

PACOC

Perspectivas de la Administración y Concepción Organizacional Contemporánea

ISBN: 978-607-97037-1-4



Dr. José Felipe Ojeda Hidalgo
Dr. Carlos Juan Nuñez Rodríguez
Dra. María Teresa Magallón Díez
Dra. Dolores Guadalupe Álvarez Orozco
(Coordinadores)



Índice

Presentación

Tema1.

Análisis Organizacional.

- 6 El papel de los actores en la institucionalización del cambio organizacional.
- 17 Filosofía y análisis organizacional.
- 26 El ser humano en la dinámica organizacional contemporánea.
- 33 Estrategias de implementación y modelos administrativos.
- 46 De la teoría de la organización a los estudios organizacionales:
Cambio paradigmático en el pensamiento anglosajón en el siglo xx.
- 53 Trayectoria institucional y análisis organizacional.
- 62 Aportes de la administración para el estudio del empresario y el trabajador.
- 68 La teoría de la organización y los estudios organizacionales: Una relación inestable.

Tema 2.

Paradigmas

- 81 El concepto de calidad en el discurso de los trabajadores en diversas organizaciones.
- 88 La organización y los individuos asociados a su satisfacción y al liderazgo.
- 105 ¿Es la nanotecnología un nuevo paradigma tecnológico?.
- 113 El proceso de toma de decisiones:
Elemento central en la comprensión de las organizaciones.
- 124 Uso de las TIC y construcción de identidades: una perspectiva organizacional.
- 132 Dilemas sociales en la evolución de la cooperación:
Cómo la identidad promueve el intercambio social.
- 141 Consideraciones históricas en torno al pensamiento de Henri Fayol.
- 150 La nueva economía: el conocimiento y la innovación como fundamentos del crecimiento de las organizaciones.
- 156 Reflexiones en torno a la pregunta ¿Qué es la organización?.

Presentación

El presente libro es producto de la convocatoria que el NODO Perspectivas de la Administración y Concepción Organizacional Contemporánea (PACOC) realizó en noviembre de 2012 en la Universidad Autónoma Metropolitana Unidad Azcapotzalco (UAM-A), en el marco del X Coloquio Internacional de Análisis Organizacional, organizado entre otros por la Red Mexicana de Estudios Organizacionales (REMINEO).

Es pertinente indicar que a este trabajo le anteceden dos libros en los que hemos participado algunos de los miembros fundadores del mismo: La crisis de las instituciones en México y Perspectivas de la Administración y Concepción Organizacional Contemporáneas, ambos publicados por Editorial Hess y la UAM-A. Entre los miembros fundadores del PACOC nos encontramos Profesores-Investigadores de la UAM-A y profesores e investigadores de la Facultad de Contaduría y Administración (FCA) de la Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM).

Con la intención de ampliar los alcances de nuestras investigaciones y articularnos a otras unidades de ambas instituciones, así como a diferentes universidades nacionales e internacionales es que decidimos incorporarnos a la REMINEO, espacio donde siempre hemos encontrado las puertas abiertas para realizar y exponer investigaciones en completa libertad, sin ningún otro interés que el apego a la producción de verdad, ello desde las evidencias producto de las indagaciones, la reflexión teórica rigurosa y las metodologías apropiadas.

Con la incorporación a la REMINEO se ganó la participación de profesores e investigadores, lo cual enriqueció la producción teórica del NODO PACOC, al ampliar la temática, las referencias bibliográficas, los temas de investigación, las metodologías y las problematizaciones. Sin por ello querer plantear que las investigaciones anteriores carecieran de una gran diversidad temática, teórica y metodológica. De hecho se puede afirmar que el PACOC ha sido un espacio de reflexión, discusión y elaboración de investigaciones para todos sus integrantes, mismos que además de contar con diferentes formaciones también cuentan con diferentes grados académicos. En este libro participan autores ya formados y consolidados como investigadores, así como jóvenes investigadores.

La diversidad se expresa tanto en las distintas líneas de investigación de los participantes en este libro como de sus formaciones, las cuales se inscriben en la administración, sociología, historia, comunicación, economía, filosofía, entre otras.

Este libro no fue convocado a partir de ejes temáticos, pero se consideró que para su publicación se dividiera en dos secciones, a partir de lo cual se seleccionaron los trabajos que las conforman. Ello con la intención de organizar la exposición de las investigaciones presentadas, situación que facilitará la lectura para colegas y alumnos de distintos niveles e instituciones.

Los ejes temáticos son: 1) Análisis Organizacional y 2) Organizaciones Contemporáneas y Paradigmas. En ellos se procuró organizar los artículos dictaminados favorablemente para su publicación. Este libro está destinado para ser consultado, revisado, criticado y enriquecido desde distintas materias a nivel licenciatura hasta en seminarios de posgrado tanto de Administración, Estudios Organizacionales y otras Ciencias Sociales.

Por todo lo anterior es que se invita a todos los estudiosos de las Ciencias Sociales, de las Ciencias Económico-Administrativas, de la Administración y de los Estudios Organizacionales a revisar este libro.

Por último agradecemos todo el apoyo que brindaron para la compilación de este libro a Marlene Sánchez, Hugo Contreras Tagle y Brianda Salazar

María Teresa Magallón Díez
Carlos Juan Núñez Rodríguez.

Análisis Organizacional

El papel de los actores en la institucionalización del cambio organizacional.

María Teresa Magallón Díez¹.

¹Profesora-Investigadora Titular "C", Tiempo Completo, Departamento de Administración, Universidad Autónoma Metropolitana, Unidad Azcapotzalco. Sistema Nacional de Investigadores Nivel 1. Correo electrónico: tediez73@hotmail.com

Introducción.

Este artículo presenta algunas reflexiones en torno al panorama actual en materia de Cambio Organizacional (CO) en una disciplina como la Administración. En un primer momento, se enuncian algunas de las propuestas hegemónicas que han guiado el abordaje teórico del CO, llegando a la conclusión de que se trata de un discurso en el que los actores parecen ausentes, lo cual tiene profundas consecuencias en los estudios que sobre el CO se difunden en multitud de publicaciones especializadas: la búsqueda de la eficiencia sin ética, el desconocimiento del poder creativo a cargo de los actores en niveles que no son los directivos de una organización y la desaparición del actor local frente a la estructura y las exigencias de un mercado globalizado y, por tanto, homogeneizante.

Posteriormente, se evalúan las características de las prescripciones implícitas que sobre el CO se desprenden de la corriente vigente desde fines del siglo XX: el nuevo institucionalismo económico, y su particular concepción sobre el individuo y su conducta en la organización.

1. La Administración sin sujetos. Una disciplina ajena al mundo de la vida.

A lo largo del siglo XX, muchos de los modelos que explicaban el Cambio Organizacional (CO) en una disciplina como la Administración, enfatizaban "los grandes relatos", las "fórmulas probadas" para obtener éxito en el mercado, careciendo la mayoría de las veces de una perspectiva que verdaderamente considerara a los actores encargados de implementar dichos modelos. En este enfoque lineal y prescriptivo se adscribían quienes consideraban al CO como un proceso formal de concepción, pudiendo interpretarse éste como:

- El posicionamiento competitivo en mercados locales y globales (Perrow, 1986; Porter, 1979, 1980, 1985, 1990; Harrigan, 1984; Rumelt, 1982; Williamson, 1986),
- La adaptación a contingencias mediante la determinación de los procesos de adaptación estructurales (Hannan y Freeman, 1977; Hofer, 1975; Miller, 1993; Aldrich y Pfeffer, 1976; Child, 1972; Mintzberg, 1991) o como
- La conformación de redes organizacionales en entornos de innovación tecnológica (Alstyne, 1997; Grandori y Soda, 1995; Sydow y Windeler, 1998; Astley, 1983; Kerwood, 1995).

De acuerdo con Mary-Zey Ferrell (1995), estos tradicionales acercamientos al estudio de la administración en las organizaciones sólo enfatizaban temas como "la eficiencia, las metas, los consensos, el ambiente estático que siempre limita, y la importancia del tamaño y de la tecnología", oscureciendo otros como el poder, el cambio, el conflicto, la elección estratégica y la voluntad individual. Por ello, una segunda perspectiva comenzaba a germinar: la del CO como la acción colectiva de significaciones, pudiendo ser éste analizado como:

- El producto de un liderazgo empresarial a través de un proceso visionario y cognitivo (Gioia y Chittipeddi, 1991; Johnston, 1989; Kets de Vries y Miller, 1984, 1991; Barnard, 1938; Bettis y Prahalad, 1995; Dreyfus y Dreyfus, 1987; Pitcher, 1992; Prahalad y Bettis, 1986; Schwenk, 1984),
- El producto del aprendizaje a través de un proceso de gestión del conocimiento y de los saberes organizacionales (Kim y Mauborgne, 1999; Leonard y Sensiper, 1998; Smircich y Stubbart, 1985; Weick y Westley, 1996; Brown y Leonard, 1998; Goshal y Barlett, 1994; Kim, 1993; Quinn, 1978; Weick, 1984, 1985),
- El producto del poder mediante los juegos políticos de los actores en procesos de confrontación y negociación (Pettigrew, 1977; Pfeffer y Salancik, 1977; Baier y Saetren, 1986; Fligsten, 1987), o como
- El producto de la cultura a través de un proceso colectivo de construcción de significaciones y de identidades (Brunsson, 1982; Green, 1988; Hedberg y Jönsson, 1977; Lorsch, 1985).

Esta clase de perspectivas parece ser la más pertinente cuando se trata de contrarrestar algunos de los excesos propios de las prescripciones más difundidas en materia de CO, tales como:

- La búsqueda de la eficiencia sin ética, de la rentabilidad sin principios, de los indicadores sin mayor significación para la mejora en la existencia de los seres humanos, en suma, la consolidación de una disciplina sin alma, ajena al mundo de la vida.

El desconocimiento del poder creativo a cargo de los actores que no ocupan una posición directiva en la organización.

La disolución del actor local frente a la estructura y las exigencias de un mercado globalizado y, por tanto, homogeneizante.

Se discutirá brevemente estas características que definen mucho del contenido de los modelos prescritos por la Administración, a fin de problematizar sobre ellas y poder aventurarse a generar alternativas a este orden organizacional.

1.1 Una Administración sin ética. O la eficiencia sin efectividad.

En 1949, Theodor Adorno afirmó que no era posible escribir poesía después de Auschwitz, “un proceso que redujo a humo y cenizas a seres humanos vivos, reduciendo al tiempo todas las formas de discurso al nivel de lo innumerable” (Jahanbegloo, 2013). ¿Quién pudo concebir tal sistemática y mecánica aniquilación de los judíos, perversamente organizada con burocrática eficiencia? Quedó claro que la Administración puede servir a cualquier fin, que la técnica orientada a la optimización de “tiempos y movimientos” -a la manera taylorista- sin valoración ética de por medio, lleva a la consolidación de una disciplina totalmente indiferente al sentido de la vida y a la pérdida de nuestra concepción del futuro, al volvernos inconscientes de las consecuencias de un presente plétórico de metas e indicadores eficientemente cumplidos.

Además de la reflexión ética, tendría que reconocerse que la definición de un problema propio de la Administración requiere de escuchar a las diferentes voces involucradas en la organización. Para eso se necesita, a su vez, un enfoque que nos permita profundizar en las relaciones y los procesos, no en hechos aislados, como el éxito o como un indicador, sino que se trata de estudiar cómo las diferencias, divergencias y oposiciones movilizan la organización, en lo implícito y en lo explícito, así como de considerar a la organización como algo continuo, pero también como una relación cambiante entre orden y desorden, entre distintos grupos y actores, entre las fuerzas instituidas en el medio (como el aparato estatal) y las actividades cuestionadoras o instituyentes en lo interno (Etkin, 2000:13). Es justamente ese tipo de concepciones las que pueden devolver al actor la importancia que tiene en la definición de las problemáticas propias de la Administración, como habrá de verse a continuación.

1.2 La disolución del actor local.

En un entorno global, la disolución de las particularidades locales se traduce necesariamente en la anulación de los actores que las han construido y reconstruido cotidianamente. Ello se deriva sobre todo de la exigencia de implementar la flexibilidad en todos los ámbitos (social, laboral, personal), junto con lo que Giddens (1999:32) describió como proceso de desanclaje (desmembramiento, desvinculación), el cual implica dos situaciones básicas:

a) Un proceso de reorganización del tiempo y el espacio, mediante mecanismos que liberan a las relaciones sociales de la influencia de los emplazamientos locales recombinándolas a través de amplias distancias espacio-temporales;

b) El vaciamiento del contenido tradicional de los procesos sociales, lo que significa acabar con la costumbre de los contextos locales de acción. El desanclaje se traduce, según Giddens, en despegar las relaciones sociales de sus contextos locales de interacción y reestructurarlas en indefinidos intervalos espacio-temporales.

Desde fines del siglo XX se reitera la necesidad de reconocer cómo es que en los centros de trabajo, las políticas de flexibilización laboral habían provocado el que todos puedan vivir una forma especial de desempleo, ya que no podía seguirse hablando de una simple identidad profesional en la base de toda una carrera sino de una multiplicidad de elecciones, de decisiones, de pasos, de un trabajo a otro, algo que llevaría a resquebrajar la identidad profesional (Maffesoli, 2000: 264), y que originaría que la angustia, la no certeza, la inseguridad y la desigualdad fueran vividas de forma individual, permanente y cotidiana (Beck, 1998). Ninguna empresa practica el empleo de tiempo indefinido, por lo que la flexibilidad no fomenta la fraternidad:

- En los actuales lugares flexibles de trabajo, la consigna es ‘¡no al largo plazo!’, los planes de carrera profesional dejaron lugar a empleos que consisten en efectuar tareas específicas y limitadas. Una vez que la misión llega a su fin, a menudo se suprime el empleo. En el sector de alta tecnología de Silicon Valley, la duración promedio de un empleo es de ocho meses. Las personas cambian continuamente de interlocutor profesional (Sennet, 2001:6).

Queda claro que en el ámbito laboral, junto a la polivalencia, la plurifuncionalidad y la estandarización de espacios, se promueve la emergencia de un individuo fácilmente desplazable, intercambiable y, por tanto, prescindible.

1.3 El desconocimiento del poder creativo y de la iniciativa de actores “no centrales” en la organización.

En estudios clásicos de la Teoría de la Organización se reconocía una realidad de actores conflictivos y racionalidades múltiples encontradas en la lucha por el control de las incertidumbres organizacionales y políticas (Crozier y Friedberg, 1977). Frente al “orden instituido” -que incluye las formas de educación y socialización, a través de las cuales se ponen límites a la voluntad de los individuos en sus lugares de trabajo-, de acuerdo con Lapassade (1985), los individuos y grupos no son pasivos, sino que actúan para construir sus propias formas de relación, “ellos realizan una actividad instituyente” que refleja la actitud crítica y la tarea innovadora. Hay entonces una interacción entre el orden instituido y la actividad instituyente, que regresa al actor a una ecuación en la que sólo parecía prevalecer la estructura instituida.

Existen muchos ejemplos que dan evidencias de la capacidad de los actores para modificar, resignificar y reapropiarse de una herramienta, un procedimiento o una técnica para garantizar la eficiencia y la calidad. La estructura instituida se ve sujeta a la actividad instituyente a cargo de los actores.

Por citar sólo algunos casos, Pfaffenberger (1997) reseña lo que ocurrió en el Departamento de Policía de St. Louis luego de que se adquirió un sistema automático localizador de vehículos capaz de ubicar por cuadrante a cada uno de ellos con mayor rapidez, con objeto de situar con precisión la ubicación de una llamada de radio que no hubiera sido respondida, situación que podría indicar una amenaza a la seguridad del oficial de policía. A pesar de esos beneficios, los policías percibieron este sistema como una amenaza a la independencia, discreción y libertad de movimiento. Pero en poco tiempo, descubrieron cómo engañar al sistema. Casi por accidente, el vehículo de un oficial se atascó en uno de los puentes que cruzan el río, y su señal desapareció de la pantalla. Poco después, todos los policías sabían que un viaje rápido por el río y un rápido movimiento a la llave de encendido eran suficientes para anular el sistema localizador. En ese mismo tipo de organizaciones, los policías en algunas ciudades compran sus propios teléfonos celulares que, a diferencia de los radios de policía, les permiten realizar llamadas no monitoreadas a otros vehículos policíacos.

Cuando las tecnologías de la información se introducen en una organización generan procesos de control y de racionalización, pero también procesos sociales opuestos de resistencia, reajuste y a veces de sabotaje a cargo de los actores. Por ello, toda innovación puede estudiarse como un “drama tecnológico” donde participan diversos grupos e individuos en conflicto que se apropian, evitan, modifican, recrean y destruyen sistemas o artefactos tecnológicos a partir de los recursos culturales y simbólicos de que disponen, a partir también de los significados y evaluaciones morales que atribuyen a esos sistemas y artefactos.

Así, aunque el discurso heredado, propuesto o impuesto por una clase hegemónica se impone a los individuos como una matriz cognitiva ineludible, como consecuencia del despliegue práctico que los individuos hacen de él, el discurso se modifica, produce nuevas categorías, abandona otras y, finalmente, declina y deviene otro discurso. El origen de los sistemas de significación que ordenan la realidad no se encuentra, a la manera del estructuralismo, en una estructura previa e inconsciente arraigada en la mente humana, sino en la permanente interacción significativa entre los individuos y el mundo, siendo entonces el discurso un fenómeno diacrónico, dinámico y discontinuo, y no una entidad natural, sincrónica y estática (Cabrera, 2001: 75).

Estudios sobre innovación tecnológica se han convertido en fuente de saberes sobre las posibilidades de los actores de modificar las estructuras y los discursos dominantes. Zaboff, citado por Pfaffenberger (1997: 136) cuenta la estrategia de un equipo de trabajo cuyas capacidades eran rastreadas por una computadora: aprendieron a tener acceso y a programar el sistema maestro para que, sin importar lo que hicieran, el sistema siempre evaluara su desempeño como excelente. Así, el impacto de una tecnología no es unidireccional. Por el contrario, los usuarios modifican, alteran e incluso destruyen la tecnología a su conveniencia. La regularización generalmente no logra establecer plenamente su régimen de control.

Molesta o estigmatizada por la regularización en determinada situación, la gente inmediatamente invoca estrategias como la de parar el motor en el puente, que diluye las reglas, evita el control, confunde los límites y borra los mapas. Las mecanógrafas en los equipos para procesamiento de palabras, por ejemplo, aprendieron a oprimir la barra espaciadora con el pulgar mientras charlaban para que el sistema pensara que estaban escribiendo. Algunas formas de resistencia son más específicas, como la policía, que en todas partes del país respondió a los sistemas de rastreo computarizados dirigiéndose a la oficina y obstruyendo los monitores (Pfaffenberger, 1987: 133).

Existen además los recursos que obtienen los trabajadores a partir de situaciones ambiguas o inciertas. Un ejemplo de ello es una innovación tecnológica gestada por los propios operarios de la armadora de Ford Hermosillo, usando pulque para eliminar la oxidación de piezas que estaban inadecuadamente almacenadas. Esto, por supuesto, no se reporta en los formularios de calidad, y obviamente es algo que se oculta a los observadores externos. En ocasiones lo registrado en los formularios es más bien lo que supervisor considera como el “deber ser”, la capacitaron para “complacer” a los auditores, registrando los procesos de tal forma que les permitan un cierto margen de maniobra:

- Por ejemplo, en lugar de decir que en el primer turno se fabrican 100 piezas, se tendría que decir que se fabrican hasta 100 piezas. De lo contrario, en caso de no cumplir con la cuota exacta podría ser motivo de una inconformidad, o un extrañamiento, y por tanto se reprobaría la auditoría. (Bueno, 2000: 45).

Con ello queda claro que la inclusión en la categoría de “empresa de clase mundial”, sometida al cumplimiento de las normas de calidad internacional, no reconoce la adecuación de prácticas locales, porque no son reflejo de formas culturales de producción fundamentadas en los atributos científicos originados en los grandes centros de investigación. No se puede entonces considerar a la pasividad en las respuestas locales como un hecho, pues éstas adoptan diversas modalidades que recrean culturas particulares. En donde se enfatizan ciertas prácticas universales, éstas se traslapan, se acoplan, incluso se funden con experiencias locales, dando origen a nuevos significados.

A pesar de hablarse de “ciencias de la Administración” y de considerar a ésta como un campo idóneo para la interdisciplina, poco se recurre a estudios antropológicos o sociológicos en los que se reconoce la voz y la acción de los actores locales -no sólo de los accionistas mayoritarios, los dirigentes-dueños o los altos funcionarios- en la modificación cotidiana de estructuras.

Pero existe cierta tendencia a ignorar al actor en los casos de éxito expuestos en muchos textos de Administración, en las “mejores prácticas” premiadas y difundidas por agencias calificadoras o por instituciones bancarias supranacionales privilegiándose, en el mejor de los casos, la visión del CEO o del grupo directivo. Con ello, algunas preguntas quedan pendientes por resolver:

1. ¿Quién construyó Tebas, la de las Siete Puertas?
2. En los libros aparecen los nombres de los reyes, ¿Arrastraron los reyes los bloques de piedra?
3. Y Babilonia, destruida tantas veces, ¿quién la volvió siempre a construir?
4. ¿En qué casas de la dorada Lima vivían los constructores?
5. ¿A dónde fueron los albañiles la noche en que fue terminada la Muralla China?
6. La gran Roma está llena de arcos del triunfo, ¿quién los erigió?
7. ¿Sobre quiénes triunfaron los Césares? (...)
8. El joven Alejandro conquistó la India, ¿Él solo?
9. César derrotó a los galos, ¿no llevaba siquiera cocinero?
10. Felipe de España lloró cuando su flota fue hundida, ¿No lloró nadie más?
11. Cada página una victoria. ¿Quién cocinó el banquete de la victoria?
12. Cada diez años un gran hombre. ¿Quién pagó los gastos?

Tantas historias. Tantas preguntas.

Preguntas de un obrero que lee, Bertolt Brecht.

Esto tiene que ver con la definición de organización de la que se parte. Al considerarla como un conjunto de individuos que trabajan conjuntamente para lograr objetivos de manera armoniosa y consensuada, en opinión de Etkin (2000:17), “con esto enfrentamos una postura tradicional que le adjudica intenciones y necesidades a los sistemas. En realidad no están describiendo al sistema sino el interés de sus directivos”.

Tendría que reconocerse en principio que más de una racionalidad opera en las organizaciones y que múltiples racionalidades atraviesan a la misma organización, simplificar la cuestión es asumir la existencia de una racionalidad organizacional que suele ser, de manera muy conveniente, la de la “coalición dominante”. Ferrell (1995) recuerda que a menudo la racionalidad de la alta dirección es generalizada a la organización entera, como si esta racionalidad pudiera excluir a las otras racionalidades independientes de profesionales, trabajadores técnicos y otros, que “son a menudo desconocidas e inexploradas, desarrollando un modelo incapaz de explicar las diferencias en interés, conflicto, dominación y subyugación dentro de la organización”.

Con diversos grados de acuerdos y discrepancias, la organización logra mantenerse gracias a que “se produce una intersección entre las políticas oficiales con los fines de los integrantes” y se logra resolver, así sea de forma parcial, transitoria e inestable, esa antinomia en que “a los integrantes se les reconoce y se les desconoce” (Etkin, 2000:203). De ahí que, siguiendo con este autor, los planes y las estrategias organizacionales puedan distinguirse como “una manifestación de las relaciones de poder y saber” y, para lograr salir de una visión meramente prescriptiva, simplista o ingenua, “vemos la organización como una trama de relaciones viables, con resultados que son aceptables en su contexto (por los usuarios, ciudadanos, clientes)” en un momento particular.

Mantener esa “trama de relaciones viables” implica también reconocer la naturaleza no monolítica sino “flojamente acoplada” de la organización, a partir de que:

- Las áreas, los sectores y espacios específicos, no sólo son diferentes en un sentido técnico y cultural en cuanto al conocimiento compartido, los métodos utilizados, las ideas y creencias que prevalecen en dichos ambientes. También son desiguales en cuanto a su peso político en la organización, y esto influye en los procesos de cambio. En un hospital los médicos tienen más presencia que los contadores en la definición de los propósitos de la organización. También es visible el distinto peso de la burocracia en una oficina pública comparada con una empresa de transportes (...) Esta coexistencia significa que hay sectores que prevalecen (factores de poder), al tiempo que otros son desplazados o marginados de la decisión política o medidas de gobierno. (Etkin, 2000:21).

Evidentemente, la racionalidad dominante tendrá que coexistir con los grupos no considerados o marginados en la organización, por lo que la resistencia representada por aquellos que “si bien salen de escena, siguen actuando en otros niveles para recomponer su situación [y que] no desaparecen sino que tienen el status combinado de estar ausentes (en el Poder) y presentes (en lo cotidiano)” (Etkin, 2000:205), hace que la organización se convierta en un campo de fuerzas con una tensión no resuelta, a partir de la cual se impulsan estructuras paralelas o alternativas que empujarán a una búsqueda negociada de nuevos modos de organizar el trabajo, sin exclusiones o marginaciones, con tensiones tolerables.

A continuación se presentan algunas de las ideas que definen uno de los principales enfoques para abordar el Cambio Organizacional, enfoque más que vigente y que, paradójicamente, reconoce al actor, pero lo caracteriza de forma peculiar: racional, interesado e influenciado sólo por aquellas instituciones capaces de garantizar la maximización de su bienestar individual.

2. Propuestas hegemónicas en materia de Cambio Organizacional. Del actor ausente al individuo racional.

Se ha señalado la emergencia de cierto tipo de concepciones en torno al CO que reconocía aquellas “dimensiones ocultas” para la Administración tradicional, como el poder, la cultura o el aprendizaje. Este tipo de enfoques parecía obedecer a una “posmodernidad” caracterizada por el respeto a la diversidad y el reconocimiento de las diferencias, cualidades propias de los modelos organizacionales conocidos como “postburocráticos”. Frente a ellos, una corriente hegemónica en la explicación del CO comienza a adquirir fuerza desde fines del siglo XX. Para esta corriente, para garantizar la implementación de un CO exitoso, capaz de asegurar rentabilidad y eliminar cualquier tipo de ineficiencia, lo primero que debe realizarse es proveer al individuo de las instituciones apropiadas para ello. Al restringir la elección personal (North, 1990) e inducirla, las instituciones estructuran opciones e información para los actores que buscan maximizar sus beneficios. Así, la “estructura institucional” de un país se forma de los marcos de normas que generan incentivos para que los actores dirijan sus comportamientos de cierta manera, para hacer menos dañino y hasta positivo el oportunismo individual (Arellano, 2002: 12). Se trata, entonces, de llevar a la práctica los supuestos conductuales propios del homo economicus, ya que éste no estaba equivocado, sólo le faltaban las instituciones adecuadas, “aquellas que maximizan la racionalidad individual, o reducen los costos de transacción de la acción o la relación colectiva” (Arellano, 2001).

Se impulsan modelos de CO basados fundamentalmente en la teoría neoclásica y en sus supuestos conductuales. Contrario a los ideales “postburocráticos”, los modelos organizacionales y de gestión que en el marco de dicha teoría aparecen, acentúan las características propias del modelo ideal burocrático por lo que se trata más bien de una burocracia organizada según principios que permitan la calculabilidad y, por tanto, la previsibilidad de resultados gracias a la máxima que se desprende de esta teoría: basta con proveer incentivos racionales para obtener comportamientos racionales al interior de cualquier organización, lo que Weber ([1921]1997: 732) llamara “la resolución objetiva”, alcanzada “según reglas previsibles” -que, idealmente, permean a cualquier burocracia moderna- para el ejercicio de la función administrativa²; con ello se fortalece un sistema con alta racionalidad formal, teleológica -encaminada a la ganancia-, que termina por desaparecer inexorablemente a quien no actúe de acuerdo con ella.

Al respecto, Fukuyama (2004, citando a Olson, 1996) nos recuerda cómo es que “los economistas suelen contar un chiste en el que un economista y un estudiante van por la calle y, de pronto, el estudiante ve un billete de 100 dólares en la acera. El estudiante se agacha para recogerlo y entonces el economista le explica que es imposible que el billete esté ahí porque, si estuviera, ya lo habría recogido otra persona”. Asegurar la calculabilidad y la previsibilidad del comportamiento en las organizaciones, gracias a la provisión

de incentivos racionales a individuos permanentemente comprometidos sólo con la maximización de su bienestar individual, lleva a este tipo de caricaturas descritas por Mancur Olson. Por ello, muchos esfuerzos encaminados al cambio organizacional son condenados al más rotundo de los fracasos, al estar basados en una concepción de “lo racional” y de la conducta esperada a cargo de los actores, que guarda poca relación con el comportamiento real frente a la comunidad que compone una organización.

En un texto clásico de Amartya Sen (1977), las elecciones de una persona se consideran racionales si, y sólo si, obedecen a un ordenamiento constante y consistente de preferencias reveladas, ordenamiento que, además, tendrá forzosamente que reflejar sus intereses, representar su bienestar, resumir su idea de las acciones deseables y describir sus elecciones y su comportamiento efectivo. Una duda fundamental se deriva de esta definición:

- ¿Podrá hacer todo eso un ordenamiento de preferencias? Una persona así descrita puede ser ‘racional’ en el sentido limitado de que no revele inconsistencias en su comportamiento de elección, pero si no puede utilizar estas distinciones entre conceptos muy diferentes, diremos que es un tonto. En efecto, el hombre puramente económico es casi un retrasado mental desde el punto de vista social. La teoría económica se ha ocupado mucho de este tonto racional arrellanado en la comodidad de su ordenamiento único de preferencias para todos los propósitos. (Sen, 1977: 204).

En virtud de lo anterior, podemos comenzar a inferir los límites y potencialidades de concebir el cambio organizacional como un proceso que, gracias a obedecer a una predecible racionalidad individual maximizadora, se convierte en lineal y controlable. Leif Johansen, citado por Amartya Sen (1977:196), llegó a afirmar que uno de los supuestos del homo economicus que dista mucho de ser evidente y que debe ser confrontado con las realidades observadas es aquel que pone en entredicho la viabilidad de la más elemental forma de vida en sociedad: “la teoría económica tiende a sugerir que los individuos son honestos sólo en la medida en que tengan incentivos económicos para serlo (...) el supuesto no puede ser cierto en su forma más extrema. Ninguna sociedad sería viable sin ciertas normas y reglas de conducta (...) necesarias para la viabilidad exactamente en los campos donde están ausentes los incentivos estrictamente económicos y no pueden crearse”.

² Debe recordarse que, “la peculiaridad de la cultura moderna, especialmente su subestructura técnico-económica, exige esta previsibilidad o calculabilidad del resultado” (cursivas nuestras) (Weber, [1921] 1997: 732).

Debe reconocerse que existen incentivos que condicionan el cambio organizacional y que no obedecen a motivaciones egoístas y a incentivos puramente económicos:

- (...) entre los intereses propios y los intereses de todos se encuentran los intereses de diversos grupos: familias, amigos, comunidades locales, grupos de colegas, clases económicas y sociales. Los conceptos de la responsabilidad familiar, la ética empresarial, la conciencia de clase, etc., se refieren a éstas áreas de interés intermedias”

(Sen, 1977: 175). Es decir, “los grupos intermedios entre el individuo y los demás, como la clase y la comunidad, proveen el foco de muchas acciones que implican el compromiso. (Sen, 1977: 216).

El que existan respuestas que no maximizan las ganancias “revela de inmediato la presencia del compromiso como parte del comportamiento” (Sen, 1977: 197). Dicho “compromiso”, “se relaciona a veces con un sentimiento de obligación que va más allá de las consecuencias. A veces se acepta la ausencia de ganancia personal en actos particulares considerando el valor de las reglas de comportamiento” (cursivas en el original) (Sen, 1977: 213-214). Es este “compromiso” el que permite no sólo la viabilidad de la vida en comunidad, sino la existencia misma del mercado:

-
- (...) resultaría falso afirmar que el mercado depende totalmente de motivaciones egoístas individuales. Existe el compromiso normativo con el sistema de mercado en sí, el elemento fiduciario necesario que sostiene los precios y el crédito. Se necesita hacer un análisis (...) para explicar porqué las posibilidades de hacer trampa no destruyen los procesos de mercado (...) El compromiso de los individuos con el grupo más amplio puede explicarse en buena medida (...) en función de una combinación de coacciones, múltiples relaciones entrecruzadas, convenciones e intereses personales. (Douglas, 1986: 70).

