

Comunicación y organización en el capitalismo de flujos

José Alfredo Andrade García - Universidad Autónoma Metropolitana, Unidad Cuajimalpa – afredo@hotmail.com

Rafael Ávila González – Universidad Autónoma Metropolitana, Unidad Cuajimalpa – ravila99@gmail.com

Resumen.

Una de las premisas del actual paradigma socioeconómico en el que estamos insertos es que los flujos informacionales, de signos y de espacio (Lash y Urry, 2005) han afectado en general las formas de vida en la sociedad contemporánea. En lo concerniente a las formas organizacionales se plantea una transición de una organización tradicional a una *desorganización* posmoderna (Lash, 2003). De sí mismo, tal expresión implica la transformación de las estructuras organizacionales en el mundo de la modernidad, a algo incierto que no es propiamente una reestructuración, sino algo que se puede definir como una desestructuración.

Las interrogantes surgen pronto y resultan pertinentes para visualizar un horizonte de comprensión en el futuro de la comunicación organizacional, tanto para los estudiosos como de los practicantes de tal campo de especialización. Quizás la inquietud principal tiene que ver con el papel que jugará comunicación en los actuales procesos productivos. Si como se ha dicho, lo estratégico era el principal valor de la comunicación en las organizaciones modernas, en las organizaciones posmodernas ¿qué valor cobrará la comunicación?

Entre otras pretensiones, en el presente artículo, nos proponemos hacer una reflexión teórica en torno a la comunicación organizacional en el contexto de lo que algunos autores han llamado capitalismo de flujos (Lash, 2003), sociedad de la información (Manuel Castells, 2000), sociedad del riesgo (Beck, 1998),

Del verbo al bit

Universidad de La Laguna, 2016

entre otros. Se trata pues, de visualizar cómo la comunicación se puede convertir en el *locus* desde el cual se piense a la organización.

Palabras clave: Comunicación; Información; Organización; Capitalismo de flujos.

1. Introducción.

Los tiempos actuales significan un reto magnífico para los estudiosos de la comunicación organizacional. La acelerada transformación de las organizaciones, hace necesario el cuestionamiento a paradigmas fuertemente arraigados en las tradiciones positivistas funcionalistas. La comunicación estratégica, gran soberana intelectual que dominó el discurso de teóricos y practicantes de la comunicación en organizaciones, hoy vive un fuerte cuestionamiento al socavarse la base en la cual descansaban sus principios, la organización burocrática moderna.

La posmodernidad, vista desde una óptica optimista puede configurarse como esa valiosa oportunidad de recentrar al sujeto como el núcleo fundamental de la organización y de las interacciones comunicativas. Más propiamente dicho, las interacciones discursivas y el rastreo del significado y sentido posibilitarán elucubrar el rumbo que tome la comunicación organizacional frente a esta etapa histórica.

Vale la pena, pues, involucrarnos con el tema y abrir un diálogo que, seguramente, será prolongado y enriquecedor para todos los que estamos interesados en el estudio de la comunicación organizacional. Es por ello que el presente escrito se ofrece como punto de reflexión para tales temas. De tal suerte, el lector encontrará tres apartados temáticos que invitarán a la reflexión. El primero titulado “Un poco de historia” pretende ofrecer una explicación del desarrollo de las organizaciones y la comunicación organizacional en la etapa de modernidad. A continuación abordamos “Algunas consideraciones de la época actual” donde tratamos de definir lo que se entiende como capitalismo de flujos. Y finalmente cerramos con el apartado “De la información a la comunicación”, con este apartado más que cerrar la conversación, queremos,

Del verbo al bit

Universidad de La Laguna, 2016

como decíamos al inicio de este párrafo, abrir el diálogo acerca de la comunicación en las organizaciones actuales.

2. Un poco de historia.

El nacimiento del siglo XX significó para el capitalismo un desarrollo inusitado, la última revolución tecnológica colocó al petróleo como el principal combustible del motor productivo. Al mismo tiempo, las organizaciones industriales requirieron la formalización de sus procesos de producción, para ello encontraron respuesta en las principales aportaciones teóricas de las ciencias administrativas que posibilitaron el moldeo *ad hoc* a las demandas de los tiempos.

La escuela clásica, reflejo del pujante desarrollo de la ciencia económica y social del incipiente siglo XX, visualizó a un sujeto organizacional fiel a las normas y estructuras. Al mismo tiempo que congruente con el espíritu de la modernidad, ese sujeto se mostró disciplinado y convencido de su fe en el espíritu racional del progreso.

