# Participación y nuevos liderazgos

POR **JUAN MANUEL ZAFRA DÍAZ**

¿Dónde estamos y hacia dónde nos dirigimos? Google, la tabla de salvación siempre al alcance en esta sociedad digital, no nos ayuda mucho en este caso. Se acelera el pulso, se apodera de nosotros la incerteza y la incertidumbre se acrecienta ante la multiplicidad de respuestas que vamos encontrando a golpe de clic. Y si el buscador no nos ayuda, tal vez sea Twitter quien lo haga o LinkedIn y sus foros de debate para casi cualquier cosa, o Facebook o WhatsApp…. Seguro que en alguno de los grupos a los que pertenecemos se discute la respuesta; o eso es, al menos, lo que queremos creer.

Las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) han impuesto una velocidad de vértigo y el cambio permanente en la globalización. La sociedad líquida que nos descubrió Bauman (2006) es, a estas alturas del siglo XXI, vaporosa. Lo que ahora es, apenas será un recuerdo en el timeline pasados unos minutos. Se impone la velocidad, el volumen, la variabilidad.
El uso generalizado de Internet y las TIC, la consolidación progresiva de una sociedad en red, globalmente conectada con fibra óptica, satélites u ondas con ancho de banda, ha provocado una enorme convulsión en todos los órdenes de nuestras vidas. Han impactado en nuestra forma de relacionarnos con el círculo más íntimo, en el plano personal y en la organización de nuestras sociedades, su administración y su gobierno.

## Somos transparentes, sin pensar en las consecuencias

La ciudadanía ha incorporado las TIC a su vida cotidiana y ha modificado sus hábitos sociales; las empresas, las grandes corporaciones y las pymes son conscientes de la enorme ventaja que ofrecen en términos de eficiencia y competitividad y adecúan sus estructuras de producción, organización y distribución a la realidad digital. Bruselas impone a los Estados miembros una agenda digital[1] con objetivos para el año 2020 que deberían devolver a Europa el liderazgo en el mundo, mejorar su competitividad y reforzar los valores sociales sobre los que se ha construido.

En un minuto en Internet, si atendemos a la casi inabarcable cantidad de infografías que circulan por la Red, se producen 4 millones de búsquedas en Google, se crean 347 nuevos *blogs* en WordPress, se cruzan 204 millones de correos electrónicos, se publican 278.000 *tuits*,



Fundación Telefónica
Telefónica

2,4 millones de comentarios en Facebook… El 35 por ciento de la población mundial (2,48 millones de personas) accede ya a Internet y el 26 por ciento es usuario de redes sociales. Hay 6.600 millones de teléfonos móviles en el planeta, lo que significa que el 93 por ciento de la población tiene la capacidad potencial de comunicarse mientras se mueve.

En todo momento, en todo lugar, disfrutamos de la capacidad de compartir, acceder a información, distribuirla, producirla. Jeff Jarvis afirma que «compartir en la era digital mejora la forma en que trabajamos y vivimos» y pareciera que la población mundial hubiera asumido como un mantra el contenido de su libro *Partes Públicas* (Jarvis, 2012).

Los ciudadanos se desnudan con sus dispositivos móviles, en las redes sociales, en los foros; cada vez que entregan sus datos personales para acceder a la *app* más moderna, descargan un vídeo, el último informe o el penúltimo juego. La transparencia se ha impuesto desde hace tiempo entre los usuarios de Internet sin que apenas hayan reflexionado sobre sus consecuencias.

«Son todos ustedes sensores andantes», desveló Ira -Gus- Hunt, Chief Technology Officer (CTO) de la Agencia Central de Inteligencia (CIA) en GigaOM, uno de los encuentros más importantes del mundo, antes incluso de que se conocieran las prácticas de espionaje de la NSA. «¿Son ustedes conscientes de que alguien puede saber dónde se encuentran en todo momento gracias a que llevan un dispositivo móvil en el bolsillo, incluso si ese dispositivo móvil está apagado? Bueno, espero que todos ustedes lo sepan ¿Sí? Bueno, deberían saberlo…», dijo refiriéndose a toda la información que es posible capturar por los teléfonos inteligentes.

El auditorio no se asombró y cuando meses después el periodista de *The Guardian*, Glenn Greenwald, divulgó que la Agencia Nacional de Seguridad (NSA) tenía acceso a registros telefónicos y en Internet de millones de usuarios, la respuesta habitual en la calle fue algo así como: ‘eso ya lo sabíamos’.

La Casa Blanca alegó que ‘el registro de llamadas es vital para combatir el terrorismo’, aunque calló cuando se descubrió que entre las comunicaciones que estaban siendo monitorizadas estaban las de Enrique Peña Nieto, Dilma Rousseff o Angela Merkel. Ni las más altas instituciones de la UE quedaron fuera del alcance de las escuchas de la inteligencia estadounidense.

El caso Snowden[2], sobre el espionaje del gobierno de EEUU con la connivencia de las principales compañías estadounidenses de telecomunicaciones e Internet, ha abierto un nuevo tiempo en las relaciones de los ciudadanos con el poder político y económico en la era de la Sociedad de la Información, el conocimiento, el *Big Data*. La pretendida transparencia, participación y colaboración, componentes del gobierno abierto que parecía impulsar el gobierno de Barack Obama, ha quedado en entredicho y el espionaje a la presidenta de Brasil y las principales multilatinas brasileñas ha resquebrajado la Alianza para el Gobierno Abierto[3].