El ejercicio de la racionalidad aparece en la toma de decisiones, pero éstas también son fruto de un aprendizaje acumulado, razón que llevó a Mary Douglas (1986) a afirmar que, al estilo de Durkheim, la mente individual puede considerarse como una mente social personalizada. Por ello, el arraigo de una idea es un proceso social, no sólo producto de un cálculo individual racional, de ahí que “el proceso cognitivo más elemental del individuo depende de las instituciones sociales” (Douglas, 1986). Continuando con Durkheim (1903, 1912, citado por Douglas, 1986), el error de inicio de la elección racional consiste en negar los orígenes sociales del pensamiento individual. Es la sociedad la que da al individuo las clasificaciones, las operaciones lógicas y las metáforas orientadoras. En particular, la noción de la corrección apriorística de algunas ideas y del carácter absurdo de otras se reconoce como un elemento central del orden social.³

Así, la reacción de ultraje que se produce cuando se cuestionan opiniones profundamente arraigadas, constituiría una respuesta visceral debida al compromiso con el grupo social. Desde su punto de vista, el trabajo epistemológico ofrecía el único programa de investigación capaz de explicar cómo se crea un bien colectivo, pues el modelo de elección racional no puede explicar la acción colectiva o el bien común. Debido a que parte del axioma de que el comportamiento racional se basa en motivos egoístas, la teoría de la elección racional individual no encuentra más que dificultades en el concepto de comportamiento colectivo (Douglas, 1986:27-28), al no lograr explicar aquellas situaciones en las que los individuos se comprometen en una acción colectiva y contribuyen al bien común con generosidad, sin afán de lucro personal:

- Tanto los sacerdotes como los fieles intentan llevar a cabo exactamente lo que la teoría política de Olson tiene por imposible o muy poco probable. Desean entregarse a una acción colectiva. Los adoradores de los antepasados son individuos racionales, cada uno con sus propias preferencias acerca del trato que debe recibir de los demás y del que éstos deben recibir de él. La cuestión es cómo se las arreglan para crear ese bien común: un acuerdo acerca de los antepasados. Lo mismo se aplica a cualquier creencia acordada, sea en materia de tabúes o magias de pesca, de pecados o sacramentos, de dioses únicos o Trinidades. ¿Cómo consiguen establecer una Iglesia colectiva dotada de una doctrina propia, en vez de perderlo todo entregándose por separado a destructivas persecuciones de herejes? (Douglas, 1986:62).

¿Qué puede decirse en torno a los supuestos de racionalidad al estudiar los procesos organizacionales, que dependen de la acción colectiva de forma cotidiana para asegurar su continuidad?. Es evidente que:

Una razón mayor por la que las organizaciones no son instrumentos totalmente racionales en la persecución de metas es que la gente que las compone no es totalmente racional. Ellos rara vez tienen un ordenamiento consistente de metas, no siempre persiguen sistemáticamente las metas que tienen; tienen información incompleta, poseen una incompleta lista de alternativas, rara vez conducen una exhaustiva búsqueda de alternativas y no siempre conocen las relaciones entre medios organizacionales y fines. (March y Simon, 1958, citados por Ferrell, 1995).

³ Así, en las sociedades modernas de países de capitalismo industrial avanzado y con Estados de Bienestar consolidados, Therborn (1988) afirma que existe una “cultura de bienestar”, conjunto de significados socialmente compartidos, en torno a lo que tendría que entenderse por “bienes públicos”. La definición de un bien público en estas sociedades es un proceso de construcción social de significados más que de cálculos racionalistas. Así, la salud pública constituye un bien público para un británico, así como la seguridad social lo es para un australiano y la redistribución del ingreso lo es para un noruego. Renunciar a ellos es una afrenta a esa cultura de bienestar y los significados profundamente arraigados en estas sociedades.

Al interior de las organizaciones pueden reconocerse dos factores críticos para implementar un cambio organizacional a partir de los supuestos del modelo racional de conducta: la importancia de las instituciones sociales -y no sólo de los cálculos individuales- en los procesos decisorios, así como del análisis político necesario para dar cuenta de los aspectos que van más allá de lo racional en dichos procesos. Por otra parte, reconocer la importancia de los procesos políticos y de la preferencia por estrategias de “no maximización de beneficios individuales” por parte de los actores, también lleva a reconsiderar la común afirmación de la teoría neoclásica en el sentido de que, ante un incentivo racional, siempre se obtendrá como respuesta, de manera automática, una conducta racional:

- Las explicaciones causales y mecánicas son válidas en el campo de la física. Las causales y funcionales lo son en el de la biología (...) Pero no se puede aplicar ninguna teoría equivalente a la de la evolución biológica al comportamiento humano (...) los seres humanos pueden hacer cosas que están vedadas a los demás organismos biológicos: pueden utilizar estrategias de espera, retroceder aparentemente para avanzar más tarde y efectuar otros movimientos indirectos. (Douglas, 1986: 57).

Justamente este tipo de “análisis estratégico” es el que tendría que buscarse en el estudio de la Administración para explicar el proceso de cambio en las organizaciones. Porque los efectos de los fenómenos sociales no pueden considerarse predeterminados, comprendidos a partir de un sencillo principio causal como el que se refiere a las leyes que rigen lo que sucede en el mundo natural, donde la regularidad y, por tanto, la predictibilidad, son la regla. En cambio, al tratarse de fenómenos en los que se manifiesta mucho de la creatividad humana, los procesos sociales no pueden ser suficientemente explicados mediante la determinación causal, pues la interacción social se sintetiza en la relación iniciativa-respuesta, relación que no es unívoca, unidireccional ni idéntica en toda circunstancia.

Más allá del reconocimiento que hace la ciencia económica de las “asimetrías de información”, correspondería a la Administración estudiar e identificar las raíces de dichas asimetrías, los arreglos de poder que las posibilitan y las decisiones estratégicas de la coalición dominante que favorecen la preservación de ese orden organizacional. Se trata, es cierto, de reconocer las limitantes de la elección racional -como las asimetrías de información, por ejemplo- una necesaria fase de análisis, pero no puede omitirse el núcleo mismo del proceso político que las origina.

A través de los estudios sobre el poder en la Teoría de la Organización -disciplina que atiende a los aspectos poco abordados por la Administración en su versión prescriptiva- “el énfasis (es) cada vez mayor hacia los procesos sociales y políticos a través de los cuales el poder organizacional es movilizado y legitimado”, con lo cual “el foco de atención cambió hacia la develación de la manipulación ideológica y política que opera detrás de la fachada pública de estabilidad y orden” (Barba y Solís, 1997: 39). En ese sentido, los resultados de un cambio organizacional sólo pueden analizarse cabalmente cuando éste ha sido suficientemente institucionalizado y “la institucionalización como proceso es profundamente político y refleja el poder relativo de los intereses organizados y de los actores que se movilizan alrededor de ellos” (Barba y Solís, 1997:68).

De acuerdo con la corriente conocida como *rational choice*, se puede encontrar el origen de las instituciones en la búsqueda por la minimización de costos de transacción y la garantía de elecciones racionales, al ofrecer sólo ciertas posibilidades mediante determinado tipo de instituciones (lógica de la instrumentalidad). El contexto institucional puede limitar u obstaculizar dichas elecciones racionales -en la medida en que las instituciones suelen considerar ciertas opciones y descartar otras-, lo cual conduce a soluciones subóptimas (Van Gestel y Teelken, 2004: 461). Por tanto, para lograr comportamientos “racionales”, deben tratarse de implementar sólo las instituciones que garanticen elecciones “racionales”⁴.

Según el Nuevo Institucionalismo Económico, el intercambio -de cualquier tipo: recursos, poder, influencia, normas- es oscurecido por lenguajes, símbolos, diseños “erróneos” de reglas y derechos de propiedad “equivocados”. Eso se soluciona estableciendo la correcta jerarquía estructural. Ésta sustituye al mercado y, aunque no logra la optimización de resultados -como, se dice, lo haría el mercado-, sí permite la “estabilidad de la acción colectiva”. De ahí la importancia de “manipular” las instituciones y establecer sólo aquellas que garanticen la maximización de la utilidad individual, en la medida en que corrigen los defectos, los impulsos y los comportamientos irracionales implícitos en toda relación de grupo.

⁴ Esta teoría parte de un supuesto básico: las instituciones (reglas y procedimientos) estructuran las opciones y la información para los actores, que buscan satisfacer al máximo sus propios intereses. Se tratará, entonces, de proporcionar estructuras y reglas determinadas que promuevan elecciones racionales por parte de los actores. Por ejemplo, en una organización, “el comportamiento eficiente puede propiciarse mediante la introducción de una relación entre director y organismo” (Van Gestel y Teelken, 2004: 464), una relación de tipo contractual, competitiva y que empuje a la búsqueda de maximización de funciones de utilidad individuales.

De ahí que se reconozca que los cambios administrativos, las mejoras en las técnicas administrativas como tales, se verán atrapados por las contradicciones del oportunismo o de la acción colectiva mientras no se logren transformar el diseño y la “estructura institucional”, entendiéndose por ésta los marcos de normas que generan incentivos para que los actores dirijan sus comportamientos de cierta manera, normas que guíen “racionalmente” el oportunismo individual para hacerse menos dañino e incluso positivo (Arellano, 2002: 12). Una vez logrado esto,

El juego no se llama mejora continua, sino creación de mecanismos organizacionales e institucionales para generar los comportamientos racionales que a la sociedad convienen ante políticos y funcionarios oportunistas y racionales (es decir, calculadores de su beneficio). (Arellano, 2002: 8).

Bajo este enfoque, por ejemplo, en las universidades, investigaciones importantes -pero referentes a temas o actores considerados “no estratégicos” o no rentables, según expertos evaluadores externos-, por no ser “aptas” para financiamiento, quedarían en el abandono por no ofrecer los incentivos “correctos” para cualquier investigador “racional” (Arellano, 2001: 94).

La pretendida universalización del individuo racional como única categoría válida de análisis, puede eliminar de la ecuación -pero no de la realidad vivida y socialmente construida- cierto tipo de variables políticas o culturales, por ser elementos “irracionales”, “estorbos a un intercambio óptimo entre los individuos” (idem). Ante esto,

La idea de que los costos de los procesos colectivos de decisión son una ‘carga’ para los individuos no necesariamente es cierta. En ocasiones es la forma o proceso en que se llega a una decisión lo que las comunidades valoran más que el propio resultado del proceso (Ramírez y Ramírez, 2002: 18).

Por poner sólo un ejemplo de lo anterior, casi al inicio del régimen foxista, el proyecto de un nuevo aeropuerto metropolitano, calculado y formulado con criterios “empresariales” llevó a que la Comisión de Avalúos de Bienes Nacionales (dependiente de la Secretaría de Contraloría) propusiera pagar a los ejidatarios 7 pesos por metro cuadrado en las tierras de temporal y 25 pesos en tierras de riego. Posteriormente, luego del movimiento en contra organizado por la comunidad afectada -campesinos del municipio de San Salvador Atenco- se ofreció un nuevo precio por las tierras: 100% más de lo ofrecido originalmente por las de riego, y 594% más por las de temporal, afirmando que “el nuevo precio refleja la plusvalía que el proyecto del aeropuerto dará a la zona”. Alguien “calculó mal” primero, y alguien calculó “con sentido político” después. Finalmente, los atencuenses saludaron con una rotunda negativa la oferta de mil pesos por hectárea de temporal: “nuestras tierras no tienen precio, llevamos más de mil años aquí y no nos vamos a ir”. Sin duda, la realidad como construcción social puede desafiar el cálculo derivado de incentivos racionales individuales, cuando son los actores los que recurren a argumentaciones de índole simbólica, cultural y política que los rebasan.

⁵ Sin haber sido considerados en la elaboración de los planes correspondientes a la construcción del aeropuerto y sin siquiera una consulta previa a la comunidad, se pensó que, luego de que sobreviniera la rebelión, bastaba con subir la cuota ofrecida originalmente. El gobierno federal y los empresarios involucrados se toparon con una conducta “irracional”: la renuencia de los atencuenses a vender su patrimonio. Por ello, fueron calificados como “violentos”, “enemigos del desarrollo”, “intransigentes” o, en el mejor de los casos, incapaces de pensar y de actuar libremente, pues seguramente estaban siendo utilizados como títeres por manos foráneas. Con ello, se evidenciaron dos rasgos esenciales de muchos de los regímenes neoliberales: 1) su carencia de una política agraria, sin estrategia para atender los problemas del campo y para resolver sus conflictos, al buscar sólo una mayor integración a través de la globalización comercial y financiera a través de proyectos de infraestructura que involucran al gran capital; 2) su concepción de progreso como exterminio de cultura y tradiciones locales, lo que llevó a los campesinos a decir que no les interesaba vender su tierra porque ahí tienen su modo de vida, su identidad y su vida comunitaria, además de que no les interesaban las propuestas de empleo porque ellos trabajan la tierra a la que deben su vida y no era su deseo trabajar para los empresarios. En la carta que dirigieran a Juan Pablo II durante su visita a México, le explicaban toda la problemática de la expropiación. Insistían en que el decreto expropiatorio era ilegal e ilegítimo, porque ellos, los dueños de la tierra, nunca habían sido ni informados ni consultados, ya que las autoridades los trataban a ellos y a sus tierras como mercancías, olvidando que tenían historia, tradiciones y dignidad. Los de Atenco pedían al Papa que se pronunciara por su causa justa y digna, porque “nuestras creencias son tan sagradas como nuestras tierras, y porque nuestras tierras son nuestra vida”.

Conclusiones.

Se ha buscado proporcionar un panorama general de las problemáticas y las cuentas pendientes en materia de Cambio Organizacional en la Administración actual. Puede observarse cómo es que uno de los pendientes centrales es la necesidad de verdaderamente recurrir a la multidisciplinaria en los estudios sobre CO. Otra de las consecuencias de la ausencia de actores en muchos de los estudios sobre CO, es la transferencia acrítica y sin mayor reflexión desde cada entorno particular, de estructuras y de instituciones exitosas y pretendidamente universales, que van desde modelos organizacionales hasta “mejores prácticas” (como el Cuadro de Mando Integral, las normas de calidad, los modelos de “responsabilidad social empresarial”, etc.) y que, a pesar de haberse implementado estructuras idénticas a las que en otras latitudes han sido más que convenientes, han arrojado resultados muy parciales en países como el nuestro.

A partir de lo expuesto, tenemos que reconocer que los métodos cuantitativos de comparación deberían ser complementados con análisis de casos, recurriendo a la investigación de campo y a la observación participante, porque el aprendizaje social implícito en esos modelos organizacionales no aparece en los indicadores, “la cultura y las estructuras se encarnan en las prácticas sociales que les dan vida en ciertos espacios y tiempos” (Chanlat, 1998).

Recuperar siempre el análisis político necesario para descubrir cómo se llega al logro de un indicador, tendrá que formar parte de los estudios sobre CO. En ese sentido, al buscar transferir una “estructura que minimiza costos de transacción” o una “mejor práctica que aumenta la eficiencia”, tendría que comenzar por realizarse una investigación sobre el poder detrás y los procesos a través de los cuales esas estructuras son producidas y reproducidas en sus contextos locales, considerando la importancia de las condiciones que llevaron a cierto orden negociado, pues las metas organizacionales suelen ser resultado de los procesos de negociación entre actores (Ferrell, 1995). Asimismo, no podemos esperar entender los modelos organizacionales “exitosos” a menos que estudiemos tanto las acciones sociales que construyen las organizaciones y el significado latente detrás de esas acciones.

Bibliografía

Aldrich, H.E. y J. Pfeffer (1976) Environments of Organizations en *Annual Sociological Review*, pp. 79-105.
 Alstyne, Marshall (1997) The state of network organization: a survey in there frameworks, mimeo, MIT, Sloan School, Massachusetts.

Arellano, David (2001) Organizaciones y Nuevo Institucionalismo Económico, ¿hacia un nuevo dogma?, en Barba, Antonio y Luis Montañó (coords.), Universidad, Organización y sociedad: arreglos y controversias, UAM-I y Miguel Ángel Porrúa, México.

Arellano, David (2002) Nueva Gestión Pública: ¿El meteorito que mató al dinosaurio? Lecciones para la Reforma Administrativa en países como México, CIDE, Documento de Trabajo no. 108, México.

Astley, W. y C.F. Fombrun (1983) Beyond Corporate Strategy, en *Journal of Business Strategy*, primavera, pp. 47-54.

Baier, V.E. y H. Saetren (1986) Implementation and Ambiguity en *Scandinavian Journal of Management Studies*, mayo, pp. 150-164.

Barba, Antonio y Pedro Solís (1997) Cultura en las Organizaciones. Enfoques y Metáforas de los Estudios Organizacionales, Vertiente Editorial, México.

Barnard, C. (1938) *The Functions of Executive*, Cambridge, MA, Harvard University Press.

Beck, Ulrich (1998) La teoría de la sociedad de riesgo reformulada, en *Polis 97, Horizontes contemporáneos: Sociología y psicología social*, UAM-I.

Bettis, R.A. y C.K. Prahalad (1995) The Dominant Logic: Retrospective and Extension, en *Strategic Management Journal*, vol. 16 p. 5-14.

Brown, John Seely y Paul Leonard (1998) Organizing knowledge, en *California Management Review*, vol. 40, núm. 3, pp. 91-111.

Brunsson, Nils (1982) The Irrationality of Action and irrationality: Decisions, ideologies and Organizational Actions, en *Journal of Management Studies*, vol. 19, pp. 29-44.

Bueno, Carmen (2000) QS9000: Calidad en la diversidad, en *Revista Mexicana de Sociología*, vol. 62, no. pp. 29-49.

Cabrera, Miguel Angel (2001) Historia, Lenguaje y Teoría de la Sociedad, Frónesis Cátedra, Universitat de Valencia, España.

Chanlat, Jean-Francois (1998) Alegato para una Antropología general. Defensa e Ilustración, mimeo, HEC-Montreal.

- Child, J. (1972) Organizational Structure, Environment and Performance: The role of Strategic Choice, en *Sociology*, enero, pp. 2-22.
- Crozier, Michel y Erhard Friedberg (1977) *El actor y el sistema*, México, Alianza Editorial. pp. 35-75.
- Douglas, Mary (1986) *Cómo piensan las instituciones*, Alianza Universidad, Madrid.
- Dreyfus, H.L. y S.E. Dreyfus (1987) The mistaken psychological assumptions underlying belief in expert systems, en A. Costall y A. Still (eds.), *Cognitive Psychology in Question*, Nueva York, Saint-Martin Press, pp. 17-31.
- Etkin, Jorge (2000) *Política, Gobierno y Gerencia de las Organizaciones. Acuerdos, Dualidades, Divergencias*, Prentice Hall, Chile.
- Ferrell, Mary-Zey (1995) Criticisms of the Dominant Perspective on Organizations, en Linda Smircich y Marta B. Calás (coords.), *Critical Perspectives on Organization and Management Theory*, Dartmouth, Gran Bretaña.
- Fligsten, N. (1987) The Intraorganizational Power Struggle: Rise of Finance personnel to Top Leadership in Large Corporations, 1919-1979, *American Sociological Review*, vol. 52, pp. 44-58.
- Fukuyama, Francis (2004) *La construcción del Estado. Hacia un nuevo orden mundial en el siglo XXI*, Ediciones B, Barcelona.
- Giddens, Anthony (1999), *Un mundo desbocado, los efectos de la globalización en nuestras vidas*, Taurus, Madrid.
- Gioia, Dennis y Kumar Chittipeddi (1991) Sensemaking and sensegiving in strategic Change Initiation en *Strategic Management Journal*, vol.12, núm. 6, pp. 433-448.
- Goshal, S. y C.A Barlett (1994) Linking Organizational Context and Managerial Action: the Dimensions of Quality of Management, en *Strategic Management Review*, vol. 15, pp. 91-112.
- Grandori, Anna y Giuseppe Soda (1995) Inter-firm networks; antecedents, mechanism and forms, en *Organization Studies*, vol. 16, núm. 2, pp. 183-214.
- Green, Sebastian (1988) Understanding Corporate Culture and its Relations to Strategy, en *International Studies of Management and Organization*, vol. 18, núm. 2, pp. 6-28.
- Hannan, M.T., y J. Freeman (1977) The Population Ecology of Organizations, en *American Journal of Sociology*, vol. 82, núm. 5, pp. 929-964.
- Harrigan, K.R. (1984) Formulating Vertical Integrations Strategies, en *Academy of Management Review*, vol 9, núm. 4, pp. 638-652.
- Hedberg, Bo y Sten Jönsson (1977) Strategy Formulation as a Discontinuos Process, en *International Studies of Management and Organization*, vol. 7, núm. 2, pp. 88-109.
- Hoffer, C.W. (1975) Toward and Contingency Theory of Business Strategy , en *Academy of Management Journal*, vol. 18, núm. 4, pp. 784-810.
- Johnston, Patt (1989) Batteries not included. The Cognitive Perspective in Strategic Management, en *Theory paper*, McGill University, Julio, pp- 1-71.
- Kerwood, Hazel (1995) Where do just-in-time manufacturing networks fit? A tipology of networks and a framework for analysis, en *Human Relations*, vol. 48, núm. 8, pp. 927-950.
- Kets de Vries, M.E.R. y Danny Miller (1984) *The Neurotic Organization*, Jossey Bass, San Francisco.
- Kim, D.H. (1993) The Link between Individual and Organizational Learning, en *Sloan Management Review*, pp. 37-50.
- Kim, W. Chan y Renée Mauborgne (1999) Strategy value innovation and the Knowledge Economy, en *Sloan Management Review*, vol. 40, núm. 3, pp. 41-54.
- Jahanbegloo, Ramin (2013) La rebelión de la sinrazón, en *El País*, 1 de octubre, p. 25.
- Lapassade, Georges (1985) *Grupos, organizaciones e instituciones*, Gedisa, México.
- Leonard, Dorothy y Silvia Sensiper (1998) The role of tacit knowledge in group innovation, en *California Management Review*, vol. 40, núm. 3, pp. 112-132.
- Lorsch, J.W. (1990) Strategy Myopia: Culture as an Invisible Barrier to Change, en R.H. Kilman, et. al., *Gaining Control of the Corporate Culture*, Jossey Bass, San Francisco.
- Maffesoli, Michel (2000) Posmodernidad e identidades múltiples, en *Sociológica*, no. 43, UAM-A. pp. 247-275
- Miller, D. (1993) The Architecture of Simplicity, en *Academy of Management Review*, vol. 18, núm. 1, pp. 784-810.
- Mintzberg, H. (1991) The effective Organization: Forces and Forms, en *Sloan Management Review*, invierno, pp. 739-752.
- North, Douglas (1990) *Institutions, Institutional Change and Economic Performance*, Cambridge University Press, Nueva York.
- Perrow, Charles (1986) *Economic Theory of Organization, en Theory and Society*, vol. 15 pp. 11-45.
- Pettigrew, Andrew (1977) Strategy Formulations as a Political Process, en *International Studies of Management and Organizations*, vol. 7, núm. 2, pp. 78-87.
- Pfaffenbergen, Bryan (1997) La tecnología de la información y sus 'dramáticos' resultados, en *Innovación Tecnológica y Procesos Culturales. Nuevas perspectivas Teóricas*, UNAM-FCE, México, pp. 131-140.

Teóricas, UNAM-FCE, México, pp. 131-140.

Pfeffer, Jeffrey y Gerald R. Salancik (1977) Organization Design: The Case for a Coalitional Model of Organizations, en *Organizational Dynamics*, vol. 7, núm. 2, pp. 78-87.

Porter, M (1979) How Competitive Forces Shape Strategy, en *Harvard Business Review*, vol. 57, núm. 2, pp- 137-145

_____ (1980) *Competitive Strategy*, Free Press, Nueva York

_____ (1985) *Competitive Advantage, Creating and sustaining Superior Performance*, The Free Press, Nueva York.

_____ (1990) *The competitive advantage of nations*, The Free Press, Nueva York.

Prahalad, C.K. y R.A. Bettis (1986) The Dominant Logic: a New Linkage between diversity and performance, en *Strategic Management Journal*, vol. 7, núm. 6, pp. 458-501.

Quinn, J.B (1978) *Strategic Change: Logical Incrementalism*, en *Sloan Management Review*, otoño, pp. 7-19.

Ramírez, Jesús y Edgar Ramírez (2002) Génesis y Desarrollo del concepto de Nueva Gestión Pública. Bases organizacionales para el replanteamiento de la acción administrativa y su impacto en la reforma del gobierno. CIDE, Documento de trabajo no. 106, México.

Rumelt, R.P. (1982) *Diversification Strategy and Profitability*, en *Strategic Management Journal*, vol. 3, pp. 359-369.

Sen, Amartya (1977) Los tontos racionales: Una crítica de los fundamentos conductistas de la teoría económica, en F. Hahn y M. Hollis, *Filosofía y Teoría Económica*, Breviarios del Fondo de Cultura Económica, no. 398.

Sennet, Graham (2001) La nueva sociedad urbana. Los efectos de la mundialización sobre las ciudades, en *LeMonde Diplomatique*, año 4, no. 43.

Schwenk, C.R. (1984) Cognitive Simplification Processes in Strategic Decision-making, en *Strategic Management Journal*, vol. 5, pp. 111-118.

Smircich, Linda y Charles Stubbart (1985) Strategic Management in an Enacted World, en *Academy of Management Review*, vol. 10, núm. 4.

Sydow, Jörg y Arnold Windeler (1998) Organizing and evaluating interfirm networks: a structurationits perspective on network process and effectiveness, *Organization Science*, vol. 9, núm. 3, pp. 265-282.

Therborn, Göran (1984) Los retos del Estado de Bienestar: la contrarrevolución que fracasa, las causas del malestar y la economía política de las presiones de cambio, en Muñoz de Bustillo, Rafael (comp.), *Crisis y futuro del Estado de Bienestar*. Alianza, Madrid.

Van Gestel, Nicolette y Christine Teelken (2004) *Servicios de Educación Superior y de Seguridad Social en los Países Bajos: Institucionalismo y Nueva Gestión Pública*, en *Gestión y Política Pública*, vol. XIII, no. 2, CIDE, México.

Weber, Max ([1921] 1997) *Economía y Sociedad*, FCE, México.

Weick, Karl E. (1984) *Managerial Thought in the Context of Action*, en Srivasta and Associates (eds.), *The Executive Mind*, Jossey Bass, San Francisco, pp. 221-242.

Weick, Karl E. (1985) Sources of orden in underorganized systems: themes in recent organizational theory, en Yvonna S. Lincoln, *Organizational Theory and Inquiry. The Paradigm Revolution*, SAGE Publications, USA, pp. 106-155.

Weick, Karl E. y F.R. Westley (1996) *Organizational Learning: Affirming an Oxymoron*, en S.R. Clegg, C. Hardy y W. Nord (eds.), *Handbook of Organization Studies*, SAGE, Gran Bretaña, pp. 440-458.

Williamson, O.E. (1986) *Economic Organization: Firms, Markets and Policy Control*, New York University Press.

Filosofía y análisis organizacional.

Carlos Juan Núñez Rodríguez¹

¹ Profesor-investigador UAM-Azcapotzalco, Departamento de Administración, integrante del Área: Estado, Gobierno y Políticas Públicas. Doctor en Estudios Organizacionales, Posdoctor en Filosofía Política y miembro del Sistema Nacional de Investigadores Nivel I. Correo electrónico: carlosjnu@gmail.com

Dicho de otro modo:

La superación de la actual estructura de la disciplina, ¿No debe ser considerada como un dilema central de las ciencias sociales en el estado actual de su evolución?

(Immanuel Wallerstein, Abrir las ciencias sociales)

Introducción.

Pareciera ser que tanto para la filosofía política como para los estudios organizacionales es poco atractivo que se les vincule para plantear un análisis que a las luces de ambos resulta evidente: que en toda organización producto de la praxis humana se da un conjunto de relaciones prácticas que se fundan en relaciones de fuerza, de dominación y por lo tanto de poder. No hay que olvidar que lo práctico se estudia desde los horizontes ético, político y jurídico en un planteamiento clásico.

Sin ser el primero Aristóteles ya había planteado la naturaleza política de la ciudad y del hombre: “Toda ciudad se ofrece a nuestros ojos como una comunidad; y toda comunidad se constituye a su vez en vista de algún bien. Si pues todas las comunidades humanas apuntan a algún bien, es manifiesto que al bien mayor entre todos habrá de estar enderezada la comunidad suprema entre todas y que comprende a todas las demás; ahora bien, ésta es la comunidad política a la que llamamos ciudad” (Aristóteles: Política, 1252 a-5).

Con lo que se revela que la condición política del hombre es un aspecto constitutivo del mismo, pues se ve en la imposibilidad de salir de aquello que le determina su situación práctica, es decir de la ciudad:

- “...la ciudad es una de las cosas que existen por naturaleza, y que el hombre es por naturaleza un animal político; y resulta también que quien por naturaleza y no por casos de fortuna carece de ciudad, está por debajo o por encima de lo que es el hombre” (Aristóteles: Política, 1253 a-5).

Ahora bien esa situación práctica irrenunciable y natural provocó que en el devenir de miles de años se dé un orden político que se expresa en la constitución:² “La constitución, en efecto, es la organización de los poderes en las ciudades, de qué manera se distribuyen, y cuál debe ser en la ciudad el poder soberano, así como le fin de cada comunidad, mientras que las leyes, con independencia de los principios característicos de la constitución, regulan el modo como los gobernantes deben gobernar y guardar el orden legal contra los transgresores” (Aristóteles: Política, 1289 a-15).

De lo que se puede concluir que todo orden humano produce relaciones políticas y de poder. Toda organización propia del hombre es política. Hasta aquí dejó la mención de Aristóteles, pues nos ha servido para aclarar dos puntos centrales, toda organización humana es política y todo humano vive en un conjunto de organizaciones, empezando por la ciudad, además de que siempre es regulado por la constitución y las leyes. La reflexión que realiza Aristóteles va por otro camino al que me interesa plantear en este momento.

El tema me importa desarrollarlo en términos contemporáneos, por ello es necesario dar un salto de miles de años para mostrar qué giro ha tomado el estudio de las organizaciones y cómo se puede politizar dicho estudio.

Antes de recurrir a la tradición filosófica es pertinente retomar el estudio de las organizaciones desde las Ciencias Sociales, en este caso como lo plantea Pablo González Casanova, tal vez convenga partir de lo fáctico para llegar a lo conceptual:³

² “Mas lo que sería menester es introducir un orden político tal que los ciudadanos pudieran fácilmente actuar y compartir dentro de las circunstancias, porque no es menor hazaña enderezar una constitución...” (Aristóteles: Política, 1289 a-).

- La política militarista de gran alcance, el paraguas de seguridad nacional, las guerras humanitarias y de baja intensidad, las guerras sucias, las operaciones encubiertas, los gobiernos burocráticos militares, las democracias de minorías, y las políticas combinadas de controles mercantilistas y especulaciones neoliberales, siguen constituyendo uno de los vectores más significativos de las clases dominantes para el control del mundo y del curso de la historia” (González Casanova, 2005: 169).

Lo importante es que el sociólogo mexicano tiene una comprensión de la totalidad capitalista, misma que analiza en una perspectiva sistémica, a partir de contradicciones y de una perspectiva histórica:⁴ “La lucha por la vida en la tierra (y los actos concretos para alcanzarla) constituyen la principal redefinición del porvenir y es objeto de prohibiciones, inhibiciones, castigos que aparecen como uno de los primeros obstáculos a vencer” (González Casanova, 2005: 169).

Como se puede ver no es Aristóteles planteando por qué la ciudad es una organización política, sino que tiene una comprensión de la totalidad concreta a partir de la reflexión de la interdisciplina, la multidisciplina y la transdisciplina; además de la comprensión de la realidad como sistemas:⁵

- La teoría y el análisis de sistemas se refieren a totalidades y elementos en interacción. En los procesos mismos de elaboración teórica aparecen analogías entre las ciencias de la materia, las ciencias de la vida y las ciencias humanas...se plantean problemas: 1) de la organización; 2) de la totalidad; 3) de la dirección; 4) de la semiología; 5) del control; 6) de la autorregulación; 7) de la diferenciación. (González Casanova, 2005: 52).

Ante lo que surge el problema y tema central para este artículo: la organización, pero siempre en tensión en la totalidad, en contradicción, en desenvolvimiento histórico y por principio irreductible su análisis a una metodología única. El mismo concepto de organización es multívoco, se define y redefine en distintos ámbitos y niveles, puede entenderse desde lo micro hasta lo macro.⁶ Para analizarla se requiere apelar a diferentes conceptos, como lo plantea Pablo González Casanova:

“La organización aparece en un ser vivo o social, pero también en el mundo físico. En toda organización destacan nociones como:

- 1) Totalidad (la organización constituyen una totalidad y pertenece a otra);
- 2) Crecimiento;
- 3) Diferenciación;
- 4) Orden jerárquico;
- 5) Dominio;
- 6) Control;
- 7) Competencia”

(González Casanova, 2005: 52).