Si como dice Sennett, el joven Max Weber de finales del siglo XIX pensó que las masas civiles podrían asimilar la disciplina de un ejército (2004, 25), Weber nunca abandonó tal impronta, antes bien la perfeccionó y propuso en su teoría de la burocracia. Del modelo de organización castrense retomó las ideas de especialización, división del trabajo y lealtad a la cadena de autoridad. Algunos otros, entre ellos Frederick Taylor, se sumaron a la empresa iniciada por Weber. Taylor propuso medir tiempos y movimientos en los procesos de producción, con el objetivo de racionalizar la acción de los sujetos. Ideas, las de Weber y Taylor, a favor de una economía de esfuerzo y máximo rendimiento. Así se cerró la primera pinza del circuito productivo, con una banda de producción en serie, que estructuró y disciplinó al sujeto económico bajo la promesa de prosperidad.

Del verbo al bit

Universidad de La Laguna, 2016

La proto-comunicación organizacional¹ se sumó al gran escenario industrial que habían construido las ciencias administrativas, a éste aportó estrategias discursivas. No habría que olvidar que la retórica jugó un papel preponderante, toda vez que llevada al escenario organizacional, instruyó a la gerencia para lograr la persuasión. También educó a los supervisores en la mejor manera de transmitir información a sus empleados. En suma, colaboró a crear un ambiente solidario, preocupación esta última de los estudiosos de las culturas organizacionales.

Tales acciones supusieron, por parte de la comunicación, poner toda su *expertise* al servicio del capital. En suma, la comunicación se configuró en la vocera de los intereses de la empresa. Diseñó sistemas informativos que posibilitaron la circulación de órdenes de trabajo, reportes y memorándums por las venas de la organización. En otros momentos, la comunicación colaboró en la difusión, dosificación y reserva de información estratégica para la alta gerencia².

El progreso de las teorías organizacionales matizó en cierta medida las tensiones entre la alta jerarquía y la infraestructura productiva, herencia de la escuela clásica. En el caso de la teoría de las relaciones humanas se dibujó a un sujeto organizacional con rasgos más terrenales. Atrás quedaba la máquina en que se había constituido el trabajador de acuerdo al paradigma clásico. La escuela de las relaciones manifestó sensibilidad a las necesidades humanas de los sujetos; sin embargo, en el escenario organizacional el operario no dejó de ser considerado un instrumento susceptible del control gerencial, con la diferencia de que los recursos eran más sofisticados y se dirigían a sus necesidades humanas.

¹ Redding ha identificado tres etapas de desarrollo de la comunicación organizacional, a la primera abarca desde inicios del siglo XX y hasta la década de los cuarenta, la segunda corresponde a los treinta años posteriores a la primera etapa, y la tercera se ubica desde la década de los ochenta hasta los tiempos actuales. En Putnam y Krone (2006). *Organizational Communication. Volume 1 History and Theoretical Perspectives*. London: Sage.

² Linda Putnam ha caracterizado a estas funciones de la comunicación organizacional con las metáforas conducto, lente y enlace. L. Putnam (2002): *Comunicación empresarial*. Barcelona: Gestión 2000.

Del verbo al bit

Universidad de La Laguna, 2016

Configurada con base en lo anterior, la organización se definió a través de esquemas de racionalidad y evaluó su progreso en función del logro de sus objetivos económicos. A su vez, la comunicación organizacional se constituyó en el instrumento tecnológico que coadyuvó en los procesos productivos. No hay que perder de vista que la primera mitad del siglo pasado estuvo dominada por paradigmas y epistemologías sociales de carácter empírico positivista, mismos que limitaron la comprensión de los procesos que les fueron contemporáneos.

Sin embargo, habría que matizar las anteriores afirmaciones, pues descartan en automático procesos particulares que posibilitaron el desarrollo de un sujeto organizacional a la luz de un modelo de desarrollo burocrático. En tal consideración, no habría que dejar de lado los procesos de institucionalización inherentes al desarrollo económico y social. Si bien la mayoría de los análisis organizacionales se quedan en la dimensión estructural y normativa, no debemos olvidar que existen posibilidades de agencia en el sujeto que le posibilitan una asimilación particular de su realidad, y por consecuencia una forma de actuación.