## Desequilibrios al descubierto

Encontramos cada vez más ciudadanos con madurez suficiente en el uso de las TIC;



Fundación Telefónica
Telefónica

habituados a compartir; a intercambiar los papeles de emisor y receptor; a trabajar con y desde cualquier lugar con equipos al otro lado del mundo de forma colaborativa; sin miedo a la producción y difusión de confidencias, experiencias, opiniones, conocimientos…; en texto, vídeo, foto e infografías; a comentar lo del otro, a complementar, participar…

Surge un nuevo ciudadano conectado, global, bioinspirado, consciente de que las TIC y las plataformas sociales permiten desarrollar una inteligencia colectiva capaz de modificar los hábitos y estructuras conocidos en la empresa, la política, las instituciones y mejorar la productividad y la competitividad en un entorno sostenible.

Un nuevo tipo (el *knowmad*, amante del conocimiento, que define John Moravec en su *Knowmad Society*[4], imbuido de la ética *hacker*[5], movido por la pasión, la creatividad, colaborativo, innovador, sin miedo al fracaso, creador de redes, acostumbrado a un entorno cambiante que exige la máxima flexibilidad, resiliencia.

Y aun así, perduran espacios de resistencia al cambio; ámbitos en los que la implantación de las TIC no significa un cambio cultural, una nueva forma de organización y de procesos; territorios que, a ojos de quienes se han incorporado ya a la sociedad digital y 'redárquica', parecen impermeables a la digitalización y las TIC, mantienen la férrea organización jerárquica y niegan las ventajas del procomún. Entornos en los que, como señala José Cabrera[6], se impone el control, la delegación y la estandarización frente a la confianza, la colaboración y la diversidad.

Entre unos -digitales, evangelizadores de la sociedad en red- y otros -analógicos en sus convicciones- se producen tensiones que no deberían llevar a la negación de las posibilidades que ofrecen uno u otro entorno, sino a la búsqueda de consensos y a la progresiva trasformación de las estructuras de poder. Solo así será posible evitar que se consolide una sociedad dual, semilla de desigualdades y pérdida de oportunidades.

La lucha de poderes en el marco de la transición a la sociedad digital, de la información y el conocimiento, afecta a las relaciones comerciales y laborales; la regulación de los mercados; la organización y el funcionamiento de las administraciones y su relación con los administrados; a los organigramas y el desempeño de los agentes que articulan la sociedad: partidos políticos, sindicatos, universidades, empresas… Impactados todos por las TIC, buscando aún cómo desenvolvernos en el contexto digital.

«La web social hace posible nuevas organizaciones adaptativas más ágiles, participativas, abiertas, transparentes y centradas en las personas», afirma José Cabrera, autor de *Redarquía*, *más allá de la jerarquía*.

Así como Umberto Eco se refirió a apocalípticos o integrados en la cultura de masas[7], en la sociedad digital nos encontramos adaptados e inadaptados, aunque las posiciones se intercambien constantemente, como corresponde a un mundo inestable en transición.

**Búsqueda de nuevos liderazgos**

Cuando los dirigentes, ya sean políticos o de otras esferas, no son capaces de asimilar el



Fundación Telefónica
Telefónica

cambio que están experimentando los ciudadanos con las TIC, se ven desplazados; cuando se resisten a implementar los nuevos valores, debilitan la democracia y el bienestar; y si niegan la transformación permanente que estamos conociendo, solo provocan tensiones y conflictos, desapego, enfrentamiento.

Esa transición digital precisa de nuevos liderazgos, capaces de asimilar los cambios que las TIC comportan y extraer todas sus ventajas, identificando riesgos y estableciendo nuevos parámetros que correspondan a un entorno social caracterizado por: la generosidad a la hora de facilitar datos, información y conocimiento; la transparencia en el momento de compartirlos, gestionarlos y ponerlos en valor, y, al mismo tiempo, reciprocidad en las relaciones que se establecen entre gobernantes y gobernados, administradores y administrados, proveedores y usuarios, clientes y consumidores, empleadores y empleados. Los nuevos líderes en el mundo de la empresa y la política «deben cumplir el perfil de la nueva Sociedad de la Información, donde prima la colaboración, el trabajo en equipo, la transparencia, la creatividad, en una actitud de escucha permanente para aprovechar el talento existente en la sociedad», señala César Ramos en *Democracia hacker. El poder de los ciudadanos* [8].

**Notas**

[1] *Digital Agenda for Europe* (véase: *http://ec.europa.eu/digital-agenda*).

[2] Un recopilación de las informaciones publicadas por *El País*, disponible en: *http://elpais.com/tag/edward_snowden/a/*

[3] Véase: *http://www.opengovpartnership.org/es*

[4] Véase: *http://www.knowmadsociety.com*

[5] Himanen, P. (2004). *La ética del hacker y el espíritu de la era de la información*. Barcelona: Destino.

[6] Cabrera, J. (2014). *Redarquía. Más allá de la jerarquía: Las nuevas estructuras organizativas en la Era de la Colaboración*. Madrid: Rasche.

[7] Eco, U. (2005). *Apocalípticos e integrados*. Barcelona: Tusquets.

[8] Ramos, C. (2013). *Democracia hacker. El poder de los ciudadanos*. Granada: Algón.



Fundación Telefónica
Telefónica