Algunas ciencias sociales y los estudios interdisciplinarios se plantean problemas de la organización a nivel macro, desde la filosofía podríamos decir hacen estudios macrofísicos de la organización, en donde la totalidad se define como sistema mundo, el cual es constituido, configurado, reconfigurado y dominado por el capitalismo neoliberal, mismo que es impulsado por organizaciones de influencia mundial que van desde lo financiero y las mercancías hasta lo militar:⁷

“El complejo organizado redefine sus estructuras dominantes y subalternas, centrales y periféricas, y los subsistemas correspondientes en que opera como sus redes mediante distintas combinaciones de dominación-negociación” (González Casanova, 2005: 178).

Como se puede ver a partir de lo planteado el estudio de las organizaciones es muy antiguo, tiene múltiples vertientes, niveles de complejidad, y temáticas que van desde cuestiones clásicas hasta contemporáneas, donde las primeras en algunos de los aspectos que desarrollan, no han dejado de tener sentido en el contexto histórico que nos encontramos, mismo que no se debe de perder en los estudios de las organizaciones actual.

³Pablo González Casanova plantea: “...el ascenso y crisis del Estado neoliberal asociado a los nuevos procesos de globalización y transnacionalización, así como a la privatización y apropiación de riquezas naturales y de empresas públicas, y al acopio de excedentes en cantidades muy superiores a la etapa anterior” (González Casanova, 2005: 94).

Más adelante agrega: “En la actual junta de la academia y la política, del mercado y la guerra, se organizan conceptos, discursos y acciones tanto con sistemas de signos como con sistemas de prácticas para la auto-regulación, la adaptación y la creación” (González Casanova, 2005: 89).

⁴Sólo un planteamiento que dé a la categoría del colonialismo la importancia primordial que tiene en el interior y exterior de los imperios y de las naciones, y al capitalismo con sus nuevas articulaciones de las clases y grupos o élites dominantes, la importancia que le corresponde en las redes encabezadas por los grandes complejos científicos-militares-industriales, puede plantearse el problema del sentido de las contradicciones complejas y de la búsqueda de una alternativa en que se democratice la ciencia, la seguridad, la producción y el uso del excedente con organizaciones no discriminatorias ni excluyentes, plurales, universales y autónomas” (González Casanova, 2005: 168).

⁵La nueva definición de los sistemas entrañó posibilidades de manejo metodológico y técnico que permiten pasar del todo a las partes y de las partes al todo mediante procedimientos de tipo cualitativo y cuantitativo, con elementos de reflexión teórica, experimental y empírica que cambia de niveles de abstracción en los procesos de investigación, análisis, reflexión y acción” (González Casanova, 2005: 51).

⁶“Las nuevas ciencias se acercan a un mundo cósmico y nuclear, a un mundo macro y micro, con mediaciones que se dan en la materia, en la vida y en la sociedad. Conducen a la epistemología de la organización en sus distintos niveles de desarrollo incluido el de nuestro tiempo” (González Casanova, 2005: 184).

Para desarrollar el artículo me centré en dos autores principalmente en Enrique Dussel quien desarrolla una vertiente de la filosofía de la liberación (A) y en Giorgio Agamben que realiza estudios genealógicos y biopolíticos de corte foucaultiano (B), aunque ninguno realiza análisis en el sentido que Aristóteles o Pablo González Casanova los plantean, ellos contribuyen desde la filosofía contemporánea al enriquecimiento del estudio de las organizaciones.

A) La filosofía de la liberación

A manera de ejemplo expondré de manera indicativa tres ámbitos de la filosofía de la liberación desarrollada por Enrique Dussel, de hecho son tres etapas en las que se podría dividir la producción teórica de este filósofo: metafísica, ética y filosofía política, desde cada uno de ellos y de forma transversal se pueden realizar análisis de las organizaciones. Como se mostrará siempre está en tensión la totalidad con respecto a la organización y la organización con respecto a la totalidad, lo cual supone las relaciones prácticas de fuerza, dominación y poder, ellas medidas jurídica, ética y políticamente. Veamos lo anterior a continuación.

La metafísica

Enrique Dussel en su filosofía de la liberación de la década de los años 70 del siglo pasado plantea: "Todo mundo es una totalidad (Luckás). Totalidad indica ese límite de límites. No es extraño que un Kant o un Wittgenstein digan que el mundo no puede ser ni objeto ni hecho. Evidentemente es el límite dentro del cual todo ente (que puede ser objeto o hecho) encuentra sentido. El mundo es la totalidad fundamental; es la totalidad de totalidades...La totalidad corresponde a la razón dialéctica y no al entendimiento óntico o razón analítica" (Dussel, 1976: 42).

Como se puede interpretar de la cita anterior, la filosofía de la liberación en la década de los 70 del siglo XX se formula y fundamenta en un conjunto de horizontes, de los que me interesa resaltar son tres: primero que piensa y plantea sus análisis en términos de totalidad, de construcción de sentido y de relaciones dialécticas. El ente como manifestación fenoménica adquiere sentido en y por la totalidad, se puede decir que el ente una vez subsumido en la totalidad siempre es un presupuesto de la misma, por lo que pretender aislar al ente de ella es dialéctica y hermenéuticamente imposible. Tampoco resulta factible intentar trascender o renunciar al horizonte de sentido o hermenéutico, desde él, se funda la interpretación posible de lo dado.⁸ El mundo en tanto totalidad de sentido y la totalidad (como sistema, más allá de la filosofía de la liberación) son los presupuestos, es desde donde se constituye la subjetividad siempre en relación práctica (ética, política y jurídica) hasta en su situación epistémica (subjetividad cognoscente):

⁸"La construcción de los complejos militares-industriales y del sistema mundo global, neoliberal es la síntesis del conocimiento y la práctica de la complejidad y de las contradicciones a que se enfrenta: a una y otra a la usa y controla en y desde sus propias redes y organizaciones todo lo que puede" (González Casanova, 2005: 165).

- La totalidad del mundo, como horizonte dentro del cual vivimos, el sistema, se compone, pone uno junto a los otros, a los entes, los objetos, las cosas que nos rodean. Los entes, los objetos, son las posibilidades de nuestra existencia, son los medios para el fin que el fundamento del mundo constituye. Las medicaciones no son otra cosa que aquello que empuñamos para alcanzar el objetivo final de la acción. La proximidad es la inmediatez del cara-a-cara con el otro; la totalidad es el conjunto de los entes en cuanto tal: en cuanto sistema; las mediaciones posibilitan el acercarse a la inmediatez y permanecer en ella, constituyen en sus partes funcionales a la totalidad. (Dussel, 1976: 49).

Es decir que hay una relación-tensión permanente entre el ámbito práctico (ético, político y jurídico) y el ámbito metafísico (mundo y totalidad sistémica), ambos son fundados y fundantes, son condición de posibilidad el uno del otro, uno presupone al otro y viceversa, todo el mundo y la totalidad sistémica está mediado por lo práctico, como lo práctico está mediado por el mundo y la totalidad sistémica. Lo práctico, el mundo, la totalidad sistémica fundan e instituyen las organizaciones, de ahí que éstas adquieran sentido y significado a través de lo práctico: lo ético, lo político y lo jurídico; además desde el mundo y la totalidad sistémica.

La ética

Enrique Dussel para fundamentar su ética de la liberación, la cual desarrolla en la última década del siglo XX, recurre a las neurociencias, a partir de ellas enuncia un aspecto del estudio de las organizaciones que aquí me interesa rescatar; pues el autor plantea la cuestión de la producción, conservación y desarrollo de la vida humana en primera instancia desde el ámbito neurológico y como el primer principio que se debe cumplir.

Lo que hace es mostrar que la producción, la conservación y el desarrollo de la vida es un hecho universal. A partir de la biología recupera la dimensión de la corporalidad: "Pero, además...el sistema afectivo-evaluativo humano se comporta cumpliendo el indicado principio material de la ética propiamente universal y necesario" (Dussel, 1998: 93).

Precisamente como es un sistema del cerebro y cumple con dicho principio es que es universal, ya que en todos los seres vivos humanos, es decir la especie homo sapiens sapiens, el cerebro actuará bajo la misma lógica.

Lo primero que describe son tres grados de "unidades orgánicas" (este concepto lo toma de Humberto Maturana). La unidad de primer grado se da en la célula viva momento

⁸"Las cosas-sentido (Zubiri), entes, no nos rodean caóticamente. Forman parte de un mundo (Heidegger). Cuando hablamos de mundo nos referimos al horizonte cotidiano dentro del cual vivimos... Mundo es entonces una totalidad instrumental, de sentido. No es una pura suma exterior de entes, sino que es la totalidad de los entes con sentido...El mundo se va desplegando lentamente desde el momento de nuestra concepción. No es lo primero, como lo piensa la ontología. La proximidad es lo primero, anterioridad anterior a todo mundo" (Dussel, 1976: 41-42).

autopoiético de la reproducción de la vida.⁹ La unidad de segundo grado se da en el proceso de adaptación de los organismos vivos. “La evolución consiste en perturbaciones que se conservan autopoiéticamente por adaptación” (Dussel, 1998: 94).

Por último, tenemos la unidad de tercer grado que: “...se cumple en los fenómenos sociales (desde una colmena de abejas hasta los primates superiores)” (Dussel, 1998: 94). A partir de ella se da el momento de la interrelación de miembros de una misma especie. “Los animales superiores usan comportamientos interactivos de tipo gestural, postural o táctil...es el <<dominio lingüístico entre organismos participantes>>” (Dussel, 1998: 94).

Es precisamente en la unidad de segundo grado lo que permite la ‘evolución’ de un microorganismo hasta la aparición de ‘animales superiores’.

Ubicándonos analíticamente en la unidad de tercer grado se presupone un nivel de ‘evolución’ donde exista un órgano de la corporalidad desde donde se tenga la capacidad de organizar, controlar, evaluar, ejecutar las mediaciones necesarias para la vida (momento en donde se sigue cumpliendo la unidad de primer grado).

Dussel cita a Gerald Edelman para describir el cerebro: “El cerebro momento interno de la corporalidad humana, es un << sistema de reconocimiento por selección>>...que procede en base a grupos neuronales interconectados” (Dussel, 1998: 94).

Dice que el sistema nervioso cerebral actúa por selección “a partir de un criterio universal de dar permanencia, reproducir, desarrollar, hacer crecer la vida del sujeto humano...” (Dussel, 1998: 94-95).

Será el cerebro a partir de múltiples procesos (captar el mundo externo, efectuar una “categorización perceptual por reconocimiento selectivo, adaptativo a la reproducción de la vida del organismo”, formación de mapas) que se dan desde la región más ‘primitiva’ que tiene, es decir, desde el sistema “evolutivo afectivo” que está constituido por “el sistema límbico y la base del cerebro” donde se evalúa cualquier percepción como ‘buena’ o ‘mala’ para la reproducción de la vida. De dicha evaluación depende la supervivencia de las especies que desarrollaron este órgano.

“Si no tuviera esta capacidad evaluativa moriría el individuo, y si todos la hubieran perdido desaparecerían como especie” (Dussel, 1998: 95).

Este planteamiento permite superar el hecho de considerar a la reproducción de la vida como algo no ‘objetivo’ dado que: “...es un momento constitutivo originario del acto mismo de la captación teórico-práctica y empírica por excelencia del categorizar” (Dussel, 1998: 97). Tiene universalidad

la reproducción de la vida precisamente porque está controlada por un órgano del humano que organiza todas sus actividades y desde donde se potencian sus capacidades teóricas y prácticas.

Ahora bien este análisis desde las neurociencias, que plantea cómo un órgano especializado organiza la vida lo subsumirá en una reflexión sobre la totalidad, pero ya no en el sentido metafísico que expusimos en el apartado anterior, sino en lo fáctico e histórico, el cual tiene por intención fundamentar una ética material que tenga por imperativo producir, reproducir, desarrollar y hacer crecer la vida humana de todos y cada uno de los humanos; imperativo y principio ético material que permite como primer momento evaluar la globalización: “Nos encontramos ante el hecho masivo de la crisis de un <<sistema mundo>> que comenzó a gestarse hace 5000 años, y que se está globalizando hasta llega al último rincón de la Tierra, excluyendo, paradójicamente, a la mayoría de la humanidad. Vida humana que no es un concepto, una idea, ni un horizonte abstracto, sino el modo de realidad de cada ser humano en concreto, condición absoluta de la ética y exigencia de toda liberación” (Dussel, 1998: 11).

Es decir estamos ante la totalidad concreta, histórica, sistémica, llena de contradicciones que se transforma, por necesidad, en el devenir sin dirección única; totalidad sin sentido unívoco, sin significados trascendentales, con una comunidad de vida siempre como fuente y fundamento de toda realidad humana, a partir de la cual la comunidad de comunicación surge y se posibilita cualquier acto hermenéutico.

- Política

Enrique Dussel desarrolla su postura político-filosófica, de forma sistemática y clara durante los últimos 15 años, la cual consiste en una crítica desde América Latina a los presupuestos de la modernidad que ha impulsado el capitalismo, al eurocentrismo, al colonialismo y neocolonialismo. Ello permite que la política brinde los elementos necesarios para crear una teoría política que dé una interpretación coherente y profunda de lo que Latinoamérica vive: “La nueva teoría política no puede responder a los supuestos de la modernidad capitalista y colonialista de los 500 años. No pude partir de los postulados burgueses, pero tampoco del socialismo real...Lo que viene es una civilización transmoderna, y por ello transcapilastita, más allá del liberalismo y del socialismo real, donde el poder era un tipo de ejercito de la dominación, y donde la política se redujo a una administración burocrática.” (Dussel, 2008: 7-8).

Dussel termina su texto enunciando que la Política de la liberación, se puede decir que la filosofía de la liberación, tiene como referente principal a una pluralidad política y social que se constituye desde la Otridad, Alteridad y la Víctima, al cual identifica con el pueblo latinoamericano en movilización histórica. “Desde ese lugar epistemológico de las víctimas, las del sur del Planeta, los oprimidos, los excluidos, los nuevos movimientos populares, los pueblos ancestrales colonizados por la Modernidad, por el capitalismo que se globaliza, todo lo cual queda expresado en redes

⁹cf. Enrique Dussel. Ética de la liberación, p.94.

mundiales altermundistas - será desde donde tendremos que ir efectuando la crítica de todo el sistema de las categorías de la filosofía política burguesa.” (Dussel, 2007: 552).

Con lo cual se plantea el aspecto político de las organizaciones, pero ya de las organizaciones globales, las cuales producen en sus relaciones de fuerza víctimas y movimientos organizados a través de redes altermundistas. Es decir el capitalismo que se globaliza es una organización macro, que se diferencia en múltiples organizaciones que buscan lograr como efecto: excluir y colonizar por un lado y por otro dominar y despojar.

Desde la perspectiva de Dussel, la política permite que se parta de los elementos necesarios para crear una teoría política que dé una interpretación coherente y profunda de lo que el pueblo latinoamericano está viviendo: “La nueva teoría política no puede responder a los supuestos de la modernidad capitalista y colonialista de los 500 años. No pude partir de los postulados burgueses, pero tampoco del socialismo real... Lo que viene es una civilización transmoderna, y por ello transcapiilastita, más allá del liberalismo y del socialismo real, donde el poder era un tipo de ejercito de la dominación, y donde la política se redujo a una administración burocrática.” (Dussel, 2006: 7-8) Nuestro autor parte de que en la actualidad la política vive tiempo de profunda corrupción, por lo que es necesario exponer principios normativos de la política, explicar abstractamente algunos momentos de lo político y llegar a niveles concretos, conflictivos y críticos. Su obra está dividida en dos partes, la primera es el momento positivo y la segunda el momento crítico, este método lo ha trabajado en sus obras: Ética de la liberación y Hacia una filosofía política crítica sus dos obras anteriores a 20 tesis de política. Expongamos brevemente algunas de las tesis que desarrolla Dussel.

Tesis 1

La corrupción de lo político.
El campo político.
Lo público y lo privado.

Bajo este largo título de su primera tesis hay un conjunto de planteamientos centrales que hace el autor y que me interesa resaltar. Primero que lo político tiene un espacio que denomina campo político, el cual está constituido por acciones, instituciones, principios, etc.; además: “Todo campo político es un ámbito atravesado por fuerzas, por sujetos singulares con voluntad, y con cierto poder. Estas voluntades se estructuran en universos específicos. No son un simple agregado de individuos, sino de sujetos intersubjetivos, relacionados ya desde siempre en estructuras de poder o instituciones de mayor o menor permanencia.” (Dussel, 2006: 16) Lo central del texto en su conjunto se puede deducir que lo político es un conjunto de prácticas intersubjetivas mediadas por la voluntad de los sujetos que siempre han estado relacionados por relaciones de poder, las cuales se concretan en instituciones históricas.

Ahora lo que indica Dussel es que lo político no es una de las reducciones que se hacen de este campo, como la denominada política (entendida ésta como la esfera pública del ejercicio del poder en un Estado a través de un gobierno), es a partir de esta reducción de lo político que se corrompe lo político y surge el fetichismo del poder. Este último consiste en que el actor político fija a una institución como sede o fuente del poder político. “De esta manera, por ejemplo, el Estado se afirma como soberano, última instancia del poder; en esto consistiría el fetichismo del poder del Estado y la corrupción de todos aquellos que pretendan ejercer el poder estatal así definido” (Dussel, 2006: 13-14). Lo mismo ocurre si en lugar de Estado aparece gobierno, partido, etcétera. La corrupción sería tanto del gobernante que se autodenomina sede soberana del poder, como de la comunidad política que se lo permite.

Tesis 11

El pueblo, lo popular y el ‘populismo’

La comunidad política es una abstracción aunque esté presupuesta filo y ontogenéticamente. Indica Dussel que desde un punto de vista político la categoría de comunidad política no se pueden analizar las contradicciones y conflictos que necesariamente la atraviesan, ante lo que plantea la categoría de pueblo para pasar de lo abstracto a lo concreto. Indica que en la medida que las necesidades no son resueltas la lucha por el reconocimiento se transforma en movilizaciones de reivindicación. “El pueblo establece una frontera o fractura interna en la comunidad política. Puede haber ciudadanos miembros de un Estado, pero del bloque en el poder que se distingue de pueblo, como los insatisfechos en sus necesidades por opresión o exclusión.” (Dussel, 2006: 91) El pueblo dice el autor es una categoría política que permite identificar a las víctimas de un campo político y su praxis de liberación. “El pueblo se transforma así en actor colectivo político, no en un sujeto histórico sustancial fetichizado.” (Dussel, 2006: 91). Este actor colectivo político no siempre se manifiesta como tal, pues ello sólo ocurre cuando cobra conciencia de sus demandas y reivindicaciones.

Tesis 12

El poder liberador del pueblo como hiperpotencia y el Estado de rebelión.

Dussel define a la hiperpotencia como el poder del pueblo, la soberanía y la autoridad del pueblo que surge en los momentos de transformación de la historia e inaugura revoluciones radicales. Ahora bien, ante el Estado de derecho pregonado por el liberalismo y el Estado de excepción que propone un pensador como C. Schmitt, Dussel propone el Estado de rebelión, en el cual: “El pueblo aparece como el actor colectivo, no sustantivo ni metafísico, sino coyuntural, como ‘bloque’ que se manifiesta y desaparece, con el poder nuevo que está debajo de la praxis de liberación antihegemónica y de la transformación de las instituciones.” (Dussel, 2006: 29)

Podría continuar con la exposición de más tesis del autor para terminar de mostrar el pensamiento político de la filosofía de la liberación, pero creo que con lo indicado se muestra el sentido y la perspectiva, de esta corriente filosófica desarrollada desde América Latina, de que en su aspecto político también entiende a la organización atravesada con relaciones de fuerza, poder y políticas. Como se puede ver, por un lado, su problemática está vinculada a los fenómenos políticos contemporáneos y trasciende por mucho una enunciación dogmática y repetitiva de las principales teorías europeas o norteamericanas.

Por todo lo expuesto en este apartado dedicado a la filosofía de la liberación de Enrique Dussel, en sus tres grandes etapas se puede concluir que las preocupaciones metodológicas, epistémicas, éticas y políticas siempre están presentes en su obra, la cual plantea la tensión entre totalidad como pres-supuesto y horizonte de sentido desde donde se interpreta y constituye el mundo. Totalidad constituida a su vez por relaciones prácticas que siempre se expresan en relaciones de poder, las cuales posibilitan o imposibilitan la vida, misma que a su vez es condición de posibilidad de la totalidad, por lo que se tiene una tensión entre totalidad-relaciones de poder-vida-política.

B) Giorgio Agamben

El pensamiento de Giorgio Agamben, autor italiano que se inspira y encuentra una de sus principales fuentes en la genealogía que elaboró y planteó el filósofo francés Michel Foucault, sin duda la tensión totalidad-organización siempre está presente en sus múltiples niveles, tanto sistémicos, históricos, micro y macrofísicos. Dichos autores han sido retomados por las ciencias sociales en su esmero por explicar al Estado, el cual es recuperado a partir de la categoría de biopolítica, que en uno de sus sentidos tendría por fin regular la vida de la población, por lo que identifica y construye un discurso sobre la normalidad, el enemigo y la guerra interna; es un discurso que el propio Foucault indica se expresa en un lenguaje pseudomilitar, mismo que permitirá excluir a sectores de la población bajo el argumento de defender a la propia población; es decir que otro de sus sentidos se expresa en defender a la parte de la población que se ha definido como normal de la que se ha definido como anormal. La biopolítica encuentra su hilo de inteligibilidad bajo la tensión normal-anormal, a partir de lo cual se puede excluir con las instituciones del encierro, como: hospital, hospital psiquiátrico o cárcel por un lado y, por otro, haciendo morir, lo cual lleva a que Roberto Esposito se pregunte:

“Perché la biopolitica è sempre sul punto di rovesciarsi in una sorta di inesorabili ‘tanatopolitica’?” (Esposito: 124).

Foucault va de lo microfísico a lo macrosfísico, pero siempre analizando las prácticas discursivas y las prácticas institucionales que permiten regular y gestionar las relaciones de fuerza, las cuales son multidireccionales, inestables, reversibles y permiten constituir la realidad social: “La ley nace de conflictos reales: masacres, conquistas, victorias, que tienen sus fechas y sus horriblos héroes; la ley nace

de las ciudades incendiadas, de las tierras devastadas; la ley nace con los inocentes que agonizan al amanecer” (Foucault, 1992: 39).

Es precisamente la perspectiva genealógica la que permite comprender a la sociedad en un conflicto permanente, con una solución provisional discursiva e institucional, pero que en el devenir enfrentará nuevas situaciones por las relaciones de fuerza que experimenta por necesidad.

Es decir que la perspectiva genealógica nos permite descubrir múltiples conflictos que acontecen en la sociedad y el uso de tecnologías de poder para gestionar y regular dichos conflictos. Veamos una definición y un posible uso de genealogía:

- Il s’agirait de la généalogie de régimes véridictionnels, c’est-à-dire l’analyse de la constitution d’un certain droit de la vérité à partir d’une situations de droit, le rapport droit et vérité trouvant sa manifestation privilégiée dans le discours, le discours où se formule le droit et où se formule ce qui peut être vrai ou faux; le régime de véridiction, en effet, n’étant pas une certaine loi de la vérité (Foucault, 2004 : 37).

Es decir que la genealogía permite mostrar los conflictos que acontecen en una sociedad que aparentemente está pacificada, conflictos que son expresiones de relaciones de poder, incluso la misma sociedad es la expresión de esas relaciones de fuerza, de poder. Dicha genealogía del poder permite descubrir las rupturas y la fragmentación del Estado: “...fragmentar, introducir rupturas en ese continuo biológico que el biopoder pretende gestionar...introduce una ruptura que se da entre lo que debe vivir y lo que debe morir” (Foucault, 1992: 264).

Giorgio Agamben por su parte realiza estudios biopolíticos y genealógicos que le llevan a revisar el funcionamiento del Estado Nazi, pero no como una excepción en la modernidad sino como el telos de todo Estado Moderno. En él descubre cómo la totalidad, el Estado, se autoconcibe como la razón última de toda organización posible, por lo que hará lo pertinente para autoconservarse, entre ello elaborar una serie de categorías a lo largo de su obra, entre las que cabe destacar están Vida Nuda, Estado de Excepción y Musulmán. Ninguna de ellas se puede comprender sin la otra, pues es una totalidad sistémica la que produce cada una de ellas y a la vez permite la inteligibilidad de la misma totalidad. Veamos en qué consiste la última.

El musulmán.

Uno de los principales autores que abordan temas biopolíticos es Giorgio Agamben, me interesa plantear algunos aspectos que resultan significativos para este trabajo, me refiero a los conceptos:¹⁰ Estado de excepción y musulmán. Ellos nos permiten concebir al Estado moderno en un movimiento de continua violencia en donde la vida siempre será objeto de la misma, las leyes deben garantizar esta aprehensión:¹¹

“El totalitarismo moderno puede ser definido, en este sentido, como la instauración, por medio del estado de excepción, de una guerra civil legal, que permite la eliminación física no sólo de los adversarios políticos, sino de categorías enteras de ciudadanos que por cualquier razón no sean integrables en el sistema político” (Agamben, 2010 c: 11).

Estamos ante un dispositivo moderno que permite la eliminación de los ciudadanos si se considera desde el sistema político que no son integrables al mismo, paradójicamente la ley permite un espacio de anomia, desde donde la ley deja de funcionar:

“El estado de excepción no es una dictadura (constitucional o inconstitucional, comisarial o soberana), sino un espacio vacío de derecho, una zona de anomia en que todas las determinaciones jurídicas - y, sobre todo, la distinción misma entre lo público y lo privado - son desactivadas” (Agamben, 2010 c: 75).

El vacío jurídico es un efecto de la biopolítica para este autor, lo cual permite a su vez un logro más de ella, el producir una subjetividad que está condenada a la supervivencia, es llevada a una animalidad, muestra y testimonio de ello se plantea en el análisis que hace con respecto al campo de concentración nazi, de donde surge la categoría de musulmán:

“En el musulmán, el biopoder ha pretendido producir su último arcano, una supervivencia separada de cualquier posibilidad de testimonio, una suerte de sustancia biopolítica absoluta que, en su aislamiento, permite la asignación de cualquier identidad demográfica, étnica, nacional o política” (Agamben, 2005: 163).

En la cita anterior es pertinente detenerse en dos aspectos, primero en sustancia biopolítica y segundo en asignación de cualquier identidad, pues ambos expresan en distintos niveles lo que significa supervivencia, por un lado pérdida de identidad y pertenencia, más que pérdida se podría decir despojo de identidad y pertenencia, mientras se muere y, por otro, pérdida y despojo de la propia condición de humano. El superviviente, el musulmán ya no es un humano, es un ser vivo que guardará esta condición mientras permanezca con vida, la sustancia biopolítica es la vida biológica, es reducir la vida a vida biológica:

“define el carácter más específico de la biopolítica del siglo veinte: no ya hacer morir ni hacer vivir, sino hacer sobrevivir. No la vida ni la muerte, sino la producción de una supervivencia modulable y virtualmente infinita es lo que constituye la aportación decisiva del biopoder de nuestro tiempo” (Agamben, 2005: 162-163).

Se está ante un conjunto de tecnologías y dispositivos de poder que permiten condenar a la supervivencia, pérdida y despojo de la identidad y de lo humano, a la simple vida biológica, a lo que este mismo autor llama vida nuda:

“La ambición suprema del biopoder es producir en un cuerpo humano la separación absoluta del viviente y del hablante, del zoe y del bíos, del no-hombre y del hombre: la supervivencia” (Agamben, 2005: 163).

Como se puede ver en este breve subapartado el Estado moderno no tiene la pretensión de asegurar la vida, ni la seguridad, ni la libertad del hombre, al contrario se plantea ante el dilema de cómo reducir la vida humana a vida no humana, de cómo reducir el cuerpo a una sustancia maleable, de cómo hacer operar la ley sin ley y, desde todo lo anterior, cómo eliminar a quien no es conveniente para el sistema político.

Método paradigmático a partir de la biopolítica.

Es pertinente rescatar una afirmación metodológica que plantea el autor italiano y que da cuenta precisamente de que no hay un enemigo trascendental, ni solamente un musulmán posible: “Las cesuras biopolíticas son, pues, esencialmente móviles y aíslan en cada ocasión en el continuum de la vida una zona que está más allá de él y que lleva consigo un proceso de *Entwürdigung* y de degradación cada vez más acentuado” (Agamben, 2005: 88).

Es decir que Agamben desarrolla una explicación en términos biopolíticos y genealógicos. De hecho este autor propone un análisis en términos paradigmáticos:

“Funciona, en resumen, como paradigma en sentido propio: un objeto singular que, valiendo para todos los otros de la misma clase, define la inteligibilidad del conjunto del que forma parte y que, al mismo tiempo lo constituye” (Agamben, 2010 a: 22).

Plantea de forma explícita un análisis de la relación entre el todo y la parte, en donde la parte y el todo existen en función del paradigma que los autoconstituyen, siendo este último el que da inteligibilidad al todo:

“El círculo hermenéutico que define el procedimiento cognoscitivo de las ciencias humanas adquiere su sentido propio sólo en la perspectiva del método paradigmático... en las ciencias filosóficas, el conocimiento del fenómeno singular presupone el conocimiento de la totalidad y viceversa” (Agamben, 2010 a: 35).

¹⁰“se buscan paradigmas genuinamente políticos en experiencias y en fenómenos que no son considerados de ordinario como políticos: la vida natural de los hombres que pasa a ocupar, de acuerdo con el análisis de la biopolítica llevado a cabo por Foucault, el centro de la polis; el estado de excepción, el campo de concentración, el refugiado...el lenguaje” (Agamben, 2001: 9-10).

¹¹“si la excepción es el dispositivo original en virtud del cual el derecho se refiere a la vida y la incluye en él por medio de la propia suspensión, la teoría del estado de excepción se convierte entonces en una condición preliminar para definir la relación que liga al viviente con el derecho y, al mismo tiempo, le abandona a él” (Agamben, 2010 c: 10).

Entonces la totalidad y la singularidad se construyen a partir de construir paradigmáticamente una de las partes, es decir que deja de ser parte sin dejar de ser parte, pero a partir de ella se debe poder explicar el conjunto o totalidad, con lo que se plantea un círculo paradigmático:

“Del paradigma depende, de hecho, en última instancia, la posibilidad de producir en el interior del archivo cronológico, en sí inerte, aquellos plan de clivaje [planos de clivaje] (como lo llaman los epistemológicos franceses) que son los únicos que pueden hacerlo legible)” (Agamben, 2010 a: 42).

Estamos ante una ontología del presente, misma que se da a partir de volver inteligible a la totalidad al analizarla a través de un paradigma, el cual permite que las distintas partes cobren sentido a partir de hacerlas legibles, más allá de Agamben se puede decir, en una relación de fuerza.

Una totalidad paradigmática que recurre a la historia para develar el momento de la invención, de la irrupción; además todo es analizado en términos de violencia y fuerza, de producción y dominio, de invención y disciplinamiento de subjetividades, de normal y anormal, de enemigo y enemigo, de exclusión e inclusión, de encierro. Es el análisis de la gubernamentalidad a la luz de la genealogía y de la historia, en donde se buscan las continuidades, las rupturas y las invenciones que permiten establecer nuevas relaciones de fuerza, se organiza el territorio y se gestiona a la población, se indica qué debe circular y cómo. Se está ante la gestión del cuerpo social.

Series genealógicas

Se puede plantear que la genealogía permite recorrer series, las cuales se constituyen a partir del análisis paradigmático realizado por Michel Foucault y desarrollado por Giorgio Agamben, cada uno de estos autores aportan conceptos paradigmáticos que permiten constituir totalidades de inteligibilidad. Ahora bien cabe mencionar que dentro de las series que aquí se proponen se puede recorrer analíticamente en su totalidad o algunos aspectos parciales de dichas series, las cuales son las siguientes:

I.- Genealogía-Estado binario-Relación de fuerza-Pueblo/población-Regular a la población-Gubernamentalidad-Espacios/Territorios-Economía (cosas)-Libertad-Seguridad-Normalidad/Anormalidad-Vida/Muerte-Vida Nuda-Homo Sacer-Razón de Estado-Estado de excepción-Guerra interna-Campo de concentración-Musulmán-Fábrica de cadáveres-Afirmación del Estado.