Al apelar a los modelos cognitivos de institucionalización (Friedland y Alford en Powel y Dimaggio, 1999), podemos afirmar que ese sujeto organizacional que creció y se desarrolló en organizaciones diseñadas bajo el modelo burocrático, pudo construir una identidad organizacional, misma que le dio sentido y significado a su experiencia profesional. Misma identidad que pudo proyectar en su vida social³. Si es cierto que la estabilidad de las organizaciones hizo posible el diseño de una ruta profesional para el trabajador, ésta también posibilitó la construcción de una ruta de vida familiar.

Sobre el anterior supuesto, los paradigmas de la comunicación organizacional también abrevaron de la relevancia subjetiva del agente económico. Ello se vio

³ Friedland y Alford han explicado, por citar un ejemplo, que en el caso del trabajador metalúrgico en los Estados Unidos, al expresar (Yo soy un trabajador metalúrgico), ya hablaba de una identidad, al expresar (Yo soy un buen trabajador metalúrgico), refería un desempeño relativo, al expresar (Es mejor ser un trabajador metalúrgico que un vendedor), refería ya un estatus social (Friedland y Alford en Powel y Dimaggio, 1999).

Del verbo al bit

Universidad de La Laguna, 2016

reflejado en la preocupación de los teóricos de la comunicación organizacional que atendieron los procesos de significación subjetiva en los espacios de trabajo. Dichos estudios posibilitaron la definición de la organización como una entidad social construida a partir de las interacciones simbólicas de los sujetos organizacionales⁴.

Entendemos, en suma, que las organizaciones modernas que se desarrollaron en el siglo pasado tuvieron un impacto no sólo en la dimensión económica, sino en el ámbito social y cultural. Seguramente en ello, mucho tuvo que ver la configuración estable de la organización moderna, entre otras características (véase cuadro 1). En contraste, la organización posmoderna ha colocado sus expectativas en la innovación y creatividad, por decir sólo su rasgo más destacado (véase cuadro 1).

Organización moderna	Organización posmoderna
Autoridad centralizada en las jerarquías. Lealtad a la cadena de mando. Objetivos estables. Estrategias preestablecidas. Organización burocrática. Favorece la especialización. Sistema estandarizado de recompensas y castigos. Sistema que promueve la conformidad. Disciplina organizacional. Producción masiva. Cultura organizacional estable y coherente fundada en la tradición.	Descentralización de la autoridad. Toma de decisión autónoma. Objetivos evolutivos. Estrategias emergentes. Organización democrática. Favorece la flexibilidad. Promueve la innovación y creatividad . Sistema que promueve la proactividad y el empoderamiento. Autodisciplina. Producción diferida. Culturas flexibles.

Cuadro 1, elaborado con información de Taylor (en May y Mumby, 2005:118).

Queda claro que las organizaciones modernas desarrolladas al transcurso del siglo pasado, al estar abrigadas en el seno de una sociedad fueron ampliamente retroalimentadas por ella, no sólo en la dimensión económica, sino también en el ámbito cultural. Lo mismo sucede con lo que Lash llama

⁴ Linda Putnam ha desarrollado una extensa explicación de la dimensión interpretativa de la comunicación organizacional, colocando como principal premisa que los procesos de significación subjetiva son la base de una organización definida desde un plano social, como constructo de interacciones simbólicas.

desorganizaciones, con la diferencia de que lo social y lo cultural se encuentran interconectados en los flujos económicos. Para describirlo gráficamente, en la etapa moderna lo económico, social y cultural se observaba en un espacio definido, en contraste, en la época actual dichas variables fluyen en un ancho de banda que por momentos pueden estar interconectadas, o que también pueden conservar su autonomía.

Esta es una de las principales premisas del paradigma socioeconómico en el que estamos insertos, los flujos informacionales, de signos y de espacio (Lash y Urry, 2005) han afectado en general las formas de vida en la sociedad contemporánea. Ahora bien, entender el impacto del capitalismo de flujos para las organizaciones y más concretamente las interacciones comunicativas en esas organizaciones, hace necesario presentar un breve marco que ayude a visualizar las múltiples lecturas que se le ha dado a la época contemporánea. Antes, habremos de advertir que no se pretende ahondar en una lectura económica. Más bien habrá que atender, cómo la inercia del desarrollo capitalista actual ha reconfigurado los procesos organizativos y por consecuencia sus comunicaciones.

