-170.
- Brealey, R. A., Myers, S. C., y Allen, F. (2010). *Principios de finanzas corporativas*. McGraw Hill.
- Brown, T. (2009). *Change by Design: How Design Thinking Transforms Organizations and Inspires Innovation*. Harper Business.
- Chopra, S., y Meindl P. (2006). *Supply Chain Management*. Pearson/Prentice Hall.
- Fajardo, D., y Zuñiga, C. (2021). Startup chilena Butterfly recauda US\$60 millones, más que lo obtenido por Cornershop y NotCo en la misma etapa de inversión. *La Tercera*. <https://www.latercera.com/earlyaccess/noticia/startup-chilena-butterfly-recauda-us60-millones-mas-que-lo-obtenido-por-cornershop-y-notco-en-la-misma-etapa-de-inversion/WXNXZJQNLVHZZO6LYWHHIWUFUZY/>
- Gartner, Inc. (Enero de 2019). *Gartner Survey Shows Global Talent Shortage Is Now the Top Emerging Risk Facing Organizations*. <https://www.gartner.com/en/newsroom/press-releases/2019-01-17-gartner-survey-shows-global-talent-shortage-is-now-the-top-emerging-risk-facing-organizations>
- Harrel, E. (23 de enero de 2019). “Neuromarketing: What You Need to Know”. *Harvard Business Review*. <https://hbr.org/2019/01/neuromarketing-what-you-need-to-know>
- Héder, M. (2021). AI and the resurrection of Technological Determinism. *Információs Társadalom (Information Society)*, 21(2), 119–130.

- Jones, D. T., y Womack, J. P. (2012). *Lean Thinking. Cómo Utilizar el Pensamiento Lean Para Eliminar los Despilfarros y Crear Valor en la Empresa*. Gestión 2000.
- Kotter, J. P. (2012). *Leading Change*. Harvard Business Review Press.
- MacArthur, H. V. (18 de marzo de 2021). HR's New Role: How Human Resources Needs To Evolve To Support The Future Of Work. *Forbes*. <https://www.forbes.com/sites/hvmacarthur/2021/03/18/hrs-new-role-how-human-resources-needs-to-evolve-to-support-the-future-of-work/?sh=2f5d48b23bc1>
- Medina, C. (2010). Desempleo y las falacias de la responsabilidad social empresarial (RSE). *Gestión y estrategia: La práctica administrativa y sus efectos sociales*. N° 37. pp. 33-47. <https://repositorioslatinoamericanos.uchile.cl/handle/2250/2901003>
- Mill, J. S. (2022a). Chapter IV: Of what sort of proof the principle of utility is susceptible. *Utilitarianism*. <https://www.laits.utexas.edu/poltheory/mill/util/util.c04.html>
- Mill, J. S. (2022b). “Of the limits to the authority of society over the Individual”. *Principles of Political Economy*. <https://www.cambridge.org/core/books/abs/on-liberty/of-the-limits-to-the-authority-of-society-over-the-individual/66A9C3E65B9EE44E308935A2FDE5A1F1>
- Moreno, E. (2018). *Control de gestión. Herramientas para aportar valor*. Edicions De La Universitat De Barcelona.
- Negri, A., y Hardt, M. (2002). *Imperio*. Paidós.
- Newman, M. (2021). *The Power of Customer Experience: How to use customer-centricity to drive sales and profitability*. Kogan Page.
- Ortega y Gasset, J. (2000). “Los estadios de la técnica”. *Meditación de la técnica y otros ensayos sobre ciencia y filosofía*. Alianza.
- Oxford Economics. (Septiembre de 2014). *Workforce 2021: The Looming Talent Crisis*. <https://www.oxfordeconomics.com/recent-releases/workforce-2020-the-looming-talent-crisis>
- Perkin, N. (2019). *Agile Transformation: Structures, Processes and Mindsets for the Digital Age*. Kogan Page.

Sánchez, T. (2020). *Public Inc. La evolución de la empresa y su rol en la sociedad*. Paidós-Empresa.

Searle, J. (1997). *La construcción de la realidad social*. Paidós.

Smith, A. (2013). *La riqueza de las naciones*. Longseller.

Solé, J. (2019b). *Lévinas: La ética del Otro*. Barcelona: Emse Edapp.

Suzman, J. (2021). *Trabajo: Una historia de cómo empleamos el tiempo*. Debate.

Zynga, A. (2013). The Cognitive Bias Keeping Us from Innovating. *Harvard Business Review*.
<https://hbr.org/2013/06/the-cognitive-bias-keeping-us-from>