II.- Genealogía-Discursos-Saberes hegemónicos-Producción de verdad-Acentuación de las relaciones de fuerza-Normal/Anormal-Contradiscursos-Resistencias-Producción de nueva verdad-Redefinición Normal/Anormal-Guerra interna-Nuevas relaciones de fuerza-Razón de Estado-Afirmación del Estado.

A partir de las series anteriores que muestran esquemáticamente distintos niveles conceptuales y diferentes aspectos desde donde se puede hacer estudios genealógicos se alcanza a distinguir con claridad que para realizar un estudio desde esa perspectiva se puede elegir un nivel conceptual o un conjunto de ellos sin la posibilidad de agotar y cubrir ambas series. Por ejemplo, un conjunto de estudios genealógicos pueden ser:

- La producción del anormal a partir del uso de las disciplinas y los saberes hegemónicos.

- El análisis de las prácticas gubernamentales de un Estado con respecto a la seguridad.

- El acercamiento a una disciplina desde perspectiva de la razón de Estado.

- El descubrimiento, análisis y exposición de los contradiscursos de algún sector de la población considerado como anormal, reducido a la vida nuda y llevada al extremo de experimentar la situación del musulmán.

Conclusiones

Se puede desprender de lo expuesto en el artículo que si bien las ciencias sociales en su análisis de las organizaciones desarrollan como hilo de inteligibilidad un contexto que a su vez permite la comprensión de las mismas a partir de una totalidad, las dos vertientes filosóficas analizadas, en este artículo, parten de la totalidad como un supuesto metodológico.

La filosofía en general antecede las discusiones de las ciencias sociales o por lo menos son su presupuesto, dado que la metodología como un aspecto que permite fundamentar la verdad la podríamos encontrar ya en René Descartes en los inicios de la Modernidad. Sin mencionar todo el debate positivista, neopositivista, hermenéutico, el pensamiento de la complejidad y el estudio de las organizaciones que se han dado durante los siglos XIX, XX y XXI.

Este par de filósofos expuestos parten de perspectivas que ponen una serie de tensiones que podríamos exponer de forma esquemática:

a) Totalidad vs organización / organización vs totalidad.

b) Análisis microfísico vs análisis macrofísico.

c) Organización vs relaciones prácticas.

d) La politización vs organización / organización vs politización.

e) Aportes de nuevas metodologías.

Es decir que el pensamiento filosófico contemporáneo no es ajeno a las discusiones metodológicas, a las perspectivas y problemáticas actuales. Ello nos lo han dejado ver las exposiciones de las filosofías de la liberación y de la biopolítica hechas en este artículo. De hecho aportan nuevas perspectivas, teorizan nuevos aspectos y abordan de forma original dichas discusiones y problemáticas.

El aporte metodológico con respecto a los estudios genealógicos y biopolíticos reside en ver toda relación mediada por violencia, fuerza, dominación, producción de subjetividad; comprender paradigmáticamente al Estado como una organización que tiene por revés producir la muerte, justificándolo ética, política y jurídicamente.

Por su parte la filosofía de la liberación de Dussel a parte de comprender la totalidad sistémica plantea la necesidad de partir de la víctima y de América Latina como hilo de inteligibilidad, la corrupción de lo político y la fetichización del poder político que sufre la modernidad en distintas instituciones.

Como se puede concluir este breve artículo es indicando que la administración y los estudios organizacionales deben considerar estos aportes filosóficos para comprender sus propios objetos de estudio, los efectos de las relaciones de poder que son originados en las organizaciones y los efectos en la vida de la humanidad cuando todo se pretende reducir a un proceso administrativo o a un conjunto de tiempos y movimientos en una banda sin fin.

Bibliografía.

Agamben, Giorgio, (2010 A) Signatura rerum. Sobre el método, Anagrama, España.

Agamben, Giorgio, (2010 B) Homo sacer, España, Pre-Textos.

Agamben, Giorgio, (2010 C) Estado de excepción, España, Pre-Textos.

Agamben, Giorgio, (2005) Lo que queda de Auschwitz, España, Pre-Textos.

Agamben, Giorgio, (2002) Moyens sans fins, Francia, Rivages poche/Petite Bibliothèque.

Agamben, Giorgio, (2008) El reino y la gloria, Argentina, Adriana Hidalgo Editora.

Aristóteles, (2000) Política, Trad. Antonio Gómez Robledo, UNAM, México

Aristóteles, (1998) Ética Nicomáquea, Trad. Julio Palli Bonet, Editorial Gredos, España

Aristóteles, (1998) Ética eudomía, Trad. Julio Palli Bonet, Editorial Gredos, España

Foucault, Michel, (2004) Naissance de la biopolitique, Gallimard, Francia

Foucault, Michel, (2008) Le gouvernement de soi et des autres, Gallimard, Francia

Foucault, Michel, (2011) Leçon sur la volonté de savoir, Gallimard, Francia

Dussel, Enrique, (2007) Política de la liberación, Editorial Trotta, España

Dussel, Enrique, (1998) Ética de la liberación, UNAM, México

Dussel, Enrique, (1995) Introducción a la filosofía de la liberación, Nueva América Bogotá

Dussel, Enrique, (1993) El encubrimiento del otro, Nueva Utopía, Madrid

Dussel, Enrique, (1992) Fundamentación de la ética y filosofía de la liberación, Siglon XXI, México

Dussel, Enrique, (1993) Apel, Ricoeur, Rorty y la filosofía de la liberación, Universidad de Guadalajara, México

Dussel, Enrique, (1990) El último Marx y la liberación latinoamericana, Siglo XXI, México

Dussel, Enrique, (2006) Filosofía de la cultura y la liberación, Universidad Autónoma México

Dussel, Enrique, (2001) Hacia una filosofía política, Editorial Desclee de Brouwer España

Dussel, Enrique, (2008) 20 Tesis de política, Editorial Siglo XXI, México

Núñez, Carlos, (2011) La genealogía como filosofía política en Michel Foucault, Plaza y Valdés, México

Wallerstein, Immanuel, (200) Abrir las ciencias sociales, Siglo XXI- UNAM, México

González Casanova, Pablo, (2005) Las nuevas ciencias y las humanidades, Anthropos-UNAM, México

Foucault, Michel, (1990) Vigilar y castigar, Siglo XXI Editores, México

Foucault, Michel, (1992) Genealogía del racismo, Editorial La Piqueta, España

Foucault, Michel, (2006) Seguridad, territorio, población, FCE, Argentina

El ser humano en la dinámica organizacional contemporánea.

María Anahí Gallardo Velázquez¹ ¹Maestra en Ciencias en Desarrollo Económico por el Instituto Politécnico Nacional

Introducción.

Desde el pensamiento filosófico más antiguo hasta los hallazgos cuánticos de la ingeniería genética de hoy día, está presente una pregunta esencial ¿qué significa ser un ser humano?, abordándose el estudio de sus diversas dimensiones: biológica, psicológica, social, espiritual, etc., desde diferentes disciplinas y perspectivas epistemológicas.

La complejidad de tal tarea ha llevado a aceptar la multidimensionalidad de la especie humana, para tratar de entender a cabalidad su especificidad, dentro de las otras especies vivientes, explicarnos su ser y hacer, sin menoscabo de reconocer el origen común de todo ser vivo², pues como dirían los poetas, los seres vivientes “somos polvo de estrellas”.

En esa perspectiva es imprescindible recuperar en los estudios actuales, tanto a nivel social, como organizacional, el saber acumulado por las diferentes disciplinas y metodologías que se han acercado a desentrañar el misterio de la singularidad humana, desde una posición donde el diálogo interdisciplinar permita enriquecer el conocimiento alcanzado por cada una de ellas y desde ahí proponer, nuevas vías de entendimiento.

Pues hasta ahora, parece prevalecer el planteamiento dicotómico para describir y comprender nuestro existir como un proceso lineal y segmentado: despliegue-repliegue, evolución-involución, vida-muerte, pero desde la perspectiva del pensamiento complejo es posible comprender la vida/muerte de otra manera, considerar a sus elementos constituyentes dentro de una unidad indivisible de auto-organización continua, observarla en una dinámica permanente de tensión (contradicción), integración y desde luego auto-renovación, para reconocer, como lo señalan los sabios de la tradición china o de la sabiduría maya, que los seres vivientes conformamos una unidad de contrarios pero indivisible y que cada momento es el último momento, pero al mismo tiempo, es un momento de renacimiento, de renovación.

¿Pero quiénes somos los seres humanos, como nos conducimos aquí y ahora, en este espacio/tiempo de globalización socioeconómica, bajo la hegemonía del capitalismo neoliberal, caracterizado por un crecimiento acelerado de bienes y servicios y por un impresionante avance tecnológico, pero también,

por una grave involución social, una inequitativa distribución de los satisfactores (materiales y simbólicos), y un deterioro sin precedente del medio ambiente donde vivimos?

Planteado de otra manera, ¿qué hemos hecho de nosotros mismos, en la llamada era de la modernidad, donde el predominio de la racionalidad instrumental, privilegia la maximización de la producción asociada al incremento de la ganancia económica, centralizando su posesión en pocas personas, en detrimento de grandes poblaciones cada vez más depauperadas; qué tanto los avances científico-tecnológicos del siglo XX y XXI, han permitido un mejoramiento de la salud integral de las personas, erradicando el estrés patológico y facilitando una vida de bienestar en ascenso; qué tanto la vida en sociedad, ha eliminado los egos manifiestos en agresión física y psicológica de todo tipo, generando un ambiente de solidaridad, de convivencia y, finalmente, qué tanto la vanagloria humana de ser la única especie animal con capacidad de abstracción, de simbolización e interacción discursiva, ha posibilitado un diálogo respetuoso con el otro, llámese así, a todo aquel ser que cohabita en el planeta tierra, y con ello asegurar su devenir ecológico?

Al parecer estas interrogantes siguen aún latentes, aunque es posible encontrar importantes respuestas en las disciplinas que tradicionalmente han tenido como objeto de estudio al ser humano; entidad bio-psico-social-espiritual con sus claros oscuros, con sus comportamientos contradictorios y hasta paradójicos. Tradicionalmente las dimensiones biológicas, psicológicas y sociales han sido las más estudiadas, pero al desarrollo de las mismas disciplinas y tras los diálogos que han sostenido entre ellas, aparecen otras, que conjuntan sus esfuerzos fragmentarios para comprender de mejor manera y de forma integral la condición humana, como en: la paleoetnología, la biofísica, la psicología, la antropología simbólica, la ingeniería genética, la etología, la filosofía política, etc., desde una visión no solo interdisciplinaria, sino incluso transdisciplinaria.

Este trabajo busca comprender al ser humano y su actuar, en la dinámica organizacional de la sociedad contemporánea, en primer término presenta una visión retrospectiva de la explicación filogenética y ontogenética del ente humano, como base imprescindible para poder entender, en un segundo apartado, su comportamiento a nivel organizacional, al reconocer los elementos que subyacen en toda interacción humana, específicamente en la acción social “organizada”, un proceso que implica la interacción de individuos, de subjetividades y discursos en controversia, en tanto entran en juego para la construcción del orden organizacional, los diferentes sentidos, intereses y recursos (materiales y simbólicos) que éstos detentan.

²Con el apoyo de la ingeniería genética, al comparar las secuencias de diversos genes y proteínas a lo ancho de toda la escala filogenética, se evidencia el parecido entre un organismo y otro. Por ejemplo, entre una persona y otra más del 99.9% de las secuencias son iguales, entre un humano y un chimpancé alrededor del 99%. Véase Francisco Soberón Mainero(1996), La ingeniería genética, la nueva biotecnología y la era genómica. FCE México

1. La explicación filogenética y ontogenética .

Abordando el estudio filogenético se pueden encontrar, en primer término, los esfuerzos de la paleontología, la neurofisiología, la biología, la medicina, la lingüística etc., para entender la emergencia del homo sapiens en el trayecto evolutivo de las especies, es decir, el linaje humano a través del tiempo. En efecto, desde los aportes de Charles Darwin en su libro *El origen de las especies* en 1859 (teoría de la evolución, a través de la selección natural), hasta los avances de la biología molecular a mediados del siglo XX y recientes, ha sido posible la reconstrucción de las relaciones evolutivas de los organismos, se ha podido mostrar la unidad de la vida, en la naturaleza del ADN y el funcionamiento de los organismos a nivel de las enzimas y otras moléculas proteicas.³

El descubrimiento en 1953 de la estructura de doble hélice del ADN, Ácido Desoxirribonucleico (o material hereditario), y los posteriores avances de la biogenética han sido claves para comprender la evolución de las especies, pero además el estudio del ADN en interacción con el entorno (entorno a la célula, así como respecto a su entorno externo, donde vive el organismo), permite captar las características del organismo (fenotipo), no solo físicas sino también de su comportamiento (Ayala, 2011).

Sin duda, las referencias paleontológicas (Lewin,1986; Hass,1987) sobre la singularidad de la especie humana (homo sapiens), aparecida aproximadamente hace 50,000 años y sintetizada en tres dimensiones; bipedismo (posibilidad de andar erecto y así, interactuar en diversos hábitats y enriquecer su dieta con nuevos nutrimentos), el dedo prensil de la mano (habilidad para la configuración de instrumentos de apoyo, que no solo garantizaran su supervivencia, sino el confort ante un medio hostil) y sobre todo, su capacidad mental reflexiva (implícita en el aumento del neocortex cerebral). Han permitido reconocer posteriormente, con la neurofisiología (Smith, 1981), la capacidad del cerebro humano para reflexionar sobre sí mismo y la otredad; asimilar el ambiente exterior: abstraerlo/interpretarlo/ simbolizarlo y dar paso al lenguaje articulado.

Cabe referir, según el lingüista Noam Chomsky, que todos los idiomas tienen una base común, porque existen unas reglas universales del lenguaje. Los niños nacen, si su cerebro no se encuentra dañado, con estructuras neuronales que les permiten aprender desde muy temprano algo tan difícil como un idioma,

incluso antes de que sepan multiplicar. Estas programaciones están abiertas, no codifican que idioma se hablará sólo determinan la estructura básica común a todos los idiomas (citado por Ignacio Martínez y Juan Luis Arsuaga (2002; 332)

Por otro lado, desde la perspectiva ontogenética se explica el proceso de formación del ser humano a nivel individual; se contemplan las dimensiones bio-psico-sociales y se identifican así, sus elementos constituyentes, es decir, el desarrollo neurológico, el anímico y el proceso de socialización por los que transita el individuo, hasta alcanzar la condición de persona, con facultades para el conocimiento, la reflexión y la acción, a escala individual y en los diferentes ámbitos de la vida en sociedad.

Esta perspectiva facilita el entendimiento de tres aspectos fundamentales en el proceso de conformación del individuo; el aspecto orgánico a través de su evolución neurobiológica que hace factible el desarrollo de su inteligencia; el aspecto psíquico o desarrollo anímico, dimensión básica en la construcción del sujeto de acuerdo al psicoanálisis; y el proceso de socialización que “moldea” al individuo a la imagen requerida por la sociedad, utilizando la interacción psicología/sociología/antropología en el análisis.

Para Mc Carthy y Atkinson (1997), el estudio neurobiológico permite apreciar como la capacidad de movimiento y de exploración es indispensable para el desarrollo de los procesos mentales del niño(a), de su inteligencia. Por su parte Jean Piaget (1979) integra una exposición que va aclarando como el desarrollo simultáneo de la inteligencia, la vida afectiva y las relaciones sociales, generan la construcción de estructuras (“órganos psíquicos”) que permiten al niño asimilar el mundo y finalmente lo llevan a tomar conciencia de sí mismo y de la otredad. Vale añadir que las teorías de Piaget han contribuido a la teoría del conocimiento (epistemología genética), destacándose dos aspectos; el estudio evolutivo (genético) del niño y el estudio histórico del conocimiento.

El desarrollo anímico en la construcción del sujeto ha sido otra dimensión de estudio, con las teorías y prácticas clínicas de Sigmund Freud (1980), se logra dar evidencia de la existencia del mundo interior del individuo, del papel que juega el inconsciente en el desarrollo afectivo del sujeto y se desarrollan técnicas, que trascienden la hipnosis, para el reconocimiento de ello por parte del paciente. También se da paso a la teoría de los ámbitos anímicos del individuo (Yo, Superyó y Ello), donde las pulsiones eróticas, ocupan un lugar fundamental en la construcción afectiva del sujeto. De la misma manera con las aportaciones de Melanie Klein en las relaciones de aprehensión e instauración del objeto, se advierten las etapas de la estructuración del yo, desarrollando la percepción del mundo exterior.

³El ADN y las proteínas han sido denominadas macromoléculas informáticas porque son largas moléculas lineales formadas por secuencias de unidades (nucleótidos o aminoácidos; adenina (A), guanina (G), timina (T) y citosina (C)) que contienen la información evolutiva, en la secuencia de sus componentes, de forma similar a la manera en que la información semántica está contenida en secuencias de letras del alfabeto. Luego, al compararse la secuencia de los componentes de dos macromoléculas es posible establecer las diferencias de muchas de sus unidades y por el número de diferencias identificar, la cercanía del ancestro común. Francisco J. Ayala (2011) ¿Soy un Mono? Ariel, Barcelona

De la misma manera, a través de Erik Erikson (1987), estudioso de cómo los niños se socializan y cómo esto afecta su sentido de identidad personal, se reconocen que los diversos estadios de su desarrollo, se relacionan con diferentes atributos afectivos; la confianza, el mal, la autonomía, la vergüenza, la duda etc. Por último, recuperando a Donald Winnicott (1979), célebre pediatra, psiquiatra y psicoanalista inglés, se pone atención en el objeto transicional y el fenómeno transicional que le acompaña, es decir, el uso de la primera posesión por parte del bebé de un "no-yo"; el uso del puño en la boca por el recién nacido y que a la larga lleva al apego a un osito, a un juguete, etc. Esto es vital para comprender al otro y al sí mismo, para captar la relación individuo/ sociedad, denominado proceso de socialización.

En cuanto al proceso de socialización, destacan las aportaciones del antropólogo Marcel Mauss (1971), -valoradas por Lévi-Strauss (1971)-, al llamar la atención sobre la conexión existente entre lo psicológico y lo social, para entender la relación individuo/ grupo, aspecto crucial para comprender la conformación de la identidad, donde se evidencian los lazos que la sociedad utiliza para "moldear" a los individuos. En esa visión, se ubican un conjunto de estudios antropológicos interesados en la cuestión cultural, para entender la dinámica de las comunidades antiguas y que actualmente dan luz sobre la existencia de valores diversos e incluso antagónicos entre ellas, según sean sus condiciones de sobrevivencia, en un espacio geológico hospitalario o no.

Con esta retrospectiva como base, se puede asumir que la comprensión de la realidad social y por ende, organizacional, se puede alcanzar de mejor manera, si hacemos confluír los saberes de las diferentes disciplinas al estudio del ser humano y su entorno como lo son: las ciencias biológicas, las ciencias sociales, las ciencias humanísticas, las ciencias exactas, etc. y que es cada vez más necesario, el recurrir a modelos integrativos que las impliquen e incluso trasciendan, para tratar de captar la complejidad organizacional y a su constructor, el ser humano en concurrencia.

Al respecto Renee Bédard (citada por Lionel Vallée, 1985) propone un modelo integral, La Trilogía Administrativa, inspirado en la "ideología de las tres funciones" del filólogo Georges Dumézil (1958), en el que se explica la realidad social a través de develar las tres necesidades que enfrenta todo grupo humano: la sobrevivencia material, las relaciones sociales y la actividad simbólica.

⁴Pierre Bourdieu (2008) señala que "El espacio social, esa realidad que organiza las prácticas y las representaciones de los agentes" ...[permite el].. "análisis de la relación entre las posiciones sociales, los habitus y las tomas de posición, las "elecciones" operadas en los dominios más diferentes de la práctica, (cocina, deportes, música, política, etc.), por los agentes sociales"... "El espacio social es construido de tal modo que los agentes o los grupos son distribuidos en él en función de su posición en las distribuciones estadísticas, según los dos principios de diferenciación...el capital económico y el capital cultural" (Bourdieu 2008;28-39).

Del cual se inspiran varias investigaciones organizacionales de corte humanista, que refieren que toda relación social que implique intervención jerárquica, que no sea participativa y tampoco ética, generará tensiones, sufrimiento y un deshilvanamiento del tejido social; pero nunca un desarrollo integral (Chanlat, 1984; Chanlat y Bedard, 1990).

Luego es importante referir a continuación, como se construye la realidad organizacional contemporánea, en un tiempo/ espacio de mayor estrechamiento entre los seres humanos, de mundialización, enmarcado por una estructura económica y superestructura cultural, definida como capitalismo neoliberal, y en ese contexto qué papel ha jugado ahí el ser humano, con sus necesidades, sus anhelos y sus egos, condicionado por los recursos materiales y simbólicos que detente en la misma sociedad.

2. Lo organizacional; interacción de discursos en controversia

Si uno se pregunta sobre la naturaleza del hecho organizacional, es necesario referirse a los individuos que lo hacen posible, particularmente a su interacción y concretamente a su lenguaje, al proceso discursivo, como expresión de la relación que se establece entre ellos, para llegar o no a acuerdos en el logro de sus objetivos. Interacción que cabe aclarar, siempre será conflictiva, debido a la diferencia de significados, intereses e intenciones que entran en juego, en la configuración de un orden, es decir, que en toda relación social, y por ende organizacional, existe una tensión latente entre los individuos por la diferencia de discursos que sostengan, es decir, por la heterogeneidad de sentidos e intenciones que confluyan y por las diferentes posiciones que ocupen en el espacio social⁴.

Precisamente, para los comunicólogos como Mumby y Stohl, (1996: 58), "lo organizacional, para usar el término de Weick(1979), se puede apreciar como un proceso incierto, ambiguo, precario que está continuamente en construcción y reconstrucción" donde "la comunicación es lo substancial, en el sentido de que es a través de las prácticas discursivas, como los miembros de la organización se enfrascan en la construcción de un sistema de significados diverso y complejo." (Citado por Fairclough (2005) p. 915).

⁵El ser humano como se ha reseñado, presenta respecto a otras especies animales características físicas particulares, como un cerebro (neocortex) de mayor capacidad, donde lo más importante son sus capacidades mentales; cognitivas, lingüísticas, así como los productos culturales que crea. En efecto, los seres humanos comenzaron a fabricar gran cantidad y variedad de herramientas de piedra adaptadas a fines específicos. Este proceso de generación de artefactos llega, por ejemplo, hasta las computadoras actuales. De la misma manera, los seres humanos utilizan símbolos para comunicarse y organizar su vida social; símbolos lingüísticos, pero también artísticos, y con el tiempo han llegado a conquistas tales como la escritura, las matemáticas, la música. Emilio García, Lourdes Martínez y Jorge Muñoz (2010). Desarrollo humano: Cerebro, mente y cultura en I Congreso Internacional Virtual de Formación del Profesorado

Esto implica, en primer lugar, reconocer la distinción del ser humano respecto a otras especies vivientes⁵, advertir su capacidad de comunicarse, de practicar un lenguaje; su facultad de abstracción y simbolización.

George Gusdorf (1957:9) señala que “el hombre es el animal que habla”...y más adelante reitera que...“el lenguaje es la condición necesaria y suficiente, para la entrada en la patria humana”.

Para él, el mundo humano ya no es un mundo de sensaciones y de reacciones, sino un universo de designaciones y de ideas. El lenguaje no crea el mundo, objetivamente el mundo ya está ahí. La virtud del lenguaje es la de constituir, a partir de sensaciones incoherentes, un universo a la medida de la humanidad. El lenguaje es el ser del hombre, llevado a la conciencia de sí, la apertura a la trascendencia (Gusdorf, 1957).

En efecto, con el lenguaje el ser humano accede a la facultad de simbolizar, a la facultad de representar lo real por un “signo” y de comprender ese “signo” como representación de lo real, por consiguiente, de establecer una relación de significación entre dos realidades distintas, una concreta la otra abstracta (Émile Benveniste, 1999a).

Además, es en el acto de la enunciación a través del discurso, que el individuo se constituye como persona, que apela al recurso y al auxilio de la otra persona, indispensable para sus propias enunciaciones. No hay discurso posible sin un “yo” y un “tú”. (Benveniste, 1999b)

Por tanto, será a través de la palabra y de sus vicisitudes que se construirá a la persona, ya que toda persona necesita de otra para acceder al mundo y desarrollarse. (Chanlat y Bédard,1990)

Siguiendo a Gusdorf (1957) cada hombre es el yo biológico del impulso vital, el yo social, y el yo racional. La palabra da la fórmula de este equilibrio en proceso de realización, expresión a la vez, del yo puro, participación en lo social y en lo racional. La función expresiva de la palabra humana se equilibra con su función comunicativa. La palabra es la función humana de integración social [...] en esencia, no es una función orgánica, sino una función intelectual y también espiritual.

En efecto, “los seres humanos desarrollaron unos procesos cognitivos que les permitieron ponerse en el lugar mental del otro, aprendiendo no sólo del otro, sino a través del otro. Esta comprensión de que los otros son también seres intencionales, semejantes a uno, resulta crítica para los aprendizajes culturales, y para vivir en sociedad” (Emilio García et. al., 2010).

Ahora bien, la diferenciación entre la acción y el actor, así como la interpretación que da el propio sujeto de la acción y la que dan los otros, permite observar el desarrollo de las experiencias personales y sociales. Entonces la acumulación del conocimiento social se transmite entre generaciones y constituye el acervo que permite a los individuos contar con un soporte de sentidos y significados, Berger y Luckmann (2008), refieren al respecto que:

- el lenguaje constituye campos semánticos o zonas de significado lingüísticamente circunscritos”... “dentro de los campos semánticos así formados se posibilita la objetivación, retención y acumulación de la experiencia biográfica e histórica. La acumulación es, por supuesto, selectiva, ya que los campos semánticos determinan qué habrá que retener y qué habrá que “olvidar” de la experiencia total, tanto del individuo como de la sociedad. En virtud de esta acumulación se forma un acopio social de conocimiento, que se transmite de generación en generación y que está al alcance del individuo en la vida cotidiana”. Y sintetizan... “Este acopio social abarca el conocimiento de mi situación y de sus límites [ser pobre o vivir en un barrio elegante]. Berger y Luckmann (2008: 57-58).

En efecto, es a través de las prácticas discursivas, como se negocia el significado y al mismo tiempo se ejerce poder. Pues quien emite un discurso, busca persuadir a sus receptores de la validez de su enunciado, sustentado en el cúmulo social de conocimiento, es decir, en las creencias, valores, actitudes, saberes, etc., de su entorno cultural, conocido como *statu quo social* (Fairclough y Wodak 2008 [1997]).

Desde esa visión, el hecho organizacional es el resultado de la interacción de individuos con sus significados, intereses y recursos para concretar sus objetivos, es decir, de las discordancias y acuerdos provenientes de sus discursos en la vida de la organización⁶.

Por ejemplo, en la empresa capitalista, es resultado de la relación antagónica que se teje entre los trabajadores y los empleadores, quienes con capitales asimétricos (recursos diversos; materiales y simbólicos) y con objetivos diferentes, buscan negociar sus significados e intenciones (sus discursos), a través de la cooperación o disenso, conformando así el orden organizacional. (Grant y Hardy, 2004; Tsoukas y Chia 2002).

Por tanto, el uso de la palabra se convierte en el instrumento de gestión por excelencia del dirigente, y en el medio privilegiado para entrar en relación con los demás [los dirigidos o subordinados] y obtener resultados de ese intercambio, señalan Chanlat y Bédard (1990). Debemos a Sócrates el haber visto en el discurso algo más que un arte o una técnica de argumentación (retórica), al observar las implicaciones éticas de la palabra, especialmente respecto a la posibilidad de engañar o traicionar que la misma permite. (Chanlat y Bédard, 1990).

⁶Para Chanlat y Bédard (1990), así como para Henry Mintzberg, gran parte de la energía de los dirigentes se invierte en multitud de intercambios verbales con los miembros de la organización para acordar un orden organizacional; discusiones y negociaciones que suponen alianzas temporales, por los intereses en conflicto que confluyen. Se señala así, que diariamente se encuentran inmersos en un océano de palabras, que acapara las dos terceras partes de su actividad profesional.

En esa lógica se pueden recordar los señalamientos de Weber respecto a las implicaciones del poder al referirse al dispositivo disciplinar utilizado: al sistema jerárquico o consensual, material y/o simbólico, no sólo como un dispositivo para garantizar la eficiencia en el empleo de los recursos, la calidad en la ejecución de los procesos o la eficacia en la obtención de resultados, sino sobre todo como un medio para legitimar el proceso. (Weber 1996; 25-26).

Específicamente en la organización capitalista, se hace necesario legitimar el discurso empresarial (su dominio organizacional), esto es, garantizar la obediencia de los trabajadores al mandato capitalista para alcanzar los resultados productivos esperados, para lo cual se hace uso de diferentes dispositivos de control: sistemas jerárquicos y/o consensuales, materiales y/o simbólicos.

Desde esa óptica, es posible apreciar la naturaleza política de la interacción discursiva, y por consecuencia entender lo organizacional, como la construcción de la realidad organizacional que se labra mediante el discurso, mediante la palabra (hablada o escrita) en disputa. En suma, observar lo organizacional, como el ejercicio del poder que se entabla entre sus actores a través del discurso.

Luego, explicar hoy la naturaleza del hecho organizacional, sin recurrir a la dimensión política, sin reconocer la interacción discursiva en controversia que se da entre sus integrantes, dirimiendo sentidos e intenciones disímiles, no solo sería incompleta, sino sin sustancia.

Aunque cabe señalar, que en el ámbito de la teoría de la organización esta dimensión fue en general soslayada, hasta que en la década de los años 70 del siglo XX, los estudiosos de las organizaciones, abordaron de manera sistemática el tema del poder, lo que dio paso a nuevas aproximaciones epistemológicas. Tal es el caso de la perspectiva crítica de la administración denominada; Critical management studies, donde se ubican las investigaciones de Stewart Clegg, Cynthia Hardy, David Knights, Hugh Willmott, Paul Thompson, entre otros, o de la Sociología de las Organizaciones con Michel Crozier y Erhard Friedberg, en esa misma lógica se observa la utilización de las aportaciones de Michel Foucault, de Pierre Bourdieu y del propio Max Weber, para la comprensión del poder/discurso.

Desde esa perspectiva analítica se valida que es a través del discurso como se estructuran las relaciones sociales, que mediante la interacción discursiva es como se construye la realidad organizacional; definiendo un modo de hablar, escribir o conducirse, inteligible y aceptablemente, así como limitando o restringiendo otras formas de hablar o conducirse en relación al mismo tema o en la construcción del conocimiento acerca de éste (Hall 2001;72 citado por Grant y Hardy, 2004; 7).

Precisamente, en el estudio de Omar Aktouf (1986) La palabra en la vida de la empresa, hechos y perjuicios, se plantea que es a través del simple uso/ no uso de la palabra en los distintos tipos de discurso,

que el habla (lenguaje oral) se constituye en un factor clave para la comprensión de situaciones y comportamientos en el trabajo [...] Reconociendo con Levi Strauss, que el conjunto de la dimensión simbólica de la vida social del ser humano es un lenguaje en sí mismo[...] y que todo lenguaje será el signo, el testimonio y el modo de expresión de una forma particular de representar el universo, el sí mismo y los demás que lo habitan”.

En ese estudio se destaca la presencia de dos sistemas de lenguaje, dos visiones y mundos simbólicos correspondientes a dos universos divergentes, esto es, dos sentidos. Lenguajes que en realidad son señales de una yuxtaposición de universos; el del trabajador y el del empleador, y que sin embargo constituyen una misma realidad.

De ahí sostiene Aktouf que “el vocabulario del obrero denota un profundo sentimiento de “relegamiento” y evoca, respecto a la jerarquía, un mundo de traición y engaño; mientras que el lenguaje de los dirigentes obedece a un cierto número de ritos y condiciones de oficiales, cuya función es el establecimiento de un orden jerárquico. Este orden es el del antagonismo entre aquellos que pueden y deben utilizar este lenguaje y aquellos que no”.

Esta separación de lenguajes entre directores y empleados es un signo de que la empresa está basada en una oposición, es decir en significados e intenciones antagónicas. Donde, la negación de la categoría de persona a través del “no diálogo” es obviamente una realidad que viven y sufren los trabajadores.

Aktouf evidencia en las dos empresas que estudia (Montreal y Argelia), que el uso inmediato y sistemático de este lenguaje por los empleadores y el no uso de los trabajadores, demarcan el ámbito de cada quien. En realidad, dirigentes y dirigidos ya no se hablan. Aquellos reproducen sin cesar una lengua “administrativa”, de poder y manipulación; y éstos se resignan a soportarla.