3. Algunas consideraciones sobre la época actual.

En la jerga universitaria se han vuelto de uso común expresiones como; economía informacional (Castells, 2000), sociedad de riesgo (Beck, 1998), sociedad programada (Touraine, 1992), era del acceso (Rifkin, 2000), capitalismo de flujos informacionales, de signos y de espacio (Lash y Urry, 2003), entre muchas otras. Y pareciera que todas ellas atienden al mismo fenómeno socioeconómico. Una aproximación más detallada, permitirá observar matices particulares que arrojarán luz en la comprensión del asunto.

En la década de los noventa del siglo pasado, Manuel Castells publicó un trabajo exhaustivo en el que explica cómo desde la década de los setenta se viene gestando una nueva economía informacional, en tal economía se reconocen de manera destacada dos elementos, la información y las redes globales. En cuanto a la información, Castells, valora en ella el sustrato del

Del verbo al bit

Universidad de La Laguna, 2016

conocimiento incorporado a los procesos productivos (aquí valdría tener presente la famosa fórmula I+D, recurso fundamental de organizaciones innovadoras). En cuanto a las redes globales, aprecia en ellas el mecanismo dinámico para la producción y el consumo (Castells, 2000; 93). No hay que perder de vista que la revolución de las tecnologías de la información y comunicación son una condición *sine qua non* que hace posible tal transformación. Al tiempo que tal desarrollo económico se da en un contexto de producción capitalista.

Por su parte, el sociólogo francés Alain Touraine (1992), en su concepto sociedad programada, explica cómo la producción y la difusión masiva de los bienes culturales que actualmente dominan el mercado, ocupan el lugar que había correspondido a los bienes materiales en la sociedad industrial. Esto invariablemente del campo industrial que se trate. Entre otras, una de las preocupaciones de este teórico se centra en la modificación sociocultural de la época contemporánea, y apunta “allí donde estaban las instituciones que gobernaban y controlaban a los hombres, ahora se erigen las industrias culturales” (1992, 283).

La sociedad de riesgo es el planteamiento realizado por Ulrich Beck (1998), para explicar las interacciones que observa la sociedad con las organizaciones. Con tal concepto define las formas en que generalmente se hace frente a la contingencia. En el plano económico, considera que el globalismo obtiene su poder en la escenificación de la amenaza:

“(…) sobre todo la amenaza y los discursos públicos al respecto lo que suscita angustias y obliga a contendientes políticos y sindicales a ponerse de acuerdo acerca de lo que exige la –disponibilidad inversora- a fin de evitar lo que aún sería peor; por tanto, lo que influye no son los -perjuicios reales- de la globalización económicamente eficaz, como por ejemplo la deslocalización practicada de puestos de trabajo a países con salarios bajos. La *hegemonía semántica*, la ideología del globalismo defendida públicamente constituye una fuente de poder en la cual basa, la parte empresarial, su fuerza estratégica” (Beck, 1998;163).

Jeremy Rifkin (2000) por su parte, propone el término era del acceso, con él trata de explicar el funcionamiento de la época contemporánea. El acceso alude tanto al filtro

Del verbo al bit

Universidad de La Laguna, 2016

que posibilita la participación en la experiencia de vida social, cultural y económica. Ese acceso facilita o limita el disfrute de las tecnologías de vanguardia, formas de vida y experiencias.

Bastan las anteriores denominaciones como botón de muestra para caracterizar *grosso modo* a la etapa que es objeto de nuestro interés. Si bien, cada una de las categorías centra su atención en ciertos rasgos particulares del desarrollo, habrá que recuperar algunas ideas tales como que la producción y distribución masiva de bienes se encuentra asociada a la cultura, tampoco debemos perder de vista que compartimos de manera global un riesgo natural o figurado, y que además existe un requisito de membrecía para tener acceso a la experiencia de consumo. Sin embargo, desde una lectura económica debemos asumir que el principal insumo en la cadena de producción es la información, pieza clave en la transformación, procesamiento y creación de bienes y servicios.

En función de lo anterior mencionado, la caracterización del capitalismo de flujos que realizan Lash y Urry (2003), es la que mejor encuadra con los objetivos de este ejercicio, toda vez que en su definición consideran tanto el plano económico, social y cultural. Todos ellos, elementos que se encuentran integrados en los procesos productivos y de consumo, de acuerdo a los autores.

Visto en perspectiva, dice Lash que “*la lógica industrial da paso a una lógica de la información*”. En la economía, los objetos producidos adoptan un carácter crecientemente informacional. Así sucede tanto en los servicios como en la composición de los objetos materiales (...)” (2005). El planteamiento de Lash, alude tanto a los procesos de producción como a los resultados de la misma. En los procesos productivos se observan flujos informacionales materializados en tecnologías robóticas que colaboran en la producción, y en cuanto a los productos, los intangibles informacionales se incorporan a los productos acabados en la forma de *software*.

En el capitalismo de flujos, o de signos y espacio como le llaman Lash y Urry (2003; Lash, 2005), lo inmanente es el proceso dinámico, donde nada es permanente:

Del verbo al bit

Universidad de La Laguna, 2016

“El movimiento, los flujos de capital, de dinero, mercancías, mano de obra, información e imágenes en el tiempo y el espacio sólo resultan comprensibles si incluimos en el cuadro las –redes- que permiten a estos sujetos y objetos adquirir movilidad. No importa la forma de mando institucional dominante: se defina por los mercados, las jerarquías, el Estado o el corporativismo, los sujetos y objetos gobernados tienen que ser móviles en redes”(Lash y Urry, 2003;44) .

Estos procesos económicos, llevan a la desintegración de lo social:

“la desintegración de lo social también implica una menor importancia de la estructura social. A decir verdad, la posmodernización pareciera ocasionar la declinación de las estructuras sociales y su reemplazo por una estructura de flujos. La posmodernización significa el reemplazo de esas estructuras sociales por estructuras de información y comunicación. Estas últimas dan forma a los flujos de información, comunicaciones, imágenes, dinero, ideas y tecnología” (Lash,2005; 62).

Visto en contraste con el paradigma económico predecesor, las experiencias económicas, sociales y culturales actuales han perdido su asidero, se encuentran en un constante fluir pudiendo ser este líquido (Bauman, 2007), si no es que se llegue al extremo del vacío (Lipoveptsky, 2010). Esa desintegración de lo social, impacta y transforma la estructura de las organizaciones formales. Figura central de la coordinación económica, que habíamos conocido en las etapas moderna o industrial.

A esto, ¿Cómo afecta todo lo anterior a las comunicaciones de la organización? ¿Cómo impacta a los procesos de identidad organizacional? ¿Ante el desfase del valor estratégico de la comunicación, cuál será el principal valor para la comunicación?

4. De la información a la comunicación.

De alguna manera, el tránsito vertiginoso de una sociedad moderna a una sociedad posmoderna aún genera gran incertidumbre sobre el destino de las organizaciones y sus interacciones comunicativas. Para tratar de comprender tales rutas es necesario tener presente algunas consideraciones:

“(…) la capacidad de innovación de las organizaciones se encuentra en el corazón del progreso de una sociedad del conocimiento. El desarrollo de una sociedad de este tipo vuelve obsoletas las formas tradicionales de la

Del verbo al bit

Universidad de La Laguna, 2016

organización laboral basadas en la división tayloriana del trabajo (Leseman en Valenti, 2014; 131).

A lo que podemos agregar, que a dicha obsolescencia se suma el carácter instrumental de la comunicación estratégica. Si como decíamos líneas atrás, la comunicación estratégica al identificarse con un artefacto integrado a las estructuras rígidas de la organización moderna, ve amenazada su supervivencia en las organizaciones posmodernas flexibles.

Queda claro que las definiciones de comunicación estratégica hacían sentido, desde un punto de vista normativo-instrumental, a estructuras organizacionales rígidas que se correspondían con esquemas sistémicos de información. En la actualidad, una comunicación que pretenda estar a la par de las nuevas formas de organización, deberá centrar su atención en los sujetos, seguramente, considerará la restitución del vínculo originario de la palabra comunicación con su etimología en búsqueda de la comunión.

Antes también, habrá de ser cautos y advertir que no toda modernidad organizacional fue desafortunada, por consiguiente, tampoco toda posmodernidad organizacional es tan afortunada. Pues dicha posmodernidad genera incertidumbre, inestabilidad, dominación, exclusión y rezago. Las mismas ideas cuentan para la comunicación.

Veamos con más detenimiento y partamos para ello de una de las premisas de Dominique Wolton quien afirma: "Sociedad de la información no es sinónimo de sociedad de la comunicación. Esta confusión obliga entonces a reflexionar sobre los estereotipos y las representaciones que la sustentan" (Wolton, 2005; 74). No es casual que en esta reflexión hayamos optado por una definición de sociedad de la información, más que por una sociedad del conocimiento. Puesto que el conocimiento es un estadio superior que demanda ciertos insumos de conocimiento previo para que la información se vuelva significativa. Por su parte, en la sociedad de la información la principal característica es que existe exuberancia de informaciones, sin que necesariamente se lleguen a consolidar en conocimientos.