En síntesis, se subraya que la palabra es una herramienta de poder y sólo tienen derecho a ella los que son propietarios y quienes los representan; acaparada por quienes dominan la relación laboral, se transforma en un instrumento de violencia y de destrucción del diálogo, es una palabra que busca sólo su propio eco.

Lo que es evidente en el caso de la nueva ley laboral en México (2012), donde el discurso/no discurso en controversia se plantea entre el gobierno/empresarios y el sector laboral.

El discurso del gobierno señaló la necesidad de la reforma, porque la ley laboral no generaba los incentivos para asegurar el incremento de la productividad y la competitividad. Sin embargo, las modificaciones propuestas no son claras en cuanto a posibilitar mayores niveles de productividad, aunque sin duda, tienen un efecto a favor de la rentabilidad de los empresarios, por la vía de reducir el costo de sus obligaciones laborales.

De la misma manera, el discurso empresarial a través del Consejo Coordinador Empresarial definió sus prioridades, considerando el interés de las grandes corporaciones al señalar que “La actualización de la Ley Federal del Trabajo es una asignatura pendiente que no puede esperar más.”...“Necesitamos un régimen laboral adecuado a las necesidades del siglo XXI, que favorezca la movilidad laboral, flexibilice la contratación y el término de las relaciones contractuales. Se debe apoyar la formación y capacitación continuas, partiendo de la protección de las personas y no de la preservación de empleos. Se requiere también flexibilizar las jornadas de trabajo y los esquemas de pago de salarios; normar un manejo ético y responsable para los periodos de prueba, capacitación inicial, trabajo de temporada y remuneración por horas efectivamente trabajadas.”

En el otro extremo, el discurso de los trabajadores fue totalmente silenciado, en tanto que sus intereses nunca estuvieron representados en la iniciativa, no tuvieron el uso de la palabra, a pesar de manifestar su inconformidad a la ley con manifestaciones multitudinarias.

En resumen, al “flexibilizarse” las relaciones laborales, eliminando las instituciones tutelares y los derechos laborales conseguidos en varias décadas, los trabajadores en México quedan totalmente vulnerables al interés empresarial, a su lógica discursiva; sentido y acción coercitiva, lo cual desembocará en mayor precariedad laboral, reducirá el mercado interno, el crecimiento económico y la competitividad del país, aunque el discurso hegemónico, en su retórica, señale lo contrario.

A manera de conclusión.

Sin duda el ser humano es el animal que habla y a través del lenguaje (interacción discursiva), construye su ser bio-psico-social y espiritual; expresa su sentido, dirime sus intereses con los otros, expresa así su ser político y constituye su realidad organizacional.

Por lo mismo el ser humano, en tanto hablante, tiene una obligación ética con los otros, en la medida que su palabra representa la oportunidad de ejercer una influencia sobre el comportamiento del otro; si lo usa al servicio de la agresión, de la violencia física y simbólica, en una palabra a favor de tanatos, sus efectos pueden ser perversos e involutivos, pero si lo usa como expresión de colaboración y respeto, su palabra se enriquecerá, y ese ser humano trascenderá.

La construcción de paraísos, de ambientes organizacionales de bienestar, no es una utopía, aunque como afirmara Dostoievski, hasta ahora el ser humano ha preferido rehuir a la angustia de la razón, por la seguridad de las cadenas.

Pero ese ser humano complejo, tiene también en su devenir evolutivo el “ADN”(epigenesis), que le posibilita mutar a nuevos escenarios; armónicos, éticos, trascendentes, solo habría que develarlos.

Fuentes bibliográficas.

Aktouf Omar, (1986) “La palabra en la vida de la empresa, hechos y perjuicios”. Coloquio Internacional sobre Nuevas Experiencias en la Enseñanza de la Administración. HEC. Montreal.

Ayala Francisco J (2011) ¿Soy un Mono? Ariel, Barcelona
Benveniste Émile (1999a) “Comunicación animal y lenguaje humano”. Problemas de Lingüística General, Tomo I. Siglo XXI, Madrid

Benveniste Émile (1999b) “Este lenguaje que hace la historia”. Problemas de Lingüística General, Tomo II. Siglo XXI, Madrid

Berger Peter y Thomas Luckmann (2008) La construcción social de la realidad. Amorrortu. Argentina.
Bourdieu Pierre (2008) Capital Cultural, Escuela y Espacio Social. Siglo XXI. México
Consejo Coordinador Empresarial (2011) Agenda de Competitividad

Chanlat Alain (1984) “La multicomplementaridad en el conocimiento y en la acción”. Tomado de “Gestión et culture d’entreprise. Le Cheminement d’Hydro-Québec”

Chanlat Alain y Bédard Renée (1990) “La administración: una cuestión de palabra”, en L’individu dans l’organisation, les dimensions oubliées Université Laval. Quebec.

Erikson Erick (1987) Infancia y sociedad. Ediciones Hormé, Buenos Aires.

Fairclough Norman (2005) “Peripheral Vision: Discourse Analysis in Organization Studies: The Case for Critical Realism”. Organization Studies, 26/6

Fairclough Norma. y Wodak Ruth (2008 [1997]) “Análisis crítico del discurso” en Van Dijk (2008) El Discurso como interacción social Tomo II Editorial Gedisa, Barcelona

Freud, Sigmund (1980), Cinco conferencias, Obras completas, vol. XI, La vida sexual de los seres humanos, Obras completas, vol. XVI y Descomposición de la personalidad psíquica, Obras completas, vol. XVII, Amorrortu Editores, Buenos Aires

García Emilio, Lourdes Martínez y Jorge Muñoz (2010) “Desarrollo Humano:Cerebro, Mente y Cultura” Congreso Internacional Virtual de Formación del Profesorado. Universidad Complutense Madrid

Grant y Hardy (2004) “Introduction: Struggles with Organizational discourse” Organization Studies 25(1)
Gusdorf George (1957) La Palabra, Ediciones Galatea, Nueva Vision

Hass Hans (1987) Del pez al hombre, Biblioteca Científica Salvat, Barcelona

Tsoukas y Chia (2002) "On organizational becoming: Rethinking organizational change" Organization Science 13/5

Vallée Lionel, (1985). "Representaciones colectivas y sociedades", En La rupture entre l'entreprise et les hommes, Québec-Amérique. Editions d'organisation, Montreal-París

Winnicott, Donald (1979) Realidad y juego, Gedisa, Barcelona.

évi-Strauss, Claude (1971) Introducción a Marcel Mauss. Sociología y Antropología, Editorial Tecnos, Madrid.

McCarthy, G.T. y H.W Atkinson (1997), Desarrollo del sistema nervioso Paris

Mumby, D. K. y C. Stohl (1991) "Power and discourse in organizational studies: Absence and the dialectic of control". Discourse and Society 2/3

Piaget, Jean (1979), Seis estudios de psicología Ed. Seix Barral, Barcelona

Smith C. (1981) El cerebro, Alianza Editorial

Soberón Francisco (1996), La ingeniería genética, la nueva biotecnología y la era genómica. FCE, México

Estrategias de implementación y modelos administrativos.

David Galicia Osuna¹

¹Doctor en ciencias de la administración. UNAM

Introducción.

Ya distantes del fisicalismo de Carnap y del círculo de Viena, que propuso que todo comportamiento humano se explica por la leyes de la física y las matemáticas ahora sabemos que no podemos encontrar leyes físicas, químicas, biológicas, menos deterministas, que expliquen o que permitan predicciones exitosas del comportamiento humano. La libertad humana siempre es un tema a considerar en la “naturaleza humana”. La construcción de identidades de forma intencional como la entienden Giddens, Foucault, Elías, Searle o Pierre Bourdieu es otro factor a considerar. El cómo se construya un patrón de comportamiento o acción en función de un modelo (arquetipo o constructo social) en buena medida se entiende por la implementación de diversas prácticas sociales o estrategias: Foucault hablaba de vigilar y castigar; Judith Butler, como Simone De Beauvoir, desde el feminismo nos hablan de cómo se construye a la mujer por mecanismo hostiles donde en función de un libreto social con sus diversos papeles, la burla, la ironía, la constante observación, el cuidado, la educación, se hace una mujer. Habermas, Giddens, Elías, Rorty, aún el conductismo como el psicoanálisis, nos hablan del ser humano como construcción mediante diversas estrategias, implementando una identidad que deja por siempre oculto lo natural.

Lo que es una organización productiva se debe en buena medida a dos factores: a los modelos o constructos administrativos y, en particular a las estrategias de implementación o prácticas sociales. En donde la objetivación del modelo requiere de estrategias de implementación o prácticas sociales (como vigilar y castigar). Así una organización productiva no es natural, es un constructo humano.

Pero ¿qué voy a construir? ¿qué identidad voy a conformar? ¿qué figura voy a condicionar? Y especialmente ¿qué modelos voy a prescribir? Es una pregunta que nos lleva de nuevo a los constructos humanos de sociedad, de mercado, de Estado, de mujer, de empresa, que desde alguna tradición y finalidad se producen. Si queremos hablar de innovaciones en ciencias sociales y humanidades, son los modelos o constructos las grandes innovaciones que se hacen desde las ciencias sociales y humanidades. El proyecto de la ilustración es generoso en la producción de modelos: el individualismo, el hombre y mujer libres, el Estado moderno, la empresa moderna, entre otros muchos.

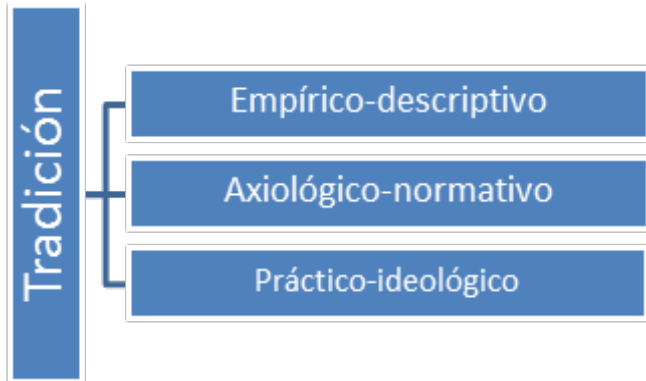
¿Cómo logro implementar, objetivar, materializar, pasar del deber ser al ser? Las estrategias de implementación o prácticas sociales de dichos modelos son en buena medida la respuesta: vigilar, castigar, persuadir, socializar, educar, capacitar, condicionar, amenazar, prometer, negociar, obligar, imponer, argumentación, consensar, entre otros.

1. Tradiciones y realidad social

La realidad social es una construcción humana. El mercado, la familia, el Estado, la mujer el hombre, una empresa, la religión, son construcciones humanas. Las tradiciones posibilitan dicha construcción con sus constructos y estrategias.

Toda tradición es histórica y socialmente arraigada que produce constructos históricos (y que algunos se objetivan y prevalecen, mediante prácticas sociales). Se forma y se desarrollan en comunidades sociales, son entidades del mundo intersubjetivo. No siempre son abiertas a la crítica interna y externa. No siempre aceptan el diálogo, pero siempre están en confrontación con otras tradiciones. Finalmente son históricas. Pese a que pueden alcanzar la hegemonía, siempre conviven con otras tradiciones. Algunas tradiciones pueden ser flexibles y plurales, es deseable que sean así. Cada tradición tiene sus propias interpretaciones de los tres mundos el natural, el social y el individual. Ellas integran contenidos teóricos, creencias, discursos ideológicos, pragmáticamente orientados a la solución de problemas. Integran conocimientos empíricamente corroborados como tesis normativas, con criterios éticos y de coherencia lógica. Así contienen contenidos cognoscitivos empíricos-descriptivos como normativos-críticos. Consideran descripciones, explicaciones y predicciones científicas, pero también utopías, ficciones, sueños, misiones, visiones, propuestas de lo mejor, de modelos, de lo que debe ser. Incluyen discursos práctico-ideológicos orientados a influir en las actitudes y creencias y valores, prácticas e instituciones de las comunidades, organizaciones, individuos donde se da una tradición.

Tres elementos podemos ubicar en una tradición: empírico descriptivo; axiológico-normativo y práctico-ideológico. Tales elementos se encuentran en tensión, que hace dinámica a una tradición. Velasco lo resume así:



“En suma, podemos decir que una tradición es un complejo de teorías descriptivas y normativas, de valores, creencias, discursos y prácticas políticas que se desarrollan en comunidades específicas, en periodos históricos más o menos definidos, a través de controversias en torno a problemas prácticos y teóricos que confrontan las tradiciones, tanto a su interior, como frente a otras tradiciones políticas.” (Velasco: tradiciones políticas)

En este trabajo resalto las dos últimas funciones de una tradición: axiológico-normativo y práctico-político. En la primera, axiológico-normativo es donde ubico la producción de lo que debe ser, los modelos, de “lo mejor”. Es ahí donde podemos encontrar los constructos sociales, ubicables en la tradición como verdaderas fábricas de constructos. La tradición moderna ha sido muy productiva en modelos en política, economía, en lo social, científico, estético y ético. En particular en administración encontramos una riqueza considerable en producción de constructos o modelos administrativos.

En buena medida desde los modelos que se generan en las tradiciones se hace lo social. Liberalismo económico, democracia participativa, protestantismo, monogamia, mercado, mujer, hombre, empresa weberiana o fordista, son algunos modelos que pretenden hacer la realidad que por sí sola no llegaría sino por mimesis y prácticas sociales. Donde las estrategias de implementación, forzando la materia, permitirán llegar a dicha forma: socialización, educación, castigo, motivación. La teoría hilemorfista de Aristóteles habría que darle un nuevo significado. La semilla de durazno, genéticamente, tiene en potencia el árbol de durazno, la mujer de la tradición patriarcal no se entiende por cuestiones genéticas, sino por la educación. La organización fordista no se entiende sin el modelo de producción fordista y las prácticas sociales como motivación, socialización, capacitación. Así nos encontramos con una nueva relación potencia-acto, no determinista, contingencial, no natural, sino humana.

2. Modelos o constructos

Seguir la empresa de Platón: del modelo o constructo ideal a su mimesis o realidad organizacional social. Platón afirma en el Crátilo que el nombre es el arquetipo de la cosa. La propuesta que hago tiene como antecedente algunos elementos de la teoría de las ideas de Platón. En sus obras La República, Fedón y Fedro, podemos encontrar algunos de estos componentes. Él nos habla de dos realidades, la inteligible y la sensible, jerarquizándolas, y hace dependiente la realidad sensible de la realidad inteligible, de los modelos o arquetipos. La realidad inteligible o idea es inmaterial, es el modelo o arquetipo de la otra realidad, la sensible, visible. Son las cosas de este mundo, material y cambiante, copias que pretenden acercarse a las ideas generadoras de la realidad. La realidad sensible es la copia de la realidad inteligible. La realidad sensible es constituida, construida gracias a los arquetipos, modelos de la realidad inteligible. En esta concepción, la realidad inteligible, constituida por ideas, arquetipos, es primera y superior a la realidad sensible, que es su efecto. El alma contempla primero las ideas, el “Demiurgo” modela la materia ateniéndose al modelo de las ideas. Sigo la propuesta de Platón en la tesis de que lo sensible se modela en función de la idea. Desde luego en esta exposición omito muchos elementos de la teoría de las ideas de Platón.

Una de las precisiones que hay que hacer a la teoría de las ideas de Platón es que, los arquetipos o modelos son producción humana. Algunos de estos arquetipos o constructos son intencionales y verosímiles. De igual manera, tanto los arquetipos o constructos inteligibles como la realidad sensible que refiero, son sociales. Así, los arquetipos o constructos inteligibles respecto a la naturaleza física, química o biológica merecen otro estudio, construyen modelos que representan lo que es. Recuerdo lo dicho más arriba, la realidad social me parece una construcción humana, no es natural, y buena parte de la realidad social es construida en función de constructos o arquetipos conceptuales, donde las realidades sociales puede considerarse, como Platón lo apuntaba, como “copia”, mimesis, de dichos arquetipos conceptuales, inteligibles e históricos.

Hay que reconocer que también la realidad natural se puede construir con modelos intencionales manipulando leyes naturales. Un buen ejemplo de ello es la biología molecular, en particular, la biología sintética que tiene por objeto -a veces cuestionable éticamente- diseñar, crear, reconstruir genéticamente organismos vivos, que no existían, en función de una idea de “lo mejor”.

El tipo de constructo que apunto, no es el que representa lo que es (como el modelo atómico o biológico), refiero a una entidad conceptual inventada, no real, no existente, creada, “lo que debe ser”, pero algunos de ellos con posibilidad de convertirse en un hecho social, existente. Se puede ver como un artefacto, pese a que este término se usa más en tecnología y en tecnociencia. Ello es una de las tareas de la filosofía administrativa.

La tecnociencia se jacta de producir artefactos (big science y little science) como los telescopios, los celulares, las computadoras, los satélites, los misiles inteligentes, la nanotecnología, la biotecnología, modificaciones genéticas, clonaciones; pero, en el ámbito humano se han inventado de igual manera constructos, artefactos, humanos importantes, unos conceptuales y en función de estos, constructos fácticos, empíricos, reales, sociales. Ahora resalto los constructos conceptuales, en particular los que tienen posibilidades de objetivarse.

Así, enfatizo dos tipos de constructos o artefactos: los conceptuales y los empíricos o reales. Y quiero hacer énfasis en los que se les puede encontrar relación causal (concepto-hecho social), no determinista, siempre contingente y vinculada al poder, a la voluntad y acción humana, a la intencionalidad. Así, una organización humana se hace en función de un concepto, de una idea, de un constructo. Previo a construir una democracia real, empírica social se tiene una idea de lo que es una democracia. Primero se construye el tipo ideal, el modelo, después se objetiviza. Con ello tenemos dos constructos: el hecho social institucionalizado y el concepto en función del cual se materializó dicho hecho social. Resalto el constructo conceptual.

Los constructos conceptuales sociales, que destaco, se ubican en una perspectiva normativa, no descriptiva. Con ellos no es posible hacer explicaciones y predicciones verificables, sino prescripciones que se suelen objetivar con diversas estrategias de poder o prácticas sociales: la fuerza, las amenazas, vigilar, castigar, el temor, el convencimiento, el consenso, la negociación, la motivación, la educación, coacción, la argumentación, la persuasión, entre otras. Aún los enunciados descriptivos, como los de una definición, se inscriben en un marco normativo. Es el caso de una definición de democracia, nos muestra en su descripción como debiera ser una democracia (cómo es un mujer, una democracia, una organización tayloriana o fordista).

En las diferentes tradiciones premodernas, como en las modernas, podemos encontrar cómo producen, como verdaderas fábricas de constructos, los artefactos potenciales de realidad social. En la tradición moderna, en las diversas ciencias que van surgiendo, se puede encontrar una gran riqueza conceptual. Debo recordar algunos de estos constructos conceptuales.

El Liberalismo. El empirista John Locke consideraba que todo gobierno surge de un pacto o contrato revocable entre individuos, con el propósito de proteger la vida, la libertad y la propiedad de las personas, teniendo lo signatarios el derecho a retirar su confianza al gobernante y rebelarse cuando éste no cumpla con su función. El liberalismo se enfrenta contra otro constructo humano, la monarquía. Así tenemos que se da un enfrentamiento entre el constructo liberal burgués contra la nobleza y la Iglesia. Este constructo afirma la libertad del individuo y propugna la limitación de los poderes del Estado. Este modelo niega que toda autoridad viene de Dios y no del pueblo.

Adam Smith propone la idea o constructo de liberalismo económico. Como un modelo que debiera de ser. Exige ya, el Estado mínimo, la mínima intervención del Estado en la economía, respecto al comportamiento de las empresas. Para la economía, para las empresas debe aplicarse en este modelo o constructo, la expresión francesa Laissez faire, Laissez passer (dejar hacer, dejar pasar). En este modelo, la propiedad privada, individual es básica y necesaria. Toda acción económica debe basarse en el egoísmo individual, el interés, en la búsqueda de ganancia, de lucro.

El individualismo es un constructo más bien moderno, pese que se encuentran antecedentes en la edad media y los griegos. El modelo se define como una posición moral, filosófica, política e ideológica, que enfatiza la dignidad moral del individuo. Promueve el ejercicio de los objetivos y los deseos propios, la independencia y la autosuficiencia. Se opone a la mayoría de las intervenciones externas sobre las opciones personales, sociales o estatales, o de cualquier otra institución. El individuo es el centro y más importante que lo social. Otro constructo, la libertad negativa corresponde al individualismo; se entiende aquella libertad que exige la ausencia de coacción externa al individuo que desea realizar su curso de acción, como individuo, como libertad de elegir mi proyecto de vida, de tránsito, de elección de actividad laboral, de elegir pareja, de expresarme, de propiedad, de empresa. Los derechos negativos, proponía Locke son: vida, libertad y propiedad. Puedo hacer lo que desee siempre y cuando no dañe a otros ni a mí mismo.

Thomas Hobbes participa en la construcción de la "libertad negativa", afirmaba: "Libertad significa, propiamente, ausencia de oposición; por oposición quiero decir impedimentos externos del movimiento. Un hombre libre es aquel que, en aquellas cosas que puede hacer en virtud de su propia fuerza e ingenio, no se ve impedido en la realización de lo que tiene voluntad de llevar a cabo." J.S. mill, J. Locke, I. Berlin, R. Nozick son algunos de los constructores de este modelo o artefacto.

Definir, caracterizar los constructos sociales que han devenido realidad social para este trabajo sería inapropiado. Por ello menciono algunos más: colectivismo, contractualismo, iusnaturalismo, comunismo, socialismo, racionalidad económica, hombre administrativo, outsourcing, offshoring, proceso administrativo, empresa verde.

3. Estrategias de implementación.

En particular las ciencias naturales exigían ciertos criterios de cientificidad a la producción del conocimiento. Los enunciados que produjeran los científicos debieran ser contrastables, verificables, que propusieran predicciones falsables. Los enunciados que se consideraban conocimiento científico debieran ser descriptivos, que tomaran la forma de hipótesis, ley o teoría. Esos enunciados debieran permitir explicar y predecir hechos reales y observables.

El modelo nomológico deductivo fue el ideal. Los enunciados que lo conformaban en particular la ley científica, debiera ser nomológica. Es decir universal y con carácter determinista (para todo caso, siempre que pasa X sucede o sucederá Y). En particular dichos enunciados, creyentes en la causalidad eficiente, permitirían hacer predicciones exitosas. Una teoría se valoraba por el acumulado de dichas predicciones exitosas. Se consideraría conocimiento los enunciados contrastables, verificables, falsables, que hicieran predicciones exitosas.

Ahora, debemos ampliar nuestro campo de aceptación de enunciados que pueden considerarse conocimiento. No sólo aceptaré enunciados descriptivos que permitan predicciones exitosas, sino que aceptaré, desde una postura normativa, enunciados que propongan prescripciones exitosas. Enunciados que me hablen de algo mejor, un arquetipo, que no existe, pero que puede existir, de lo que debiera ser, no de lo que es -reconociendo hechos que enriquecen lo que debe ser-, pero que se puede implementar, posibilitando la construcción de la realidad social. Entre lo que debe ser y su realización no hay una relación determinista, siempre es contingente. No hay ninguna relación causal determinista, como en la ley de la gravedad, como las leyes biológicas, las leyes de la genéticas (como el diseñar, desde una idea o modelo, un nuevo un nuevo “mejor” ser vivo, como propone la biología molecular o sintética) siempre se requerirán de estrategias que permitan que se construya la realidad social en función de un constructo conceptual.

Ciertas prácticas sociales son necesarias para la construcción de la realidad social. Las teorías de género han acusado algunas de ellas, Foucault en vigilar y castigar recuerda dichas prácticas sociales o estrategias. Habermas nos muestra otro enfoque, el consensual. Taylor en su propuesta de tiempos y movimiento nos señala otra. En general podemos nombrar algunas de las diversas estrategias para lograr que la realidad social sea una buena copia del arquetipo, del constructo, de concepto. El modelo de democracia republicana nos habla de la necesidad de movimientos sociales, desobediencia social, manifestaciones y aún de revoluciones sociales, para la implementación de un modelo de democracia republicano.

En teorías de género, como la de Judith Butler, con Simone De Beauvoir, afirma que la mujer no nace, se hace. La identidad de una mujer es una construcción, desde alguna idea o constructo conceptual histórico de mujer, no se es mujer por alguna determinación biológica, hormonal, genética, natural, sino cultural, contingente. La mujer como género es una identidad débilmente construida en el tiempo desde una idea o arquetipo, como Jung señala. Es una identidad instituida por una repetición estilizada de actos: gestos corporales, movimientos, normas de todo tipo, sentido, desde una ilusión del yo femenino generalizado y permanente.

Así, el género requiere de una conceptualización temporal, socialmente constituida. Es un resultado performativo. Se tiene el arquetipo, el modelo conceptual de mujer, mediante actos repetitivos se va construyendo el yo, una identidad. El yo femenino es un resultado performativo, palabras,

enunciados, que mueven a la acción, a la construcción de un patrón de acción, una regularidad. Vigilancia constante, castigos, donde una idea histórica se hace real y efectiva en el mundo, logrando una copia real del modelo o constructo conceptual.

Michel Foucault (1976) nos dice cómo ciertas prácticas sociales engendran dominios de saber que se materializan en ciertas realidades sociales, en particular lo normal y lo anormal, la aparición de ciertos sujetos nuevos, que depende su identidad de cierto “conocimiento”. Es un saber o conocimiento que no refiere al saber científico verificable, experimentable, sino al saber o conocimiento que dice lo que es normal, la regla, el modelo de identidad. Pero también nos refiere a como es construido, en función de ese saber el sujeto normal, ese patrón de conducta siempre contingente. Comportamiento exigido, vigilado, castigado, para el logro de la copia del modelo normal. Cómo se constituyó el individuo, mediante un discurso constituyente y mediante la vigilancia constante, el castigo, la burla, la persuasión, la obligación, la argumentación “científica”, de lo que es normal y sano. El comportamiento normal o anormal, sano o patológico, es una construcción social. Lo normal, siempre un concepto histórico-social, no responde a ninguna naturaleza esencial o biológica, ahistórica, universal y necesaria, es una construcción social.

En su obra, Foucault, Vigilar y Castigar nos habla de estas prácticas sociales que posibilitan, en función de una idea o modelo, constituir individuos. Nos habla Foucault de castigos, de penas, de técnicas disciplinarias, de cómo hacer cuerpos dóciles, del buen encauzamiento, y del panoptismo. ¿Cómo hacer de un campesino un soldado?. De un cuerpo inepto como hacer una máquina que se necesita-recordando el hombre máquina de Descartes-. El soldado como algo que se fabrica. La corrección, la coacción calculada, la dominación, los hábitos impuestos, van construyendo en largo proceso al ser que se quiere, soportado en la plasticidad humana. La Mettrie en El hombre-máquina ya hablaba de la importancia de la educación para hacer cuerpos dóciles, formado, en función de una idea, entendiendo el cuerpo como algo manipulable, al no estar sujeto a alguna esencia inmutable. El cuerpo y “el alma” que puede ser sometido, que puede ser utilizado, que puede ser transformado y “perfeccionado”. Ello nos deja recordar el Golem de Borges. Podemos hablar de los muñecos políticos, modelos reducidos de poder como Foucault afirma (Foucault, 125). En este caso como en otros muchos el cuerpo y el alma queda prendido en el interior de poderes muy ceñidos, que le imponen coacciones, interdicciones, prohibiciones, permisos y obligaciones. Se habla de técnicas de construcción del sujeto en función del modelo deseado, intencional. Se habla de un poder infinitesimal sobre el cuerpo, sobre sus conductas, fabricando, al soldado, al obrero, al género. Se habla de una coacción sobre las fuerzas, los cuerpos, la conducta, configurando, en función del arquetipo creado y deseado. Se establece un control, una coerción ininterrumpida, constante, que vela sobre procesos de la actividad; se ejerce una codificación que reticula con la mayor aproximación en el tiempo, el espacio y los movimientos.

Son métodos que permiten el control minucioso de las operaciones del cuerpo, que garantizan la sujeción constante al modelo, de sus fuerzas y les impone una relación de docilidad-utilidad, es disciplina.

El niño no nace civilizado, hay que fabricarlo nos dice Norbert Elias (1993) desde su Teoría configuracional nos habla de la construcción del humano civilizado sobre el ser natural o meramente "animal". Mediante coerciones internas o externas se va constituyendo el humano civilizado en función de una idea histórica de él. Para dar cuenta de esas transformaciones, de esa metamorfosis, Elias realiza un abordaje de larga duración en la construcción de las estructuras de la personalidad, las maneras coercitivas de regular las emociones y las acciones, para hacer un humano civilizado. Comportarse en la mesa, controlar sus emociones, ser un caballero o una dama requiere de administrar las funciones corporales. Hay que reprimir todo aquello que experimente un acceso de su "naturaleza animal". Controlar todo aquello "que provenga de la animalidad", volverlo menos visible o volverlo a la intimidad. Olores, desnudez, las funciones naturales, todo ello se civiliza. Todas las funciones son modeladas en un contexto histórico social. El niño no nace civilizado, se hace. La evolución de las costumbres se entiende por un proceso constructivo desde la sociogénesis y psicogénesis. El individuo debe recorrer el proceso de civilización que la sociedad le constriñe para ser aceptado.

Elias al estudiar los modelos aristocráticos creados de maneras civilizadas, ve que en esas interrelaciones se da una relación de poder, para mostrar, la aristocracia, su superioridad respecto a la plebe. Los modelos de conducta aristocrática se imponen para mostrar su superioridad. Se vuelven como modelos imitables. Dichos modelos jerarquizan la sociedad de manera elitista, con la artificial creencia de superioridad. Para ello Elías habla de domesticación de las emociones y acciones humanas, respecto a una idea o modelo. El modelo de las clases sociales inferiores queda caracterizado por ceder más fácilmente a sus emociones y pasiones y pulsiones, sus comportamientos están menos rigurosamente reglados que la de las clases superiores correspondientes.

La construcción del comportamiento civilizado se da por imposición progresiva en el tiempo. La violencia tiene que ver en este proceso. Las coacciones para ello, externas e internas (súper yo o conciencia moral personal) forman la regulación, la imitación del modelo.

Para Pierre Bourdieu el comportamiento se entiende por el Habitus, mismo que es un constructo social. Bourdieu cuando habla de la génesis del habitus nombra dos factores que lo constituyen: la inculcación y la incorporación. Ambos no son deterministas, pero permiten la construcción del habitus: sistema de disposiciones en vistas de una práctica, es un generador de prácticas. Las regularidades de prácticas humanas se entienden por el hábitus. Este es una unidad, conjunto de regularidades que homogenizan al individuo y a los grupos humanos. Dicho habitus no se entiende por ninguna esencia, ni por la genética, es aprendido socialmente por incorporación y por inculcación.

La inculcación refiere a una acción pedagógica efectuada dentro de alguna institución como la familia o escuela; por agentes especializados dotados de autoridad de delegación. Ellos imponen normas arbitrarias con técnicas disciplinarias.

La incorporación refiere a la interiorización por los sujetos de las regularidades inscritas en las condiciones de existencia. Sin olvidar la domesticación, tenemos el condicionamiento por estímulos asociados a las diversas situaciones encontradas en el curso de la existencia. Las condiciones de existencia, lo contextual es el espejo donde se verá bien o mal el modelo de habitus aprendido parentalmente. El modelo individual de habitus se pone a prueba con el modelo social exigido. Si el modelo de habitus individual se asemeja al solicitado socialmente, la inserción se logra. La experiencia lo confronta con las condiciones de existencia.

Las condiciones de existencia y la educación parental y escolar utilizan estímulos positivos y negativos. Ambos sancionan positiva o negativamente. Ese mundo de la experiencia ya estructurado es un orden simbólico que se impone contingentemente. Ese mundo estructurado previamente sanciona.

La incorporación de las estructuras objetivas en la subjetividad se hace por incorporación e inculcación. Las estructuras objetivas como sistema de regularidades o probabilidades objetivas asociadas a una posición en el espacio son aprendidas por el nuevo sujeto mediante tales factores.

Hay que recordar que ese sistema de regularidades objetivas asociadas a una posición en el espacio social es un constructo también. Es un habitus objetivo que se deja guiar por un modelo. Llámese fordismo, taylorismo, toyotismo, proceso administrativo. Es un sistema de regularidades aprendidas y construidas. Es un orden simbólico, es un universo de sentido, condicionan las regularidades estadísticas.