Del verbo al bit

Universidad de La Laguna, 2016

Algo parecido sucede con las comunicaciones, el hecho de que haya una cantidad superlativa de informaciones, y que proliferen recursos técnicos que facilitan la conexión, no significa que estemos instalados en una etapa de comunicación plena.

De allí el planteamiento previo que asumía que las nuevas formas de organización prestarían mayor atención al sujeto y sus capacidades comunicativas. Planteamiento tan básico pero basto para la reflexión,

Si bien se ha dicho que los actuales flujos de información transportan tanto objetos como sujetos para posicionarlos en una interacción comercial. Tal situación nos obliga a acercar los conceptos comunicación y comercio en su etimología, pues no habría que olvidar que la comunicación no es imposición, en todo caso está sujeta a negociación. De igual forma que en una transacción comercial se negocian precios y mercancías, en la comunicación se da una negociación de significados. Y para que tal proceso llegue a buen término, se requiere un reconocimiento del carácter intersubjetivo del actor.

Es necesario trascender una racionalidad instrumental económica que atribuye al comportamiento de los sujetos una finalidad orientada a la máxima ganancia. También es recomendable reconocer que la racionalidad simbólica es la que probablemente posibilite comprender las complejas razones de la actuación social y organizacional.

5. Epílogo.

Anteriormente, en las formas rígidas de la organización moderna la comunicación operaba en una racionalidad instrumental. Ahora, frente a las inevitables nuevas formas de *desorganización* con sus estructuras flexibles, la comunicación coloca en el centro a un sujeto reflexivo. De allí la importancia de seguir la pista de sus interacciones significativas, que como hemos visto, pierden el sustrato instrumental de racionalidad informativa y pasan a una plenitud comunicativa en donde la capacidad de negociación de significados, será la pieza clave de la comprensión de las nuevas formas organizacionales.

Bibliografía.

Bauman, Z. (2008): *Tiempos líquidos*. México: CNCA/Tusquets.

Beck, U. (1998): *¿Qué es la globalización? Falacias del globalismo, respuestas a la globalización*. Barcelona: Paidós.

Castells, M. (2000): *La era de la información. Economía sociedad u cultura. La sociedad red. Vol.I*. México: S.XXI.

Esposito, R. (2012): *Communitas. Origen y destino de la comunidad*. Buenos Aires: Amorrortu.

Friedland y Alford (2001): "Introduciendo de nuevo a la sociedad: símbolos, prácticas y contradicciones culturales". En *El nuevo institucionalismo en el análisis organizacional* (Comp. Powell y DiMaggio). México: FCE.

Lash y Urry (2003): *Economías de signos y espacio: el capitalismo de la posorganización*. Argentina: Amorrortu.

Lash, S. (2005): *Crítica de la información*. Argentina: Amorrortu.

Lesemann, F. (2014): "Sociedad del conocimiento: los cambios en el mundo del trabajo y las nuevas competencias de los trabajadores". En *Instituciones, sociedad del conocimiento y mundo del trabajo* (Coord., G. Valenti y M. Casalet). México: FLACSO.

Perrow, Ch. (1991): *Sociología de las organizaciones*. España: Mc Graw Hill.

Lipovetsky, G. (2010): *La era del vacío*. Barcelona: Anagrama.

Tercera edición.

Putnam, L. (2002): *Comunicación empresarial*. Barcelona: Gestión 2000.

Putnam, L. y Krone, K. (2006): *Organizational Communication. Volume 1 History and Theoretical Perspectives*. London: Sage.

Rifkin, J. (2000). *La era del acceso*. España: Paidós.

Sennett, R. (2006): *La cultura del nuevo capitalismo*. Barcelona: Anagrama.

Del verbo al bit

Universidad de La Laguna, 2016

Taylor, B. (2005): Posmodern Theory. En Engaging Organizational Communication Theory and Research. Multiple Perspective (May and Mumby, edit.). California: Sage.

Wolton, D. (2005): Salvemos a la comunicación. Aldea global y cultura una defensa de los ideales democráticos y la cohabitación mundial. Barcelona: Gedisa.