Hay que señalar que las estructuras simbólicas objetivas no son deterministas respecto a las estructuras subjetivas, mantienen una interrelación continua modificándose mutuamente.

PRÁCTICAS SOCIALES O ESTRATEGIAS DE IMPLEMENTACIÓN

- | | |
|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"> • Vigilar • Castigar • Violencia • Miedo • Amenaza • Manipulación • Capacitación • Imposición • Domesticación • Alienación • Condicionamiento | <ul style="list-style-type: none"> • Motivación • Retórica • Consenso • Argumentación • Amor • Promesas • Negociación • Persuasión • Educación • Inculcación • Incorporación |
|--|---|

Modelos administrativos.

Debo afirmar la novedad de este concepto que desde varias investigaciones atrás, he ido construyendo, el de Filosofía Administrativa. Que apunta, más que a enunciados que hablan de lo que es, nos hablan de lo que debe ser, campo muy amplio. En otras de mis investigaciones, sin darle este nombre ya he expuesto parte de su objeto de estudio. Ahora presento otro de sus objetos de estudio: el análisis de los conceptos que refieren a modelos, artefactos, constructos, arquetipos, ideas, que refieren el cómo debiera ser una organización humana. Modelos o constructos humanos, que ya encontramos en otras áreas, en particular en el discurso administrativo. Por un lado estudia los modelos ya construidos, por otra propone que los investigadores construyan desde alguna tradición de investigación, nuevos modelos. Dichos modelos pueden representar un estado de cosas, pero la función más importantes es que posibilitan la construcción de un estado de cosas,

organizacionales, como un mejor estado de cosas, como lo que debiera de ser. Con ello muestro mi desacuerdo con la postura positivista de que la ciencia debe tratar sólo de lo que es, no de lo que debe ser. Así, uno de los conocimientos que debemos crear los investigadores debe seguir esta nueva exigencia, estudio y creación de modelos administrativos. Y desde luego descubrir que muchos conceptos administrativos se pueden ubicar no en una perspectiva predictiva, sino prescriptiva. Se puede hablar de fábricas de modelos, como Foucault ya señalaba. La imaginación sobre la razón.

Un ejemplo de fábrica de modelos es el discurso administrativo, en el capitalismo a inicios del siglo XX. Desde la filosofía administrativa mostraré algunos de los modelos prescriptivos, distantes de la predicción, que podemos encontrar en el discurso administrativo. Su capacidad de invención es sorprendente. Debo recordar que nos habla muchas veces de modelos que no representan la realidad organizacional, sino lo que debiera ser una empresa. El modelo tayloriano, el modelo fordista, el modelo Toyota, son ejemplos de ello.

De acuerdo con el filósofo político Taylor, en ciencias sociales, cuando se describe, se prescribe. Cuando se habla de cómo es la libertad y la democracia, se prescribe como debe ser la libertad y la democracia. Con los teóricos de la administración sucede lo mismo, cuando hablan de los modelos o teorías administrativas de forma descriptiva, prescriben como deberían ser, cómo podrían ser las organizaciones. Es el caso de los que se ubican en el modelo teórico-descriptivo, según Ríos² (1997). Veamos de forma general algunos modelos y conceptos.

Modelos. Harold Koontz, Heinz Wehrich y Mark Cannice (2012) definen en este sentido la administración: es el proceso mediante el cual se diseña y mantiene un ambiente en el que individuos trabajan en grupos cumplen metas específicas de manera eficaz.

Y participa en la construcción de un modelo de administración, nos dice: como gerentes, las personas realizan (y deben realizar) las funciones gerenciales: planear, organizar, integrar personal, dirigir y controlar. La administración se aplica a todas las organizaciones. Se adjudica a los gerentes de todos los niveles organizacionales. La meta de todos los gerentes es crear valor agregado. La administración se ocupa de la productividad, lo que supone efectividad y eficiencia, y la suma de los dos para lograr la eficacia.

Koontz y equipo nos presenta su modelo de cinco funciones: planear, organizar, integrar personal, dirigir y controlar. Los conceptos, los principios, las teorías y las técnicas administrativas están agrupados en estas cinco funciones.

Koontz y equipo (2012, 16-17) nos dice que hablará de los diferentes modelos con los que han contribuido diferentes autores. Nos presenta cinco de esos modelos³ aplicables a una organización, y nos da una pequeña reseña que después enriquece.

- Modelo del discurso administrativo
- Modelo de administración científica
- Modelo de administración operacional moderna
- Modelo ciencia del comportamiento
- Modelo basado en teoría de sistemas
- Modelo de pensamiento administrativo moderno

²La visión epistemológica de Ríos amplió nuestro horizonte de comprensión al señalar dos formas de hacer el discurso administrativo: teórico-descriptivo y técnico-prescriptivo. ahora podemos decir que, en ciencias sociales, cuando se describe algo, se prescribe, también, lo que debe ser: la libertad, la democracia, la república, la justicia, organización burocrática, organización sistémica.

³Cambié el nombre de teorías por modelos.

Reinaldo O. da Silva (2001) en su texto Teorías⁴ de la administración, sin explicar epistemológicamente de forma suficiente el por qué le llama teorías administrativas a los modelos o constructos administrativos, los presenta como teorías. Olvida las exigencias y criterios epistemológicos, como el de justificación. En particular, olvida su problema de cada teoría como su potencial explicativo y predictivo. Más bien los podríamos considerar prescriptivos como he señalado antes. Los constructos que presenta son:

Modelo e administración científica	Modelo sistémico
Modelo de la administración de Fayol	Modelo contingencial
Modelo burocrático	Modelo de desarrollo organizacional
Modelo de la escuela de relaciones humanas	Modelo de administración por objetivos
Modelo de la escuela conductista	Modelo de calidad y excelencia organizacional
Modelo estructuralista	Modelo de proyectos organizacionales

Idalberto Chiavenato (2004) en el mismo sentido nos muestra desde su perspectiva, lo que llamo constructos, no teorías, en particular por su bajo perfil explicativo y predictivo, por estar alejados de características que las ciencias conocidas tienen.

Modelo clásico de la administración	Modelo sistémico
Modelo neoclásico de la administración	Modelo situacional
Modelo de Administración por objetivos	Modelo general de la administración
Modelo estructuralista de la administración	Modelo estructuralista de la administración

Lo anterior es una muestra de la riqueza en la producción de constructos que se da en el discurso administrativo.

Estos constructos también nos dicen, no sólo lo que puede ser una organización, sino lo que debe ser una organización. Y desde luego no hay leyes deterministas que posibiliten su implementación. Para ello se requiere de las prácticas sociales señaladas.

⁴Como he señalado, tenemos que considerar el concepto de teorías desde otra perspectiva, lejos de la propuesta positivista, y realista. En el concepto de teoría que ellos tienen consideran el carácter explicativo y predictivo de dichos constructos teóricos. Teorías hechas con enunciados prescriptivos básicamente. En el discurso administrativo como en otras disciplinas sociales, no podemos dejar de lado el carácter normativo de las mismas. Por ello, considero, que el concepto de teoría debe considerar enunciados normativos, lo que le llamaban metafísica en la propuesta ortodoxa.

Debo destacar a los teóricos mexicanos, desde una perspectiva diferente a Jorge Ríos (1997)⁵. Ya que sus escritos más importantes sin considerar la problemática de la semiótica, el giro coperniqueano, el neokantismo, el giro lingüístico, el giro hermenéutico, el giro pragmático, ni las exigencias positivistas, escriben con enunciados normativos. Reyes Ponce, Isaac Valdivia destacan en este caso omiso, no sé si intencional a los criterios epistemológicos que venían desde el empirismo de Locke y Hume, hasta el realismo de Ian Hacking (1996).

Probablemente ajenos a las discusiones que se daban en filosofía de la ciencia, escribieron sorprendentemente de forma prescriptiva. Construyen diversos constructos con enunciados normativos. En su momento fue un trabajo que exigía un análisis epistemológico, descubriendo las bondades de ese “conocimiento”.

Recordando a las teorías de la acción, el discurso administrativo no sólo se hace con enunciados descriptivos. Rebasan en el discurso administrativo la escritura descriptiva. En buena medida, los enunciados que conforman el discurso administrativo en general son del tipo normativo. No sólo se habla de lo que es, se habla muchas veces de lo que debe ser.

Más aún, respecto al problema de la causalidad, en el discurso administrativo encontraremos no la causalidad determinista, nomológica, eficiente, de las ciencias naturales. Ya el taylorismo hablaba de las formas de implementación de su modelo o constructo. Como mencionaba en el apartado anterior, las diversas prácticas sociales eran los mecanismos de implementación causal del modelo: vigilar, castigar, educar, constreñir, motivar, persuadir, argumentar, capacitar, amenazar, obligar, amedrentar, premiar, prometer, convencer, retórica, entre otros.

Recordemos los constructos mexicanos brevemente. Como señalaba, Jorge Ríos es uno de los investigadores que define dos maneras de escribir en el discurso administrativo, teórico-descriptivo y técnico prescriptivo. De forma resumida se puede decir que el discurso administrativo puede hacerse con enunciados descriptivos o prescriptivos. Desde mi postura, no se deben jerarquizar, son tan importantes unos enunciados como los otros. Desde la filosofía administrativa, los enunciados normativos son fundamentales, por sus diversas funciones.

Reyes Ponce (2004) escribe de esa manera. Ahora podría decir, al hacerlo de esa manera hace filosofía administrativa. Ponce presenta su concepción prescriptiva desde su definición de administración: “es el conjunto sistemático de reglas para lograr la máxima eficiencia de coordinar una organización” (Reyes, 2004, 14). El concepto de reglas es diferente al concepto de leyes científicas, en particular las nomológicas. Una regla se formula con un enunciado normativo, prescriptivo, señalando lo que se debe

hacer. Así el discurso administrativo, para Reyes se hace con enunciados normativos, fundamentalmente.

El modelo administrativo normativo queda con la siguiente estructura:

PROCESO ADMINISTRATIVO		
Fase	Elemento	Etapas
a) Mecánica	1. Previsión	Objetivos Investigación: información y supuestos Alternativas
	2. Planeación	Políticas Procedimientos Programas Presupuestos y pronósticos Estrategias y tácticas
	3. Organización	Funciones Jerarquías Obligaciones
b) Dinámica	4. Integración	Selección Introducción Desarrollo Integración de las cosas
	5. Dirección	Autoridad Comunicación Delegación Supervisión
	6. Control	Su establecimiento Su evaluación

No es lo mismo predecir que prever. La predicción se hace basándose en alguna ley científica, si puede ser nomológica, universal, determinista y necesaria, mejor. Pero la previsión refiere a una anticipación a situaciones futuras deseables. La relación entre lo que es y lo que deseo y debe de ser no es necesaria, sino contingencial. Primero se pone un objetivo, que no es un enunciado descriptivo sino normativo, para después considerar los medios para llegar a él.

Conceptos.

La lista de modelos no se reduce a teorías, se incluyen también conceptos. Muestro otros modelos conceptuales interesantes. Algunos de ellos por cierto merecen nuestra crítica ética y política.

<ul style="list-style-type: none"> • Downsizing • Reingeniería • Benchmarking • Fusiones • Reestructuraciones • Globalización • Liderazgo • Comunicación • Recorte de personal • Competitividad • departamentalización 	<ul style="list-style-type: none"> • Organizaciones planas • Rotación de personal • Subcontratación o tercerización: Out-tasking • Offshoring • Reducir costos: eufemismo de reducir personal • Negociación • Motivación • Grupos formales e informales • Organización formal
---	--

⁵Hay que destacar que Jorge Ríos es uno de los que resalta estas maneras de escribir: descriptivo o normativo.

Estrategias o prácticas sociales administrativas.

Dentro de una perspectiva normativa el paso del constructo o modelo a su objetivación es un proceso contingente y que requiere de prácticas sociales. En la teoría hilemórfica de Aristóteles el paso de la semilla (potencia) al árbol (acto) -bajo ciertas condiciones necesarias, era determinista (sin considerar los saltos genéticos). La realidad, recordando a Lacan, respecto al modelo o constructo es caótica, hay que configurarla. C.K. Prahalad profesor de la Ross School of Business propone organizar la realidad con su concepto de *The fortune at the bottom of the pyramid* (2009), aumentando la visión de la iniciativa privada respecto a la gente pobre; proponiendo que la investigación en negocios atienda y proponga soluciones los problemas de la pobreza. Herbert Simon, premio Nobel de economía, propone su concepto o modelo de organización horizontal, frente al modelo piramidal convencional de Weber, con el cual configurar las organizaciones, proponiendo el abandono del modelo burocrático confrontando conceptos organización piramidal-organización horizontal; centralización-descentralización; toma de decisiones centralizadas cupulares-toma de decisiones complejas; toma de decisiones que buscan el máximo beneficio, que busca maximizar los beneficios, rendimientos (hombre económico)-decisión que busca simplemente satisfacer; hombre económico-hombre administrativo; de Omar Aktouf los modelos que confronta de administración tradicional y administración renovada. Si bien en un primero momento se requiere de contar de dichos modelos, para su objetivación o materialización se requiere de las prácticas sociales administrativas.

Más arriba presenté un cuadro resumen de diversas prácticas sociales que han posibilitado la objetivación de un modelo o constructo social deseable. Todas estas prácticas sociales son o han sido aplicadas en las organizaciones productivas. Sin embargo en los textos administrativos se mencionan otros conceptos. Una organización productiva o de servicios (empresa) es diferente a un hormiguero o colmena.

PRÁCTICAS SOCIALES O ESTRATEGIAS DE IMPLEMENTACIÓN	
• Vigilar	• Motivación
• Castigar	• Retórica
• Violencia	• Consenso
• Miedo	• Argumentación
• Amenaza	• Amor
• Manipulación	• Promesas
• Capacitación	• Negociación
• Imposición	• Persuasión
• Domesticación	• Educación
• Alienación	• Inculcación
• Condicionamiento	• Incorporación

En estos últimos además de nacer en dichos lugares, no requieren por ello de la integración, de la selección, de la capacitación, de un perfil de puesto, de ascensos, de evaluaciones periódicas, de un plan de carrera, de una remuneración, motivación, de roles aprendidos o impuestos. La organización productiva o de servicios sí.

Dependiendo de ciertos constructos, perfiles, roles y puestos que señala la estructura organizacional como un a priori necesario, se integra el personal, mediante una selección. Las personas integradas no coinciden con los objetivos de la organización de manera natural. El nuevo miembro debe conocer la misión, visión, objetivos, las metas de la empresa, en particular los de su puesto y realizar prácticas adquiridas, para alcanzarlas, acciones no naturales. Así, debe adquirir mediante pláticas, capacitación, aprendizaje, condicionamiento, estudio, la función que debe desempeñar en la empresa. Habrá una vigilancia constante. La fase de control permitirá también considerar si la persona se está desempeñando adecuadamente en la empresa o no. La amenaza, la promesa, el convencimiento, el control, la vigilancia, el castigo, el premio, entre otras serán prácticas sociales que establecerán poco a poco el modelo o constructo en la realidad empresarial.

En la conformación del sujeto ideal para la empresa, no sólo tenemos las prácticas sociales de la empresa. El ambiente externo participa también con diversas prácticas sociales importantes. La educación formal tiene su participan en la conformación de los futuros agentes de la producción o de un servicio. La familia, la educación básica, las universitarias, las leyes, organizaciones empresariales, la cultura empresarial, centros de capacitación, los medios de comunicación, las TICs, la iglesia, literatura, textos del área, el modelo de sociedad (sociedad en una economía de mercado aceptada). Elementos que la empresa no paga.

En el apartado de selección de personal, podemos encontrar diversas prácticas sociales. En función de la descripción y análisis de cargo, los aspirantes pasarán por un proceso de vigilancia, de observación, de evaluación, de tal forma que si no cumple con lo requerido por el cargo será puesto fuera de dicho cargo. Para ello se toma en cuenta las características deseables e indeseables. Se aplicarán entrevistas, pruebas de conocimientos, o de capacidad, pruebas psicométricas, técnicas de simulación.

Una vez seleccionado, pasará por un proceso de socialización o aclimatación, de condicionamiento: ceremonias de iniciación y acumulación social, incorporación a las prácticas y filosofía predominantes de la organización, buscando desprendimientos de viejos hábitos y prejuicios indeseables del comportamiento del recién iniciado. Se da un proceso de incorporación de los seleccionados, integrándolos, por socialización, a la cultura organizacional, a su contexto y su sistema para que puedan comportarse de manera adecuada a las expectativas de la organización.

La práctica social que destaca es la socialización. Ella procura establecer (Chiavenato, 2004: 280) las bases y premisas de funcionamiento de la organización y cuál será su colaboración en ese aspecto. Por la socialización el nuevo seleccionado renunciará a cierta parte de su libertad de acción al ingresar en la organización. Se persuade, se le compromete u obliga a cumplir con un horario de trabajo, desempeñar ciertas actividades, seguir las orientaciones del superior, obedecer determinadas normas y reglamentos internos y cumplir con todo lo relacionado con sus funciones.

Se establece un proceso selectivo; en el que se da un esquema de entrevistas de selección en el que el candidato conoce su futuro ambiente de trabajo, la cultura predominante en la organización, sus colegas, las actividades desarrolladas, sus desafíos y recompensas. Conocerá al gerente, el estilo de administración puesto en práctica.

Se le incorpora al empleado al contenido de la tarea que se espera que cumpla. Se le asignan tareas retadoras que deberá cumplir en la organización. Se le podrán ir asignando tareas cada vez más complejas y cada vez más exigentes. De igual forma se le irá capacitando para desempeñar mejores tareas futuras con éxito. El empleado deberá ir incorporando los patrones de desempeño de acuerdo a las recompensas que pueda obtener, de acuerdo a su desempeño. Se establecen estructuras de logro, metas por alcanzar que lo motiven.

Para el empleado el gerente va a ser el representante de la organización, factor de vigilancia y control. Motor de la acción. A la par de otros jefes, supervisará, dará seguimiento, será el tutor de los empleados, orientará, guiará, especialmente durante la incorporación del nuevo empleado. Pero ello se vuelve permanente. En particular el supervisor designado por el gerente, entrega al nuevo empleado una descripción lo más clara posible de la tarea que debe desempeñar.

Suministrará la información técnica acerca de cómo realizar la tarea. Retroalimentará adecuadamente al empleado sobre la calidad de su desempeño.

La selección de los supervisores es importante, ya que aseguran el seguimiento y orientación de los empleados, para que logren el desempeño esperado. Deben actuar como verdaderos tutores. Para ello deben de tener seguridad personal, que no se sientan amenazados ante el fracaso o éxito de los empleados. Requieren de paciencia para tratar con los nuevos empleados e irlos incorporando a su nueva tarea.

El grupo de trabajo cumple un papel importante en la socialización, como presión externa para los nuevo y actuales empleados. Un empleado al ser incorporado a un grupo de trabajo, su integración exige un comportamiento de él. La aceptación o no en el grupo de trabajo ejerce una presión importante. La aceptación es una necesidad social, es factor que mueve a cumplir las tareas propuestas. Mediante el grupo se adquiere creencias y actitudes, así como la manera de comportarse. Los empleados con su comportamiento impactarán al grupo positiva o negativamente.

El entrenamiento intensivo inicial y de seguimiento dirigido a los nuevos empleados ayudará a la integración de los nuevos empleados. Ello los familiarizará con el lenguaje habitual de la organización, los usos y costumbres de la organización. Con ello se irán familiarizando con la estructura organizacional, los principales productos y servicios, la misión de la organización, los objetivos organizacionales; la cultura de la organización.

Los programas de integración o inducción son los métodos de adaptación de los nuevos empleados a las prácticas normales de la organización. Con ello el nuevo empleado incorporará valores, normas, y patrones de comportamiento que la organización considera imprescindibles y pertinentes para el buen desempeño de sus empleados.

Un programa de integración busca que el nuevo empleado asimile con rapidez e intensidad la cultura de la organización, lograr que el nuevo empleado se comporte como un miembro comprometido con la organización. En el proceso la supervisión será importante respecto al logro o no de la integración.

Se debe recordar que las empresas además de recursos materiales y financieros, cuenta con seres humanos, que de manera natural no tienen el comportamiento esperado. La organización sólo puede operar cuando las personas están en sus puestos de trabajo y son capaces de desempeñar los roles para los que fueron seleccionados, contratadas y preparadas (Chiavenato, 2004: 286). El a priori ideal platónico que permitirá constituir la organización real, después de delinear la estructura formal, definen órganos y cargos y preestablecen, con reglas burocráticas, los requisitos necesarios y las atribuciones que les conferirán a los empleados. Esto es, la división del trabajo ya nombrada por Adam Smith. División del trabajo más especialización establece una red de roles que pretende ser racional, en la organización. Establece rutinas, provocan comportamiento no natural, creados, artificiales, impuestos, vigilados, sancionados, evaluados.

El ambiente va moldeando el comportamiento con la exigencia de ciertos roles. El ambiente va influenciado el pensamiento y la acción del empleado. Ello siempre de forma contingencial, pues no son robot. La organización no es la sociedad entera, pero es su sociedad y cultura mientras están en el trabajo. Su inclusión es parcial, pues saliendo de la organización su comportamiento cambia, cumpliendo con las exigencias de la sociedad y cultura externa. Pero

entrando a la organización el empleado es llevado a cumplir con el rol predeterminado por la estructura formal. Pese a que se cuele la informalidad, prevalece el patrón exigido por la formalidad.

Estar en una posición en una organización solicita un conjunto de actividades y comportamientos llamados rol. Todas las personas en una organización, no hacen lo que quieren, sino lo que el rol les exige. Al empleado se le hace conocer y manejar correctamente su rol. Es fundamental para la organización el desempeñar roles específicos y realizar actividades requeridas, que exige la posición que ocupan los empleados.

La evaluación del desempeño ayudará al cumplimiento del rol. Siempre con la observación de que un bajo o nulo desempeño del comportamiento esperado en cierta posición en la estructura formal de la organización llevará a una afectación en su contratación, en su pago, en el cambio o descenso de puesto, en la imagen y concepto que se tenga de él en la organización, en su rechazo en el grupo, en el uso de enunciados performativos: amenazas, ofensas, humillaciones, burlas, ironías. La evaluación del desempeño tiene una carga emotiva como amenaza.

Evaluación del desempeño: vigilar, castigar, premiar. El panóptico de Foucault viene a mi mente cuando nombro, la evaluación del desempeño no en general, sino del caro, en el comportamiento de un rol, del que ocupa un cargo. Es otra práctica social que mueve. La recompensa recibida está en relación con el desempeño del cargo. Las habilidades, conocimiento, capacidades y logros determinan en buena medida la recompensa. La evaluación mueve al empleado. En la evaluación podemos señalar algunos factores que se consideran: valor de la recompensa, capacidades del individuo, esfuerzo individual, percepción de que la recompensa depende del esfuerzo y el logro, percepción del papel desempeñado, desempeño en el cargo. El observar esos factores y el saberse observado y calificado, es otro factor como práctica social.

Pese a no haber agotado las prácticas sociales en administración, cierro con un cuadro donde enumero algunas de estas prácticas sociales que posibilitan la objetivación de algún modelo organizacional:

<ul style="list-style-type: none"> • Vigilar • Capacitación • Educación • Aprendizaje • Condicionamiento • Motivación • Estudio • Castigo-premio • Educación formal • Evaluación • Entrevistas • Pruebas de conocimiento, capacidades, psicométricas, técnicas de simulación. • Socialización • Información técnica • Retroalimentación 	<ul style="list-style-type: none"> • Ceremonias de iniciación • Aclimatación, asimilación social • Cambio de hábitos y prejuicios • Limitaciones de su libertad • Obligación con la tarea • Orientaciones • Exigencia de obediencia • Adquisición de normas, valores, creencias. • Proceso de selección • Incorporación al contenido de la tarea • Estructuras de logro • Recompensas • Motivación por tarea cumplida • Asignación de tutor • Guías, reglamentos • Perfil de puesto • Supervisor • Gerente • Integración 	<ul style="list-style-type: none"> • Incorporación de patrones de comportamiento • Reglas burocráticas • División del trabajo y especialización • Ambiente de trabajo • Rutinas • Cumplimiento del rol • Poder • Afiliación • Seguimientos y orientación • Aceptación del grupo • Presión social interna • Entrenamiento • Inducción • Estructura formal • Rol del puesto • Entrenamiento • Dinero • Necesidades básicas
--	---	--

Conclusiones

1. Desde una perspectiva normativa, señalo dos tipos de teorías sociales. por un lado las que buscan describir, explicar, y hacer predicciones exitosas, verificables y contrastables empíricamente, por otro lado, teorías que proponen un mejor estado de cosas, lo que debe ser, arquetipos, modelos, para la sociedad.

2. Estoy de acuerdo con Berger y Luckmann, la realidad social se construye socialmente, que es una construcción humana, y que hay un “conocimiento” y prácticas sociales que hace que se pase de la potencia ideal al acto o existencia. La realidad social también es una construcción social intencional desde ese otro “conocimiento”: los modelos o constructos y de prácticas sociales.

3. La realidad sensible social es la copia de la realidad inteligible. La realidad sensible social es constituida, construida gracias a los arquetipos, modelos de la realidad inteligible hechas de lenguaje. En esta concepción, la realidad inteligible, constituida por ideas, arquetipos, es primera y superior a la realidad sensible, que es su efecto. Así, enfatizo dos tipos de constructos o artefactos: los conceptuales y los empíricos o reales. Y quiero hacer énfasis en los que se les puede encontrar relación causal (concepto-hecho social), no determinista, siempre contingente y vinculada al poder, a la voluntad humana, a la intencionalidad. Así, una organización humana se hace en función de un concepto, de una idea, de un constructo. La relación entre ambas se logra por las prácticas sociales.

4. Las prácticas sociales. Los constructos conceptuales se ubican en una perspectiva normativa, no descriptiva. Con ellos no es posible hacer explicaciones y predicciones verificables, sino prescripciones que se suelen objetivar con diversas estrategias de poder o prácticas sociales: la fuerza, las amenazas, vigilar, castigar, el temor, el convencimiento, el consenso, la negociación, la motivación (dinero, afiliación, miedo), la educación, coacción, la argumentación, la persuasión, la educación la socialización, el entrenamiento, la capacitación entre otras.

5. Las personas y organizaciones bien pueden considerarse como verdaderas fábricas de constructos o arquetipos sociales. Pero ellas las podemos ubicar en tradiciones de investigación, un poco siguiendo a Gadamer y otro poco siguiendo a Laudan. Ambos manejan el concepto de tradición. Puedo decir que cada tradición es una verdadera fábrica de constructos.

6. La Filosofía Administrativa (Galicia, 2013) propuesta ayuda a comprender mejor ello, ya que apunta, más que a enunciados que hablan de lo que es, a enunciados de lo que debe ser, campo muy amplio. La filosofía administrativa inscrita en una visión normativa, exige la reflexión crítica, valorativa, evaluativa del discurso administrativo, destacando lo normativo del discurso administrativo, mostrando los modelos o arquetipos que produce, reflexionando sobre ellos, desde una perspectiva axiológica y política, y proponiendo la corrección y la generación de constructos, que consideren valores como el de vida, justicia, equidad, libertad, verdad. En este trabajo muestro algunos de los constructos hechos en la fábrica de la tradición administrativa moderna: Harold Koontz, Heinz Wehrich y Mark Cannice (2012), Reinaldo O. da Silva (2001), Idalberto Chiavenato (2004), Zacarias Torres (2007), Reyes Ponce (2004), Isaac Valdivia (1966). En efecto, el discurso administrativo construye artefactos descriptivos que pretenden explicar y predecir hechos, sino constructos que posibilitan la construcción de organizaciones productivas, mediante prácticas sociales.

7. Pero de igual forma, la filosofía administrativa señala la importancia de las prácticas sociales para la implementación u objetivación de dicho modelo. Un nuevo modelo de hilemorfismo social presento, diferente al de Aristóteles, donde el paso de la potencia al acto se logra de forma contingencial por las prácticas sociales.

Fuentes bibliográficas.

Aktouf, O, (2001) La administración entre tradición y renovación, Cali, Artes gráficas del Valle.

Austin, John, (1955) Cómo hacer cosas con palabras, Edición electrónica de www.philosophia.cl. Escuela de Filosofía Universidad ARCIS.

Berger, P. y Luckmann, T, (2008) La construcción social de la realidad, Buenos Aires, Texto original 1967, Amorrortu.
Bourdieu, P,(2003) El oficio del científico, Barcelona, Anagrama.

Elias, Norbert, (1993) El proceso de la Civilización. Investigaciones sociogenéticas y psicogenéticas, Buenos Aires, Fondo de Cultura Económica.

Foucault, Michel, (1976) Vigilar y castigar: nacimiento de la prisión, México, Siglo XXI Editores.

Galicia Osuna, David (2012) Los enunciados constataivos y realizativos en el discurso administrativo para la construcción de organizaciones lucrativas, Contaduría y Administración, octubre-diciembre (239), 79-105.

_____ (2012) La importancia de los enunciados normativos en el discurso administrativo, Congreso Internacional de Contaduría, Administración e Informática. FCA, UNAM.

_____ (2013) Filosofía administrativa: la construcción de organizaciones desde modelo o artefactos normativos, Ponencia aceptada para el XVII Congreso Internacional de Contaduría, Administración e Informática. FCA, UNAM, Octubre, 2013.

Giddens Anthony (1993), Las nuevas reglas del método sociológico, Amorrortu, Buenos Aires.

Habermas, J. (1989) Teoría de la acción comunicativa I, Madrid, Taurus.

Hacking, Ian (1996) Representar e intervenir, México, PAIDÓS-UNAM.

Harold Koontz, Heinz Wehrich y Mark Cannice (2012) Administración una perspectiva global y empresarial, 14ª edición, México, McGraw-Hill.

Laudan, L. (1977) Progress and Its Problems, Berkeley, Calif, University of California Press.

Prahalad, C.K. (2010) At the Bottom of de pyramid, United States of America, Pearson Education, Inc.

Reyes Ponce, A, (2004) Administración de empresas. Teoría y práctica, México, Limusa.

Ríos Szalay, Jorge (1997) Mitos sobre el proceso administrativo: el modelo teórico- descriptivo vis a vis el modelo técnico-prescriptivo, Conatruaría y Administración, no. 185. Abril-1997, México, e-Jurnal, FCA, UNAM.

Searle, R. John (1997) La construcción de la realidad social, México, PAIDÓS.

Simon, Herbert A., March, James G, (1994) Teoría de la organización, Editorial Ariel, Barcelona, 1994.

Strauss, L. (1999) ¿Qué es la filosofía política? Velasco Ambrosio (compilador) (1999) Resurgimiento de la teoría política en el siglo XX, México, UNAM.

Torres Hernández Zacarías (2007) Teoría general de la administración, México, Grupo Editorial Patria.
Isaac G. Valdivia (1966) La ciencia de la administración, México, Limusa-Weley.

Velasco, Ambrosio (1999) Resurgimiento de la teoría política en el siglo XX: Filosofía, Historia y Tradición, México UNAM.

De la teoría de la organización a los estudios organizacionales. Cambio paradigmático en el pensamiento anglosajón en el siglo xx.

Benito León Corona¹
Israel Cruz Badillo²

¹Doctorado en Estudios Políticos y Sociales por la UNAM. Profesor de Tiempo Completo Área Académica en Ciencias Políticas y Administración Pública, Instituto de Ciencias Sociales y Humanidades, UAEH. belec@msn.com

² Alumno del cuarto semestre del Doctorado en Ciencias Sociales, Instituto de Ciencias Sociales y Humanidades, Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo, icruzcmq@yahoo.com.mx

Introducción.

El estudio de la organización⁴ tiene su inicio en las investigaciones anglosajonas en los Estados Unidos a principios del siglo XX a partir de tres corrientes teóricas, caracterizadas primordialmente por ser ortodoxas, rígidas y positivistas: la Administración Científica, la Burocracia, y la Escuela de las Relaciones Humana; sin embargo, del pensamiento ortodoxo emergen tres escuelas alternas -la contingencia, el comportamiento y las nuevas relaciones humanas- con un matiz heterodoxo subjetivo y comprensivo en el estudio de los elementos que integran a la organización -la estructura, los seres humanos que la ocupan y la operan, las decisiones que se toman, los procesos y el contexto dentro del cual interactúan- y la forma en que éstos funcionan.

Bajo este tenor, la escuela del pensamiento de la contingencia, representa la ruptura paradigmática más representativa en el pensamiento clásico de la Teoría Organizacional, porque realiza críticas a la epistemología y a la hermenéutica de los marcos teóricos interpretativos de las organizaciones de los años 60 en los Estados Unidos; esta nueva corriente proviene del pensamiento europeo con los ingleses y se le denomina Estudios Organizacionales.

Por tanto, la heterodoxia organizacional es el parte aguas en el surgimiento de una alternativa para conocer e interpretar la realidad de las organizaciones, diferente a la visión clásica; donde el predominio de "One best way", se cambia por "All depends"; incorporándose la dimensión interpretativa y la humanista-radical, en el análisis organizacional.

Contar con recursos epistemológicos, teóricos y metodológicos que ayuden en las investigaciones sociales a conocer, comprender y estudiar factores como el cambio organizacional, el aprendizaje organizacional, la cultura, el comportamiento, las relaciones formales e informales entre las personas que integran a la organización; justifica la necesidad de tener formas alternas para lograr interpretaciones sobre los procesos y acontecimientos inexistentes a principios del siglo XX en los EUA. Conforme a ello, los debates epistemológicos permiten el avance del conocimiento científico por medio de modelos, conceptos, métodos que permitan interpretar esta nueva realidad de las organizaciones. El pensamiento organizacional, como toda postura teórica, no escapa de la realidad del debate entorno de las posturas objetivas y subjetivas, estas disertaciones presentan dos formas aparentemente a una a su manera realidades internas y externas diferentes.

Más adelante conoceremos el debate del pensamiento organizacional entre la Teoría Organizacional (TO) y los Estudios Organizacionales (EO), realizado a partir de las disertaciones entre Donaldson (1985), Hickson (1988) y McGrath (2006), para describir las posturas críticas y replicas que contribuyeron al proceso de cambio y evolución de la forma de pensar a las organizaciones. Empero, primero es necesario conocer que significa el cambio paradigmático y por quién es postulado.

1. Las bases teóricas del pensamiento organizacional en el siglo XX: entre la ortodoxia y la heterodoxia

La postura ortodoxa en el análisis organizacional inicia con tres escuelas a saber: la Administración Científica -basado en los principios del Taylorismo y el Fordismo- su pensamiento gira en torno a los procesos de mecanización y producción en serie de las grandes industrias en los E.U.A; las Relaciones Humanas emergen a partir del experimento de la Hawthorne en la Western Electric Company por Mayo y Henderson, y la Burocracia -centrado en los postulados teóricos de Max Weber- el planteamiento central gira entorno a las nociones de poder, dominación legal y racionalidad legal. Estos tres enfoques convergen en la gran empresa norteamericana considerada como el modelo de organizacional ideal para el pensamiento norteamericano. En el siguiente párrafo se describimos los puntos nodales de estas tres escuelas del pensamiento organizacional ortodoxo.

⁴La concepción de organización proviene del postulado norteamericano de principios del siglo XX con la frase "one best way", y la idea de las organizaciones emerge de la expresión "all depends..."

La Administración Científica (A.C) tiene sus orígenes en tres líneas argumentativas de principios del siglo XX, el Taylorismo, el Fordismo y el Proceso Administrativo de Fayol. En primera instancia, el pensamiento de Frederick Winslow Taylor (1856-1915), se enfocaba en encontrar respuestas a los problemas de la productividad de las empresas a partir de la administración industrial, sus principios básicos son: selección de los trabajadores en función de criterios científicos, eliminación de tiempos laborales muertos, control y estandarización de herramientas en los procesos de producción industrial, y la división del trabajo partiendo de actividades simples y convirtiéndose en complejas. Estos planteamientos, le permiten a Taylor fijar las bases de la administración científica incorporando los métodos científicos para mejorar la producción de la organización industrial en Norteamérica.

Al igual que el Taylorismo, el Fordismo, se mantiene bajo esta perspectiva de concebir a la empresa como el único modelo de organización, su representante fue el industrial Henry Ford (1863 -1947), quien instaura los procesos de producción en serie a partir de las líneas de montaje, disminuyendo los costos de los bienes manufacturados y propiciando un incremento en la comercialización y el consumo de estos. Por último, Henry Fayol (1841 - 1925) postula el modelo del Proceso Administrativo como una herramienta tendiente a la universalización de los principios de la Teoría Administrativa a partir de cinco actividades a saber: prever, organizar, dirigir, coordinar y controlar.

En segunda instancia, la corriente de las Relaciones Humanas, emerge con el estudio de caso de la Hawthorne en la Western Electric Company por Mayo y Henderson, el objetivo de la investigación se basa en hallar formas alternativas que permitieran incrementar la producción por medio del uso eficiente de los recursos. Sin embargo, los resultados evidencian, por un lado, la separación entre el mundo técnico y el humano, por otro, la importancia de la acción grupal entre los trabajadores y el control de los espacios informales. En otras palabras, la observación directa realizada a pequeños

grupos permitió saber y conocer de la existencia de las relaciones formales e informales entre los obreros de la Western Electric Company. El descubrimiento de las relaciones informales llevaron en la década de los setenta al estudio del poder, esto es, cualquier sistema de relaciones contiene ya sea poder activo o poder potencial. El poder en las organizaciones se estudia en dos direcciones, por un lado, cómo la capacidad de un actor de controlar los recursos de los que otros dependen y, por otro, la posición central de un actor dentro de una red de flujo de relaciones del trabajo.

La tercera corriente teórica -la Burocracia- tiene como exponente de origen a Max Weber (1864-1920), este modelo, como forma de organización típica-ideal, pone énfasis en: un sistema legal conformado por normas y reglamentos que permiten la operatividad de la organización, su cumplimiento, la ejecución precisa de procedimientos, rutinas y tareas, la autoridad jerárquica determinada por la institución -normatividad-, la impersonalidad de las relaciones, la división del trabajo por tipo de actividad, la competencia técnica y la meritocracia del trabajador, el énfasis analítico, desde el que se ha recuperado el trabajo de Weber, ha sido principalmente desde la parte instrumental. La teoría burocrática de Weber, es un referente fundamental en la T.O. y un elemento analítico para entender el actuar de las organizaciones del siglo XXI. Está planteada con una visión deontológica, es decir, de tipo ideal, lo que nos da los parámetros para identificar la medida en la que una organización actual se separa de éste modelo. En otras palabras, la organización es pensada a partir del conocimiento y la profesionalización del trabajador con base en la dominación legal⁵, y la racionalidad instrumental⁶

Estas tres corrientes de pensamiento teórico -la Administración Científica, las Relaciones Humanas y la Burocracia- se integran como las corrientes principales de la llamada TO y representan, en conjunto, la visión clásica en el análisis de las organizaciones en los primeros años del siglo XX. Empero, destaca su centralización en los factores intra organizacionales y se obviaban los extra organizacionales. Esto es el contexto no es relevante, porque lo central es mantener el “control interno” de los recursos organizacionales como los procesos administrativos, la estructura, los individuos, los objetivos, y las reglas. Sin embargo, esta obviedad emerge con gran vigor en el pensamiento anglosajón de Inglaterra.

En contraste al enfoque ortodoxo, las escuelas del Comportamiento, la Contingencia y las Nuevas Relaciones Humanas, dan un giro de 360 grados al análisis organizacional, esto es; se incorporan elementos extra organizacionales como es el cambio, las contingencias, el diseño, el ambiente, por mencionar algunos, y factores internos como el aprendizaje, la conducta de las personas, el poder, la cultura, entre otros. En los siguientes párrafos se hará alusión a cada uno de ellos.

⁵Entendida ésta como una forma de pensar y de actuar en el marco normativo generando dominación en el patrón de comportamiento.

⁶Entendida como la capacidad del burócrata de actuar racionalmente sin ser influido por ideologías, se auto regula, la razón va a guiar al trabajador y no a otros intereses externos a él.

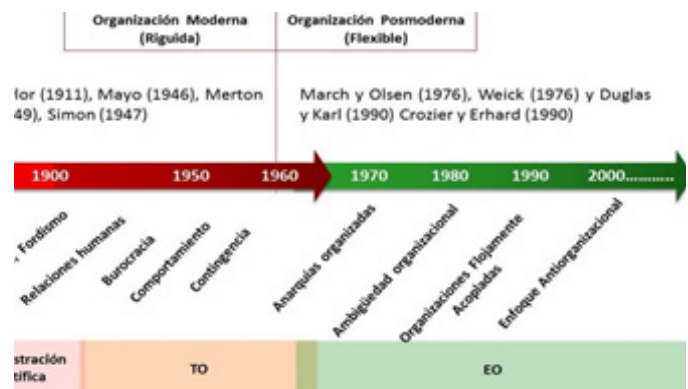
La Escuela del Comportamiento se basa en las argumentaciones teóricas de Herbert Simon (1916-2001), y James G. March (1928 -), determinan el objeto de estudio de esta corriente como el proceso de la toma de decisiones y proponen tres vertientes o ámbitos decisionales: en la elección (parte no operativa), en la ejecución (influencia en la parte operativa) y la racionalidad limitada. Conforme a sus líneas argumentativas, la acción racional se subsume o se convierte en una acción circunscrita a la toma de decisiones basada en la racionalidad limitada, pues la información es incompleta, difusa y contradictoria. En otras palabras, la toma de decisiones es compleja y ambigua, conlleva a confusiones y entre la decisión y la ejecución (acción) hay fuerzas que distorsionan la ruta trazada, además se realiza en ambientes de incertidumbre en las organizaciones. Estos elementos se ubican en el centro de la posición de la Escuela del Comportamiento. Además, el ser humano no tiene la capacidad de contemplar todos los escenarios, anticipar las contingencias y, por ende, no puede elegir entre múltiples opciones disponibles, sólo de un número reducido se elegirá la opción no la óptima sino la que más le satisfaga los criterios dirigidos a la consecución de los objetivos elegidos. Esto evidencia los elementos subjetivos o valorativos del sujeto, obviados por la tendencia ortodoxa. Lo que conduce a remontar la cuesta de reglas formalistas impuestas desde el positivismo y justo con esta opción analítica iniciara el avance de propuestas donde lo cualitativo juega un papel relevante.

Justo la Teoría de la Contingencia Estructural, es una corriente de investigación propuesta en los años 60 por Michel Crozier (1922 - 2013) y Friedberg Erhard (1942 -), cuyo objeto de estudio se centra en el análisis de procesos internos, a través de estudios cuantitativos, se pretende subrayar la importancia que tiene el medio y el contexto de las organizaciones para comprender sus procesos internos. Sus postulados deterministas conducen a negar la autonomía del constructo humano subyacente en toda organización, esto es, su enfoque unilateral de la relación organización-contexto se traduce en un reduccionismo tecnicista. Si bien, estos aspectos limitan el análisis, es importante la relevancia que le asignan al entorno organizacional para la determinación de sentido que adquieren las organizaciones.

Por último, las Nuevas Relaciones Humanas, conformada a partir de los postulados de Douglas McGregor (1906 - 1964), Abraham Maslow (1908 - 1970), entre otros; analizan a las personas y su comportamiento individual y grupal. A diferencia del movimiento de las Relaciones Humanas, sus planteamientos se derivan de las teorías de contenido motivacional, como las jerarquías de necesidades, la autorrealización, la estima, la seguridad y las relativas a la dimensión fisiológica de cada cuerpo. Desde el enfoque organizacional se introduce el concepto de motivación organizacional definido como, el deseo de dedicar altos niveles de esfuerzo a determinados objetivos organizacionales condicionados por la capacidad de satisfacer algunas necesidades individuales.

A partir del pensamiento heterodoxo, cuya relevancia es la introducción de dimensiones analíticas cualitativas y formado por estas escuelas, se modifica la forma de ver a las organizaciones desde la esfera empresarial en forma lineal y mecánica y ahora se le considera como un fenómeno social -grupos de personas cohesionadas para alcanzar un fin en común-, por lo tanto, se amplía el rango de posibilidades analíticas y el conjunto de las ciencias sociales participa de alguna forma por lo que se involucran disciplinas como el psicoanálisis, la ciencia política, la antropología y los estudios culturales, como recursos teóricos y metodológicos que enriquecen el campo de análisis. Por tanto, el estudio de las organizaciones evoluciona como resultado de las incorporaciones de nuevas argumentaciones teóricas para conocer, estudiar y comprender a las organizaciones y en esta diversificación se encuentra el origen de los Estudios Organizacionales, tal como lo mostramos en la figura 1.

Figura 1: Cambios paradigmáticos en las organizaciones.



Fuente: Elaboración propia a partir de Donaldson (1985), Hickson (1988) y Gunther (2006).

2. El cambio paradigmático como alternativa en el estudio de nuevas realidades organizacionales.

El cambio paradigmático encuentra sus posibilidades de realización en condiciones donde la "ciencia normal"⁷ encuentra límites, es decir, cuando los cambios en el contexto económico, político, social y cultural alteran el campo de estudio y en consecuencia es necesario formular nuevas modalidades teóricas. Así, surge un nuevo paradigma; éste incorpora parte del conocimiento epistemológico, teórico y conceptual de su antecesor. Ahora dos grupos académicos analizan el mismo campo de estudio -en nuestro caso la organización-

⁷La ciencia normal es el trabajo cotidiano, organizado y progresivo de recolectar evidencia y poner a prueba las hipótesis [...]. Cuando la ciencia normal empieza a arrojar resultados inesperados, cuando surge un modelo radicalmente nuevo de enfocar los resultados, se la desecha" (Hollis, citado en Castro 2008: 84)

pero desde perspectivas que pueden ser divergentes y complementarias a la vez; los resultados obtenidos en las investigaciones por cada paradigma pueden ser explicados por la comunidad científica.

A partir de lo anterior, en este apartado se alude brevemente el concepto de paradigma y se revisan dos casos vinculados con la fragmentación del pensamiento epistemológico de la T.O.; con la finalidad de tener un panorama relacionado con las críticas y contra críticas del pensamiento organizacional que nos ayude a entender cómo emerge el nuevo paradigma en el seno de una comunidad científica diferente a la dominante.

El concepto de paradigma en el ámbito científico es propuesta por Thomas Samuel Kunt (1922-1996), en su libro *Las estructuras de las revoluciones científicas*, y define al paradigma como el:

- Conjunto de prácticas que definen una disciplina científica durante un período específico de tiempo [...] considero a los paradigmas como realizaciones científicas universalmente reconocidas que, durante cierto tiempo, proporcionan modelos de problemas y soluciones a una comunidad científica (Kunt, 1962: 184)

El autor describe tres fases para el cambio paradigmático. La primera, la denomina como pre científica caracterizada por establecer postulados y conocimientos epistemológicos generales utilizados en las investigaciones científicas. La segunda etapa, es la ciencia normal, en esta se realiza la aceptación de un paradigma por la comunidad académica. Doyle (2012, 4) menciona que “La adquisición de un paradigma y el tipo de investigación que éste permite es un signo de madurez en el descubrimiento de cualquier campo científico dado”. La última fase se le conoce como revolución científica, donde se presentan anomalías en el modelo de conocimiento epistemológico y, por tanto, ocurre como respuesta a una crisis teórica, Doyle (2012; 4) menciona que:

- Las crisis debilitan los estereotipos y proporcionan los datos adicionales necesarios para un cambio de paradigma fundamental. La transición consiguiente a un nuevo paradigma es lo que Kuhn llama “revolución científica”. Este término es definido como todos aquellos episodios de desarrollo no acumulativo en que un paradigma antiguo es remplazado completamente, o en parte, por otro nuevo incompatible; es decir, cuando un paradigma existente deja de funcionar de forma adecuada en la exploración de un aspecto de la naturaleza.

En suma, la generación de paradigmas es una constante en las Ciencias Sociales por el rebase y la dinámica social, de tal forma que el concepto de cambio expresa la modalidad de producción de conocimiento en algún momento exitoso, más aún, vivimos en condiciones donde la exigencia de innovación hace indispensable la producción permanente de instrumentos teóricos y metodológicos.

En estas condiciones el cambio paradigmático debe ser entendido como la formulación de una nueva postura teórica que reemplazará o complementará al pensamiento anterior.

En el estudio de las organizaciones el proceso evolutivo permite establecer un campo alternativo en el conocimiento de las organizaciones diferente al postulado por la T.O., donde el modelo a seguir a principios del siglo XX era la empresa norteamericana como forma de organización homogénea. En otras palabras, la T.O. surge en organizaciones modernas⁸ insertadas en sociedades contemporáneas capitalistas e industriales, donde la empresa es considerada como el patrón de organización perfecta. Ésta busca la eficiencia, hacer más con menos para obtener ganancias.

Sin embargo, los transformaciones en el contexto económico, político, social y cultural; dan continuidad al cambio paradigmático, evidenciando las formas de entender y comprender a las organizaciones postindustriales y postburocráticas a partir de condiciones de inestabilidad, de externalidades turbulentas como la crisis petrolera de 1970, los movimientos estudiantiles de 1960 que cuestionan la dimensión política de la sociedad y conducen a repensar a las organizaciones en función de la sociedad, replantear y repensar el conocimiento ,en general y, en particular, sobre las organizaciones, lo que conduce a la producción de nuevas formas de concebir a las organizaciones. Estas condiciones conducen a generar la emergencia en Europa de los denominados Estudios Organizacionales (E.O.) que aglutinan los enfoques del Cambio Organizacional, el Diseño Organizacional, la Cultura Organizacional, principalmente.

En el caso de la Teoría Organizacional (T.O.) el cambio de paradigma se da cuando el factor subjetivo es incluido en las investigaciones organizacionales y se recupera, desde posiciones clásicas a través de autores como Durkheim, uno de cuyos postulados da sentido a la diversidad de formas de mirar lo organizacional, específicamente una de sus reglas metodológicas la que establece que “el punto de vista crea el objeto”. La subjetividad adquiere el estatus que le había sido negado desde el positivismo empirista. Dos casos específicos evidencian la transición de un campo de estudio a otro; por un lado, el debate de la T.O. de Donaldson (1985) y por otro, las posturas de Hickson (1988) y McGrath (2006) como réplica y surgimiento del pensamiento organizacional por los europeos. Estas ideas son referidas en los siguientes párrafos con la intención de conocer los debates en relación a las críticas y defensa de la T.O.

⁸La organización moderna es un tipo de organización donde la racionalidad, la eficiencia y la eficacia son características esenciales para cumplir los objetivos establecidos.

3. Disertaciones al pensamiento organizacional.

El presente apartado describe las argumentaciones teóricas en defensa de los postulados de la T.O. Norteamérica realizada en las disertaciones frente a las críticas sobre el estudio de las organizaciones y las nuevas formas epistemológicas, teóricas y metodológicas, para conocer y comprender las nuevas dinámicas organizacionales vistas desde el enfoque social. Donaldson (1985), defiende el estatus epistemológico, ontológico, teórico y metodológico en torno a la científicidad y métodos desarrollados en la construcción teórica de la TO. En otras palabras, propone la factibilidad de explicar científicamente a la organización a partir de las corrientes teóricas del positivismo y el estructural funcionalista.

3.1 El cambio paradigmático en el debate científico de los estudios organizacionales.

Para la comprensión del debate científico en los T.O. entre Donaldson (1985), Hickson (1988) y McGrath (2006) se requiere conocer los paradigmas en los que se sustentan las posturas de investigación en las que se basa cada uno de ellos, pero es necesario tener en consideración que, en términos generales, el estudio de las ciencias sociales se ha realizado en función de dos dimensiones, una a partir de la ciencia denominada objetiva-subjetiva y otra en función de la posición societal regulación-cambio radical. (Burrell y Morgan-1979).

El contraste de estas dos dimensiones genera los siguientes paradigmas:

El funcionalista cuya forma característica es la proposición de explicaciones de tipo racional, es altamente pragmático,

es decir; generará conocimiento que pueda ser utilizado en la solución de problemáticas prácticas.

- *El interpretativo* basado en la cohesión y la comprensión de los individuos en actividades sociales; en otras palabras, emplean la subjetividad para explicar lo social.

- *El humanista-radical* introduce el término de conciencia para explicar las acciones o actos sociales, enfocándose en una sociología de cambio radical desde el punto de vista subjetivo.

- *El estructuralista radical* recurre al igual que la anterior, a la sociología del cambio radical, pero desde la perspectiva objetiva; manifestando que en las sociedades contemporáneas los conflictos encuentran su causalidad en las crisis económicas y políticas que alteran el equilibrio social produciendo cambios. (Burrell y Morgan-1979).

Cada paradigma ofrece a los científicos sociales una explicación de la realidad social diferente y excluyente con las demás, aunque mirados de forma amplia pueden convertirse en recursos analíticos complementarios. Donaldson (1985) en su trabajo "En defensa de la Teoría de la Organización una respuesta a los críticos", realiza una compilación de críticas a los diversos enfoques de autores como Silverman (1968, 1970), Burrell y Morgan (1979), de Whitley (1977), Davies (1979), Child (1972a, 1977b), Benson (1977), Turner (1977), Heydebrand (1977), Goldman y Van Houten (1977) y Clegg y Dunkerley (1980); y ofrece una réplica desde su perspectiva. Este autor lanza una defensa a las críticas realizadas -en algunos casos- a los puntos de vista de los autores antes referidos, como mostramos en la siguiente Tabla.

Tabla 1

Fuente: Elaboración propia a partir Donaldson (1985)

Crítica	Defensa
Fenómenos de las organizaciones deben ser entendidos más en términos de acciones sociales. Silverman (1968, 1970) Whitley (1977)	Las metas organizacionales no son las metas de los individuos. Son aquellas que han pasado por una autorización e institucionalización. Proceso colectivo, no individual.
El cambio organizacional no es un tema importante. Si se aborda, se asume como exógeno.	Se contempla en tanto que se acepta la idea de desequilibrio, es a través de este desequilibrio que la estructura de la organización requiere el cambio.
Se ocupa sólo de las consecuencias del ejercicio de poder, en tanto que lo ve como un medio, y deja de lado lo que se refiere a las causas del mismo y su distribución.	Las definiciones más relevantes del poder en sociología son de tipo impersonal (como por ejemplo, Weber), el poder está en el sistema, no en los individuos.
La teoría sociológica y organizacional se agrupa en visiones del mundo (paradigmas) que no son sólo diferentes, sino mutuamente excluyentes.	La síntesis y comunicación entre paradigmas no solo es posible, sino necesaria. La ciencia es una acumulación de estudios, teorías y pruebas empíricas. Existen discontinuidades, discusiones pero el acuerdo impera. El progreso científico se alcanza a través del dialogo entre paradigmas. Lo contrario es relativismo
En el argumento de Burrell y Morgan (1979), los estudios funcionalistas de la organización se basan en hipótesis filosóficas objetivistas.	Métodos deficientes
Los métodos "objetivistas" empleados no son adecuados para el objeto de estudio, las organizaciones	Se requieren datos
La T.O. debe estar relacionada con la teoría sociológica (este último debe formar el juicio)	Deben de resistir la seducción que ofrecen las teorías sociológicas en la T.O. Una ciencia aparte.
Los individuos y sus interacciones no pueden ser medidos con datos duros. Turner, Blau y Scott, Child, Pettigrew y Daft	Las organizaciones pueden ser analizadas a través de un método científico (elementos medibles).

Si bien uno de los objetivos del documento es conocer las respuestas emitidas a las críticas europeas, utilizamos únicamente las corrientes positivistas y estructural-funcionalista para el análisis de la organización, no se pretende discutir en detalle estas complejas y muy relevantes polémicas, y no por considerarlas superfluas, sino por la complejidad que esto representa en el pensamiento científico, filosófico y ontológico de las Ciencias Sociales.

Para introducirnos en los argumentos de Donaldson (1985), es importante destacar que nos indica quiénes son los científicos sociales que han criticado duramente la T.O. y cuáles son sus posturas al respecto. Nos coloca en el contexto de surgimiento de éstas y luego las analiza dividiéndolas en seis temas, cada uno está organizado secuencialmente, es decir, si no se aclara o discute el primero, no se podrá comprender el segundo. Una técnica recurrente en el autor es encontrar puntos débiles en los argumentos de los otros autores, generalmente buscando que un concepto de un tema se contraponga con el otro dando como resultado una invalidez en el argumento.

Argumentos de Donaldson (2005)

- En el capítulo 2, en cuanto a los conceptos como necesidades sistémicas y metas organizacionales acepta su importancia en la teoría organizacional y responde a los críticos refutando que no existen errores intelectuales en estos conceptos que los críticos claman

- El apartado 3, establece que no existe evidencia sólida que sustente las críticas al estructural funcionalismo

- La sección 4, Donaldson (1985) no se convence de que los diversos paradigmas sean divergentes, concuerda con Kuhn en que existe un punto donde convergen. En la práctica los paradigmas se vuelven conmensurables y se puede llegar a una síntesis.

- En el 5, el autor opina que más allá del refinamiento de la teoría y metodología, se necesita mayor cantidad de datos para poder tomar partido con una de las teorías. Y más que reemplazar conceptos de la literatura, hay que construirlos.

- El apartado 6, establece que la contención es que los estudios organizacionales serían mejor servidas si se resisten a la seducción de ser completamente asimiladas por las teorías sociológicas. La completa integración de métodos y conceptos no debe ser aceptada a priori como meta deseable.

- La sección 7, Donaldson (1985) se une a los críticos que defienden la postura de que la ciencia puede ser aplicada en las organizaciones, el estudio de poder, políticas y cambio parecen adaptarse bien con el enfoque científico cuantitativo y de aproximación comparativa.

- En el capítulo 8, lanza una contra crítica estableciendo que los gerentes están preocupados por las operaciones eficientes pero esto no significa que el punto de vista tomado por los estudiantes de las organizaciones es idéntico a aquel de un gerente de la organización, El conocimiento producido en los estudios de la organización a veces implica que las políticas y los procedimientos empleados por el manejo de una organización en particular son inefectivas.

- En el apartado 9, el autor concluye que no hay nada inherentemente ideológico en los trabajos. Él nota que no existe suficiente evidencia para aclamar que el análisis de la organización es simplemente ideológico.

En suma, Donaldson (1985) hace una defensa profunda de la validez de la T.O., esto como resultado de las críticas hechas a esta teoría por varios sociólogos ingleses especialmente en las décadas de los 60 y 70, que incluso llegan a tal punto que colocan a la T.O. como una mera ideología. Empero, Hickson (1988) continua con la disertación sobre la Teoría de la contingencia como punto de quiebre para el paso a los EO, y es uno de los críticos de Donaldson (1985) y propone una antítesis al trabajo sobre el rol positivista en las T.O. En su libro *Ataque y Defensa en los Estudios Organizacionales: un simposio*, no comparte la argumentación de Donaldson (1985) en relación al diseño de la organización por tener “una orientación hacia problemas prácticos” (Hickson, 1988: 155). En otras palabras, la posición del autor es por la integración, en la que la rivalidad entre “paradigmas” pueda resolverse mediante la verificación empírica y la síntesis teórica: “En realidad, los diversos “paradigmas” no son conceptos, teorías inconmensurables, metateorías o epistemologías, son referencias a una variedad de variables dependientes y una variedad de variables independientes” (Hickson, 1988: 156).

En suma, el autor replica el abordaje en la defensa a la postura positivista y estructural-funcionalista de Donaldson (1985) estableciendo que éste no se debe circunscribir a factores empiristas (cuantitativos), se requiere elementos explicativos (cualitativos) provenientes de la sociología de las organizaciones, de ahí su importancia y la necesidad y valor de incorporar las nociones de Contingencia y la Institucionalización derivadas de esta disciplina. La idea de Hickson (1988) es revirada por McGrath (2006) en su artículo “Más allá de la contingencia: desde la estructura a la estructuración en el diseño de la organización contemporánea”, y destaca que los elementos del diseño organizacional -poder, políticas y cambio- propuestos por Donaldson (1985) se explican a partir del enfoque de la Teoría de la Contingencia (T.C.), redefiniendo los tres elementos de la siguiente manera: el cambio lo vincula con la contingencia; las normas y la autoridad responden a la noción del poder, y las políticas (politics) se homologan con el trabajo de los gestores, los directivos de la organización. Éstos deben tener el conocimiento necesario para adaptar a la organización a las contingencias que se presente, deben contar con recursos que les permitan dar respuesta a factores inesperados; según McGrath (2006) el conocimiento se construye a partir de la información endógena y exógena de la organización obtenida por los métodos cuantitativos.

El debate aquí expuesto es fiel reflejo de que la organización, como objeto de estudio, no es estática ni unilateral, se vuelve dinámica gracias a las nuevas formas de análisis de las Ciencias Sociales y que se realiza con las diversas investigaciones anglosajonas y las percepciones que se tienen de variables como poder, sociedad, y medio ambiente. Por último; hay que señalar que este debate no acaba aquí, continúa hasta hoy al asumir que el estudio de este ámbito nos aporta una mejor visión para el análisis organizacional.

A manera de conclusión.

Para concluir podemos decir que los Estudios Organizacionales ofrecen una visión más amplia de la realidad organizacional. Desde esta perspectiva han sido duras las críticas a los modelos de la Teoría Organizacional y lo mismo ocurre con las posiciones que la defienden. El objeto de este trabajo sólo es conocer la generación de recursos teóricos alternativos para el análisis organizacional, derivado del debate que presenta Donaldson (1985) a las críticas del paradigma de la T.O. Este autor apuesta por la científicidad de las T.O. basado en los métodos cuantitativos, esto es el positivismo y el estructural-funcionalismo. Por el contrario, Hickson (1988) y McGrath (2006) se basan en los métodos cualitativos de los enfoques sociológicos para el estudio de las organizaciones. En suma, hay conceptos como realidad, la verdad, el método, la organización, el diseño organizacional, el individuo, la ciencia, que son construidos de manera diferente tanto por la TO como por los EO, y ambas perspectivas desde su trinchera postulan la científicidad de sus trabajos. Aunque es necesario destacar que si bien la T.O. y los E.O. pueden explicar los contextos organizaciones desde distintas perspectivas, el cambio paradigmático que ofrecen los Estudios Organizacionales posibilita la flexibilidad de análisis al abordar organizaciones con un contexto más real, y no tanto ideal, la premisa de que “la Teoría Organizacional es demasiado rígida” nos da una perspectiva más humana frente a la organización. Sin embargo, tampoco los E.O son perfectos, los puntos en donde critica a la T.O. tampoco solventan la formulación de un enfoque que universalice la explicación del contexto organizacional. Recordemos que todo debate en el pensamiento científico parte de la no existencia de una verdad homogénea en el discurso de las ciencias sociales y la aceptación de que todo postulado teórico es susceptible de discusión.

Fuentes Bibliográficas.

- Burrell, Gibson y Morgan, Gareth, (1979) *Sociological Paradigms and organizational analysis*, Ed. Heineman, Londres, Introducción capítulos I, II, y III
- Castro, Castro y Morales, (2008) “Ciencias sociales: Métodos y corrientes metodológicas”, en *Metodología de las Ciencias Sociales: Una Introducción crítica*. Tecnos. Madrid. Pág. 53-86.
- Donaldson. L.(1985) *In defense off Organizational Theory. A reply to the critics*, Cambridge University Press. Cambridge, pp. 1- 103.
- Doyle, Christian Demian, (2012) *Popper, Khun, Lakatos y Feyerabend Amigos inseparables*. Consultado el 13 de noviembre de 2012 en <http://christiandoyle.files.wordpress.com/2008/03/ensayo2.pdf>.
- Gunther, McGrath Rita, (2006) “Beyond Contingency: From structure to structuring in the design of the contemporary organization”, en Clegg, R. Stewart, Cynthia Hardy, Thomas B. Lawrence y Walter R. Nord, *Handbook of organizations studies*, Sage, London, pp.577-597.
- Hickson, D., (1988) *Offence and Defense, organization studies*, 9 (1), pp.1-32
- Kuhn, Thomas S., (1962) *Estructura de las Revoluciones Científicas*, México, Edit. Fondo de Cultura Económica.

Trayectoria institucional y análisis organizacional.

Mario Humberto Hernández
López¹

¹Doctor en Economía por la Universidad Nacional Autónoma de México. Profesor de la Facultad de Contaduría y Administración, UNAM. Correo electrónico: mhhernandez@fca.unam.mx

Introducción.

La dinámica social se desenvuelve a través de la interacción de individuos que rebasa los contornos rígidos presupuestos por la racionalidad que postuló la economía ortodoxa, esta postura no logra reconocer que los sujetos persiguen sus intereses, en efecto, pero que al mismo tiempo defienden sus pasiones, es decir, forman parte y reproducen un mundo de subjetividades que tienen significado y valor. La dinámica social, por ende, responde a una imbricación perenne de elementos objetivos y subjetivos que se yuxtaponen para la toma de decisiones, las cuáles no están exclusivamente ceñidas al cálculo egoísta que defiende el individualismo metodológico.

Además, la complejidad de la vida moderna ha ido conformando organizaciones e instituciones que orientan la acción de los sujetos en lo individual, pero que son producto continuo de una hechura social abierta al cambio gradual. Puede apreciarse cómo se siguen constituyendo familias que procrean hijos, que son enviados a escuelas concretas en las que socializan y se preparan durante años para participar de la vida social organizada a través de un empleo que les permita lograr las metas socialmente establecidas (Merton, 2002). Sin embargo, ese comportamiento social no responde stricto sensu a las mismas características que se definieron en otro tiempo a la idea de matrimonio, de familia, de escuela, de empleo, etcétera; sino van cambiando. Dado que el comportamiento humano está cada vez más relacionado con las organizaciones en las que se desenvuelve, es fundamental comprender la relación que tienen con su entorno, para entender su cambio y su continuidad.

Debido a que las organizaciones se encuentran inscritas necesariamente en un entorno particular, no pueden ser comprendidas a partir de modelos generales o universalistas; en parte, ello explica la imposibilidad de trasponer modelos exitosos entre organizaciones, y aun retomados de otras latitudes, lo que con frecuencia se intenta; por ende, es menester reconocer las particularidades de los diferentes casos, ya que las organizaciones son un universo muy heterogéneo y dispuesto a diferentes objetivos, estrategias, recursos, capacidades, etcétera.

El propósito de este texto es relacionar los conceptos de cultura, institución y organización, para el estudio del cambio y la continuidad del desempeño organizacional dentro de una trayectoria institucional. Para tal fin, se discuten algunos rasgos centrales en el comportamiento de las grandes organizaciones empresariales, que contribuyan

a comprender la dimensión que juegan dentro de los procesos económicos, políticos y sociales del país.

De tal suerte, el problema que se pretende resolver es de qué forma influye la matriz institucional sobre el desempeño de las organizaciones empresariales del país. Se parte así, de la conjetura de que sobre hábitos conductuales arraigados en la cultura, se crea un marco de sentido común que se corresponde con la matriz institucional que prevalece en la trayectoria del país, y que a su vez legitima socialmente un ejercicio organizacional centrado en la rentabilidad antes que en la innovación. Eso explicaría por qué la contribución de las grandes empresas a la innovación es exigua.

1. Instituciones y organizaciones

Uno de los conceptos más regulares en la jerga cotidiana relacionada con temas sociales es el de instituciones. Se le refiere con frecuencia en el sentido de identificación con organismos públicos, otras veces como entidades encargadas de regular a los agentes, y pocas veces como reglas sociales tanto formales como informales. En estas líneas se usará esta última acepción.

Es común en la Administración y los Estudios Organizacionales que se presente confusión en el empleo de los conceptos, al ser propiamente disciplinas recientes que retoman elementos de muchas otras, y en realidad, en el caso de la Administración, se constituyó a partir de los fines pragmáticos de la eficacia, más que a partir de un objetivo por conocer científicamente la "naturaleza de las organizaciones", aspiración más cercana a lo que se llama Estudios organizacionales. En ambos casos, el empleo regular tiende a aligerar el rigor con que se utilizan los términos y alienta su traslape, como sucede al momento de hablar de instituciones y de organizaciones.

Como se ha insistido en las aportaciones del institucionalismo visto desde la economía (desde pioneros como Thorstein Veblen hasta autores contemporáneos como Douglass North), las instituciones son un entramado de hábitos mentales (Veblen, 1974) que orientan la acción colectiva, y pueden ser codificados explícitamente o ser reproducidos culturalmente de manera implícita (North, 1993), por lo tanto no deben ser confundidas con las organizaciones. La expresión de North es muy clara al referirse a las organizaciones como los participantes de un juego regulado por reglas, las instituciones representan las reglas. De esta forma, mientras que las instituciones son abstractas e independientes de los individuos (actores, jugadores) que las componen, las organizaciones son concretas y determinadas por el conjunto de personas que las integran.

Pero es importante tener en claro que si bien las instituciones son las reglas, en tanto que las organizaciones son los jugadores, en la sociedad como en cualquier juego, existen reglas no escritas, códigos, hábitos, pautas. Elementos que representan un significado compartido por los jugadores y que permiten tomar decisiones más allá de lo que está reglamentado por escrito. Es lo anterior lo que permite que se dé el cambio institucional, como producto de la interacción de las organizaciones con las instituciones (North, 1993; Prats, 2007).

En estricto sentido, tanto las organizaciones como los individuos al margen de las organizaciones, son actores que aspiran a lograr sus objetivos orientados por intereses, pero también por pasiones. Es decir, en la toma de decisiones cotidianas que hacen los actores individuales y las organizaciones, hay componentes objetivos como la actividad económica por medio de la cual se obtienen los ingresos, pero igualmente se toman decisiones permeadas por la subjetividad como cuando median los afectos, las debilidades, patologías, etcétera. Ambos terrenos, el objetivo y el subjetivo, son parte de una matriz institucional que permite reconocer por ejemplo, para una sociedad como la mexicana, por qué son igual o más importantes algunas festividades religiosas plagadas de sentimientos, ideologías y tradiciones, que las fechas oficiales, las cuales muchas veces son confundidas u olvidadas por la población. Lo que en un país con otra cosmovisión de las cosas, otros marcos de sentido, es decir, otra matriz institucional, sería incompresible.

Al mismo tiempo, el universo de organizaciones es vasto y diverso. El sentido que persiguen organizaciones las universidades públicas es distinto entre sí respondiendo a su grado de autonomía y de institucionalización para coordinar la acción de sus miembros, lo mismo sucede con los organismos públicos, ya que no tienen el mismo grado de autonomía el Banxico que la Secretaría de Hacienda, por poner algún ejemplo. Del mismo modo, las grandes organizaciones empresariales tienen una cuota de poder político con el que no cuentan las Mipymes; vaya, el universo organizacional es muy heterogéneo, en este universo se mezclan organizaciones públicas y privadas, lucrativas y regulatorias, grandes y pequeñas. El factor común es que se trata de organizaciones, no de instituciones.²

Con independencia de los objetivos que persigan, todas son organizaciones y forman parte de una misma matriz institucional que les hace compartir hábitos mentales y conductuales.

²Algunas organizaciones están regidas por instituciones formales, como en el caso de la UNAM, que tiene su junta de gobierno y reglas establecidas claramente para su desempeño; lo mismo ocurre con el Banxico. Pero una micro empresa no necesariamente requiere establecer formalmente la definición de su autoridad, ya que es tácito que el dueño es quien será el responsable de dirigir esa unidad económica

2. La matriz institucional y su relación con la cultura.

El presente texto parte de la idea fundamental de que las instituciones se van formando a lo largo de la historia y crean condicionantes que moldean el curso de la acción colectiva, por lo cual que va definiendo una trayectoria aprendida en el pasado que genera condicionamientos al presente. De esta forma, autores institucionalistas (North, 1993) toman muy en cuenta una dependencia de la trayectoria (path dependence) que instala “camisas de fuerza” a la acción, condicionantes que se van eslabonando históricamente (histéresis) lo que con frecuencia hace fútiles los esfuerzos por transponer modelos o políticas públicas, sin antes alterar la matriz institucional en la que se pretenden asentar tales modelos o políticas. Es por eso que cuando se pretenden cambios que alteran o intervienen en el desempeño organizacional, estos son rechazados por agentes involucrados que insisten en prácticas aprendidas e incluso legitimadas, volviendo fútiles intentos de consultoría y problemática la intervención organizacional, si éstos no logran una afinidad con la ideología de los grupos.

Es por eso que en el marco analítico de las variedades de capitalismo (Hall y Soskice, 2001), se reconoce que los rasgos propios anclados a cada cultura inciden en las propiedades institucionales de cada sociedad, por lo que es necesario recuperar el estudio de las particularidades de los diferentes capitalismos nacionales, entre los que se encuentran los hábitos mentales (Veblen, 1974) que configuran la matriz institucional en la que se desempeñan las organizaciones.

Eso nos remite al plano idiosincrático³, es decir, a las características que son propias a una comunidad y que al hallarse arraigadas, orientan la acción a partir de un sentido común⁴. Eso subraya la influencia de las instituciones informales, es decir, las reglas no escritas, los códigos tácitos, que se enraízan en la cultura y que con frecuencia son más duraderas que las formales ya que atienden lo primario de la cultura, conectando al pasado con el presente y proyectando el futuro; de esta forma, las instituciones informales –reconoce North– “nos proporcionan una clave para explicar la senda del cambio histórico” (ibid: 17), a la vez que la continuidad o prevalencia histórica de conductas sociales, y por ende organizacionales.

³Entendido en el sentido que le da la Real Academia Española de la Lengua al vocablo ‘idiosincrasia’: rasgos, temperamento, carácter, etc., distintivos y propios de un individuo o de una colectividad.

⁴Sentido que por ser común no necesariamente es compartido. Sirva como ejemplo la corrupción en México, se sabe que existe, es conocido por cualquier ciudadano, da sentido al comportamiento de muchas personas, pero no significa que cualquier mexicano, por serlo, sea necesariamente corrupto.

El aparato analítico de North está basado en la importancia de las instituciones, como reglas o limitaciones ideadas por el hombre para dar forma a la interacción humana y reducir la incertidumbre, al mismo tiempo, representan un conjunto de incentivos para hacer posible la coordinación y la cooperación que permiten el intercambio tanto económico, como político y social (North, 1993: 13 y 16). Pero ese intercambio no es solamente material, sino también cultural.

Al hacer referencia a la matriz institucional, es menester tomar en cuenta que representa la yuxtaposición de diferentes acuerdos instituidos, propiamente arraigados a lo largo de la historia, que dan sentido a la acción social en tanto marcos de referencia comunes. Así, mientras una matriz institucional puede alentar la innovación, otra ser reacia a ella; una matriz institucional puede favorecer la transparencia y la equidad, y otra distinta puede alentar la corrupción y la desigualdad (North, 1993: cap. 12). La matriz institucional va a condicionar fuertemente el tipo de organizaciones, y por lo tanto su éxito o fracaso estará seriamente influido por el universo de instituciones que la recubran. Las organizaciones pueden actuar dentro del campo de posibilidades que abran las instituciones, y por lo tanto pueden aprovechar las oportunidades propias de la matriz institucional, formal o informalmente. Lo anterior significa que las organizaciones modulan su comportamiento dependiendo las condiciones institucionales que prevalezcan.

Si una sociedad tiene una matriz institucional que recompensa, por ejemplo, el tráfico de influencias, el narcotráfico o la piratería, aumentará esta actividad porque la sociedad aprenderá que tales prácticas están avaladas y su legitimidad entre la población se institucionalizará; si no sanciona a los evasores fiscales, habrá incentivos adversos a pagar impuestos y la población tratará por todos los recursos de no pagarlos. Por el contrario, si el marco institucional recompensa la productividad, surgirán organizaciones que generen valor (North, 1994: 361), pero evidentemente esto no será posible si la matriz institucional permite la existencia de monopolios que basen su rentabilidad en impedir la competencia, sea interna o externa. Si se hace valer la ley y se tiene el respaldo en que los grupos de poder también quedan bajo su yugo, el sentido que se desprende fortalece genuinamente el estado de derecho.

Las diferentes organizaciones persiguen fines propios, para lo cual se valen de recursos, formales e informales, lícitos e ilícitos. Es frecuente que para el logro de sus fines los "jugadores" presenten diferencias entre sí y empleen sus recursos. Si tales recursos se fundamentan en la controversia legal, además de legales tendrán legitimidad. Pero si para sus fines se valen de recursos legales pero que transgredan la percepción social, serán legales pero ilegítimos.

Sirva el ejemplo de una Mipyme que disputa una licitación. No sólo es una acción evidentemente legal, regulada por un procedimiento explícito, sino que además socialmente se alienta su participación, por lo que además su acción es legítima.

Por otro lado, es legal que los bancos cobren comisiones onerosas por el uso de servicios, así como el cobro de tasas de interés elevadas, lo cual contribuye a su alta rentabilidad y en ese sentido abona al logro de sus objetivos; sin embargo, aunque legal, la acción es ilegítima entre la sociedad porque genera la percepción de que se beneficia a unos jugadores por encima de otros y no se favorece la igualdad.

De ahí la centralidad de un adecuado diseño institucional, ya que si una sociedad premia el esfuerzo, la eficiencia, la productividad, la justicia y la equidad, el mensaje que prevalece es meritocrático, lo que alienta la acción orientada por las reglas formales, dado que son efectivas. Por el contrario, se corre el riesgo de distender el tejido social al darle sentido el mensaje de que no importa cómo se logren los éxitos, siempre y cuando se llegue a ellos, como en el caso del narcotráfico y los otros ejemplos, lo que provoca anomia, o desmoralización con respecto a las reglas formales, ya que son inefectivas para el logro de los fines.

El sociólogo estadounidense Robert K. Merton (2002: cap. 6) rescata el concepto acuñado por su colega francés Emile Durkheim, para desarrollar el caso de la anomia (falta de sentido de las normas sociales, es decir, de las instituciones) en Estados Unidos, cuando una sociedad basada en la persecución del éxito pecuniario no ofrece las oportunidades para que todos logren el éxito, lo que produce frustración entre muchos que a la larga ya no reconocen el sentido de esforzarse, se produce un desaliento frente a las reglas de juego, y pretenden alcanzar los fines sociales (dinero, poder) con base en recursos ilegítimos e incluso ilícitos, haciendo trampas; Merton pone el ejemplo de los delincuentes de "cuello blanco".

Para sociedades como la mexicana, que aspiran al progreso capitalista anhelando la prosperidad material de Estados Unidos, pero que no cuentan ni cercanamente con los instrumentos institucionales para lograrlo, el resultado es aún más dramático. El dato de ser una sociedad cuya población se encuentra en casi 50% bajo condición de pobreza, evidencia ser una sociedad profundamente inequitativa, lo que es estructuralmente compatible con el hecho públicamente reconocido de que el país mantiene niveles muy altos de corrupción, extendidos en todas las capas de la población. Si las oportunidades para el progreso están vedadas para las mayorías, y prevalece la impunidad, los recursos ilegales se legitiman como códigos socialmente aceptados.

En este sentido, la desigualdad económica solamente es expresión de la aceptación a la desigualdad social, en México es común notar muestras de racismo, de marginación étnica, de género y demás. Dentro de esa matriz institucional, más que incentivos al esfuerzo meritocrático, hay incentivos a la anomia o desinstitucionalización. En México hay incentivos para jugar en sentido adverso a las reglas formales; vale la pena hacer trampa y en efecto se hace, dada la impunidad. Y no es arriesgado advertir que mientras no se aliente la movilidad social, los incentivos a la acción dentro de los marcos institucionales limitan su sentido, lo cual representa un obstáculo para que el país detone capacidades potenciales de innovación.

3. Cambio institucional y desempeño organizacional.

Si se acepta la relación entre instituciones y organizaciones, donde las segundas quedan en buena medida en función de las primeras, es necesario aceptar que el cambio organizacional sólo es posible cuando se modifican las instituciones. Pero las instituciones, como se ha visto, no son ni modificables a la voluntad de los sujetos, ni tampoco estructuras petras o inmodificables. El cambio institucional surge como producto de la interacción entre los individuos, las organizaciones y las instituciones. Éstas últimas pueden ser codificadas y por su estabilidad parecer rígidas, pero un ejemplo que demuestra la posibilidad de cambio es la acción colectiva organizada en forma de movimientos para introducir cambios formales, a la larga jurídicamente validados, como lo ejemplifican casos como las demandas que dieron pie a la revolución mexicana a inicios del siglo XX, más tarde el voto a las mujeres, el ejercicio de las libertades de los jóvenes, el derecho al matrimonio entre personas del mismo sexo, o a la interrupción del embarazo entre muchos otros, que permiten reconocer cambios institucionales a partir de la acción colectiva, cuya capacidad de incidir sobre las instituciones, estará en relación con su capacidad de organización (Olson, 1992).

Las organizaciones están inmersas en un entorno complejo por definición. En principio, forman una red vasta de relaciones con diferentes actores, con respecto a los cuales no pueden tener certidumbre de la acción. Las organizaciones políticas, como los partidos políticos, no pueden saber completamente el comportamiento de electores, rivales, organismos reguladores, etcétera; las empresas no pueden determinar el comportamiento de clientes, competidores, proveedores, gobierno, el sector externo, ya que no son cien por ciento predecibles para las organizaciones empresariales. Éstas no tienen forma de controlar directamente el entorno macroeconómico, ni tampoco de predecir cuándo habrá alguna contingencia medioambiental que afecte su desempeño, así como los partidos políticos no pueden predecir traiciones o catástrofes naturales que alteren un resultado electoral.

Muchas veces se hacen estudios de mercado bien cuidados, con rigor y seriedad, pero el consumidor final no responde como la organización lo planea. Las encuestas y estudios de opinión aspiran a predecir resultados, pero no están exentas de error. Si el éxito fuera controlable y los resultados de la acción fueran predecibles, ya se habría patentado la “ecuación del triunfo”.

Dado que además el cambio ritmo del cambio es impredecible, la certidumbre es sólo una referencia de corto plazo. El cambio económico, el cambio tecnológico, los cambios legales, y sobre todo los cambios sociales son imponderables. Las organizaciones nacionales no siempre internalizan las variables informales, pero es imperioso tener en cuenta que en distintas zonas del país de las organizaciones resultan afectadas por el narcotráfico. Lo anterior forma parte de la complejidad de la vida social, que obligadamente afecta el desempeño organizacional y que

si bien, puede considerarse, no puede resolverse a través de formas lineales de análisis. Los procesos sociales son complejos debido a que no dependen de una sola variable y están más allá del alcance de acción y de voluntad de las organizaciones, así como de los sujetos.

A lo anterior hay que añadir que en las organizaciones se entretejen diferentes clases sociales, personas de distintas edades, con preparación heterogénea y personalidades igualmente distintas. Conviven cotidianamente muchas historias personales en torno a un lazo común que es la organización. Pero evidentemente no todos se adaptan de la misma forma a ella. Eso se relaciona con el tema de la cultura organizacional.

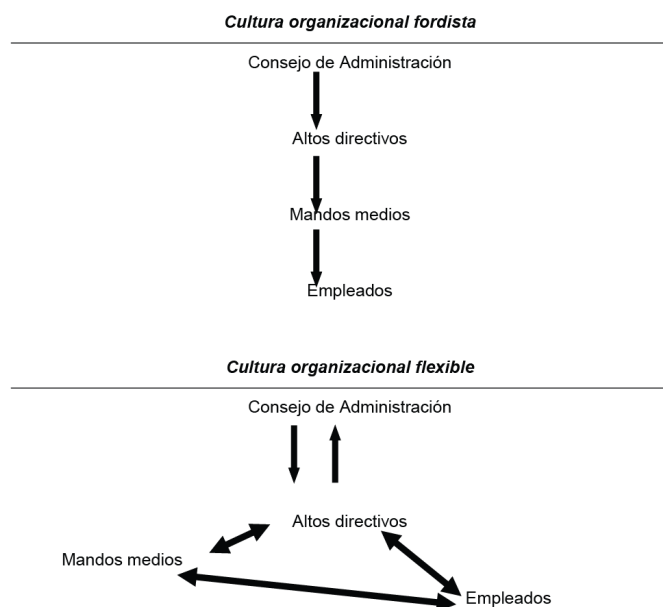
La complejidad es parte medular del estudio de las organizaciones, justamente porque lo que se denomina cultura organizacional, es decir: “un sistema de significados compartidos por los miembros de una organización, que la distinguen de otras, [o sea] un conjunto de características básicas que valora la organización” (Robbins, 2004: 525), no siempre es tomado en cuenta en su importancia más allá de la simple organización, y en la relación sistémica de ésta con el entorno, es decir, lo que va más allá del mercado.

En este sentido es importante reconocer que la cultura organizacional es un producto derivado de una relación dialéctica entre los valores que cada organización define y los individuos que participan en ella. Con frecuencia el cambio está influenciado por una mayoría de personas que se reconoce mejor en un ambiente que en otro, aunque predominantemente la organización es la que define las pautas de sentido. Si bien la organización perfila la llamada “filosofía” que desea proyectar, por medio de su misión, visión y valores, necesariamente ésta tiene un impacto en los empleados, ya sea positivo o negativo. Así, cada organización plantea el grado de flexibilidad o rigidez con respecto a horarios, formas de relacionarse entre ellos, vestimenta, estímulo, etcétera.

Robbins (2004: 522-523) pone como ejemplo el caso de Nokia, una organización que cambió su orientación industrial y para ello fue fundamental transformar su cultura organizacional, al pasar de una industria tradicional como el papel, a la de alta tecnología como la telefonía, lo que implicó un proceso de aprendizaje continuo y redefinir las pautas básicas. En un sentido general, vale reconocer el amplio contraste entre la cultura organizacional prototípica del fordismo, caracterizada por jerarquías verticales y rígidas con respecto a la que se asocia con el modelo de producción flexible, de organización más horizontal y con mayor posibilidad de interlocución entre jefes y subordinados.

Cultura organizacional	
Fordista	Flexible
Rigidez de horarios	Flexibilidad de horarios
Horarios extensivos	Horarios intensivos
Jerarquía vertical de mando	Horizontalidad en el mando
Delimitación de funciones	Plurifuncionalidad y polivalencia
Disciplina y orden	Respeto y confianza
Reprime la iniciativa	Alienta la iniciativa
Cumplimiento básico	Basada en objetivos

Grosso modo, puede apreciarse con el cuadro y los esquemas expuestos que la cultura organizacional fordista estaba basada en el cumplimiento mínimo, en hacer las cosas sin cuestionamiento del por qué se tenían que hacer. Sin desconocer que se trata de prototipos organizacionales orientados al desempeño de la empresa productiva, y que en la realidad efectiva hay una gran variedad de posibilidades híbridas. Salvando el riesgo de los prototipos, sí puede advertirse en los países desarrollados una tendencia actual entre las organizaciones que valoran mucho más el conocimiento tácito que puedan tener sus miembros, y por ende, es parte de la cultura organizacional tener una vocación por aprender y desarrollarse como organizaciones inteligentes, como en el caso de Nokia, Samsung o Apple, entre muchas otras.



Para ello, las organizaciones deben privilegiar el desarrollo pleno de sus empleados, ya que la implicación personal es fundamental para que se genere compromiso; igualmente, es importante que haya confianza para que todas las opiniones se puedan exponer, a fin de garantizar el suficiente feedback o retroalimentación. En última instancia, las organizaciones aspiran a que la cultura organizacional sea fuerte; es decir, que se provoque la cohesión, lealtad y compromiso de los empleados con la empresa, lo que redundará en una menor rotación de personal (Robbins, 2004: 527).

Ahora bien, debe tenerse en cuenta que los anteriores esquemas son formas prototípicas y entre ambos polos hay una gran variedad de combinaciones posibles, influenciadas por muchas condiciones del entorno general: clima, costumbres, regulación laboral, compromisos sindicales, ideologías culturales, etcétera. Así, los valores centrales de las organizaciones japonesas no pueden ser replicados en otras latitudes. Los intentos por trasponer modelos organizacionales fracasan a menudo por obviar el aspecto cultural, que como se ha insistido es propio de una matriz institucional.

Las tendencias que favorecen la socialización de conocimiento, el ejercicio menos vertical del poder, y las demás características propias del modelo flexible, son referencias aún lejanas para países como México y la mayoría de América Latina, en estos países suelen prevalecer hábitos verticales para el ejercicio de la autoridad en las diferentes organizaciones. Por ejemplo, en México muchas empresas transnacionales han tenido la necesidad de “tropicalizar” sus condiciones laborales, negociando días no laborales en apego a las costumbres del país, independientemente si son días de asueto oficial o no (cumpleaños, días de las madres, festividades religiosas, etcétera). En realidad, Robbins (2004: 528) reconoce que la cultura nacional tiende a prevalecer sobre la cultura organizacional; aunque no de forma que limite patrones propios de la empresa, como sería el caso de la puntualidad en un país como México, donde se ha institucionalizado una lamentable tolerancia a la impuntualidad⁵. Así, cada vez las organizaciones son menos permisivas de la impuntualidad, y dan cabida a incentivos para la puntualidad, y contrarrestar el mal hábito que prevalece en el resto de los espacios sociales.

Otro aspecto que debe tenerse en cuenta, es que el universo de organizaciones empresariales es tan heterogéneo en México, que no se crea una cultura organizacional en una micro empresa,

⁵Tal es el caso de que ya en invitaciones se fija un horario previo a la celebración que corresponda, a sabiendas de que la gente llegará más tarde para poder iniciar sin interrupciones.

de la misma forma en que se implanta en una gran organización nacional, o una transnacional. El único factor común, es la fuerte influencia de la cultura nacional sobre la cultura organizacional.



En este marco, a manera de ejemplo puede atenderse la relación entre la matriz institucional y el gobierno corporativo de las grandes empresas nacionales, hallando que hay un fuerte paralelismo entre rasgos que prevalecen en el manejo político, con el gobierno de las grandes organizaciones, hallando patrones entre la conducción política y la corporativa a partir de la verticalidad y el autoritarismo (Hernández 2012: 27). En ese estudio se reconoce cómo hay instituciones informales como el clientelismo y el corporativismo, que permiten mantener el dominio de los consejos de administración bajo el control familiar, lo que deja al resto de los accionistas, y otros agentes interesados (empleados, clientes, etcétera) con baja representatividad (Hernández, 2012: 29-30).

4. Cambio organizacional y capacidad de innovación.

En la época actual la percepción del cambio parece ser mayor a causa de que se provoca por la misma acción deliberada de los seres humanos. Se provoca el cambio constante en las actividades económicas a partir de las potencialidades que abren las nuevas tecnologías, y eso implica transformaciones profundas en la cultura, lo que contribuye a una redefinición de las pautas organizacionales, subjetivas y al mismo tiempo institucionales. La universalización de la información es materia para que los cuestionamientos sobre la opacidad y la corrupción se generalicen como causas socialmente legítimas.

En ese tenor, las organizaciones contemporáneas, a diferencia de las correspondientes a décadas anteriores, no sólo deben estar abiertas al cambio sino deben prepararse para él y aún más, ser promotoras del mismo con un sentido de mayor responsabilidad. En el caso de las organizaciones inteligentes, son claramente propulsoras del cambio a través de interiorizar un aprendizaje perenne. Pero las organizaciones que se desempeñan en sectores propios del paradigma tecno-económico anterior, es decir, en sectores maduros como es el caso de las grandes transnacionales mexicanas (Hernández, 2013), muchas veces no logran adaptaciones adecuadas al nuevo entorno.

Existen resistencias al cambio, y ha sido un tema discutido en diferentes niveles, pero a nivel organizacional pueden reconocerse resistencias entre los directivos y los empleados, que se acostumbraron a una forma de hacer las cosas y no siempre están orientados para saber cómo enfrentar los retos del cambio, ya sea tecnológico, la apertura comercial, la globalización, la flexibilidad en los modelos de producción, o las propias crisis, cada vez de mayor alcance. Robbins (2004: 561-562) reconoce seis fuentes de resistencia organizacional:

1. Inercia estructural. Tendencia a hacer las cosas de una sola forma o con escasas variaciones.
2. Enfoque limitado en el cambio. Incapacidad de los subsistemas de asimilar el cambio general.
3. Inercia de los grupos. Acuerdos o compromisos contraídos grupalmente como los sindicatos, que frenan cambios en la gestión.
4. Amenaza a la destreza. Resistencia de grupos expertos o concentradores de saberes, que frenan modificaciones tecnológicas u organizativas.
5. Amenaza a las relaciones establecidas de poder. Los altos directivos forjados en la vieja usanza, ven con desconfianza la toma participativa de decisiones, por ejemplo.
6. Amenaza a la asignación establecida de recursos. El cambio puede implicar recortes al presupuesto de ciertas áreas, otrora beneficiadas.

Para enfrentar esas resistencias, Robbins establece seis tácticas para enfrentarlas, que van de los medios más amables como la persuasión y la toma de conciencia a los medios de la coerción.

1. Educación y comunicación
2. Participación
3. Facilitación y apoyo
4. Manipulación y cooptación
5. Negociación
6. Coerción

Para el caso de las transnacionales domésticas, el cambio es resistido por los intereses facciosos que no ceden sus privilegios y refuerzan estrategias para mantener sus rentas de monopolio (Hernández, 2013: cap. 4). En realidad, se responde a una mixtura de las seis fuentes de resistencia que reconoce Robbins, pero que no se explican por un fundamento estrictamente productivo o económico, sino que incorporan la dimensión política. Lo que limita la efectividad de los medios para enfrentar la resistencia que propone este autor.

Con independencia de la resistencia, el factor cambio está cada vez más presente en cualquier tipo de organización, y lo interesante es entender la forma en la que cada una en lo particular habrá de enfrentarlo.

En el terreno empírico, pueden reconocerse casos emblemáticos de adaptación al cambio. Sobre todo a la luz de que el cambio es una pauta para la innovación. Atiéndanse los siguientes ejemplos.

Nokia se dedicó, en su origen, a la producción de papel, pero en la década de los años sesentas, se expandió a la rama de telecomunicaciones, para la década de los ochentas Nokia fue pionera de la telefonía celular, y actualmente enfrenta una férrea competencia con otras compañías, a raíz de la disputa entre los teléfonos inteligentes iPhone de Apple, los dispositivos que trabajan con el sistema operativo Android de Google, a lo cual Nokia enfrenta el cambio asociándose con Microsoft para que Nokia emplee el sistema Windows Phone.

Otro caso de extraordinaria adaptación al cambio es el de la empresa coreana Samsung, que inició a fines de los años treinta exportando pescado, verduras y frutas, para los años setenta invierte en industria pesada, petroquímica y química, lo que más adelante le permitió incursionar en semiconductores y microelectrónica; para los años ochenta Samsung ya era reconocida en el mundo por la fabricación de televisores, lavadoras, hornos de microondas y comenzó a producir computadoras personales; para los años noventa incursionó en telefonía móvil y actualmente centra sus actividades en la investigación de nuevos productos. No podrá saberse si el propio el iniciador de Samsung imaginó algún día lo que llegaría a ser esta empresa, pero sí es claro que representa un extraordinario caso de adaptación al cambio e innovación.

Un tercer caso refuerza lo que la voluntad de cambio y el aprendizaje necesario pueden lograr para convertir a empresas tradicionales en organizaciones inteligentes e innovadoras. Hyundai, empresa coreana que nace a fines de los años cuarenta, gracias al apoyo gubernamental coreano y de Estados Unidos, tras la guerra de Corea. Hyundai comenzó en actividades como el cemento, y la industria de la construcción, para avanzar a fines de los sesenta a la fabricación de autos; para los años setenta recibe apoyo gubernamental para la producción de buques, industria en la que actualmente es líder mundial. En los ochenta expande horizontes hacia la industria electrónica, conformando un vasto conglomerado industrial. Tras la crisis de fines del siglo pasado, Hyundai ha tenido un largo proceso de reestructuración, que derivó en la desintegración del conglomerado, enajenando la parte de electrónica y construcción, y preservando actividades en la industria automotriz y de construcción de buques.

Estos tres casos reflejan la capacidad de reorganización y cambio organizacional. Pero dichos cambios no hubieran sido plenamente efectivos al margen de una matriz institucional, capaz de coordinar esfuerzos, generar incentivos, limitar abusos, y orientar la acción colectiva hacia una vocación de aprendizaje. Para que estas organizaciones pudieran haber llevado a cabo sus transformaciones, debió contarse con una disposición endógena, en la propia organización y en la sociedad, para hacer posible el reto demandante de

empleados con capacidades diferentes, superiores a las tradicionales

La voluntad política de respaldo a la educación implica rebasar el terreno demagógico de una retórica hueca, para traducirse en incrementos presupuestarios a la educación, y a la inversión en ciencia y desarrollo tecnológico. Sólo así es posible fundamentar objetivamente organizaciones inteligentes en el marco de una economía del conocimiento.

5. Limitantes institucionales a la innovación en México.

Para concluir, es necesario tomar en cuenta que el proceso de adaptación de la economía mexicana al cambio de paradigma no se ha resuelto de la mejor forma, por el contrario, ha sido de forma subordinada a las potencias mundiales. En ese proceso, hay que reconocer a los actores que pueden incidir objetivamente en ese sentido. Evidentemente, a diferencia de otros casos nacionales, no serán las Mipymes el agente de la innovación, ya que su alcance es limitado. Este grupo representa el 99.8% de las unidades económicas del país, y en concreto, las pequeñas son el 94.8% de las mismas. Su contribución al empleo es del 73.8%, pero su aporte a la producción es apenas del 34.7% (INEGI, Censos económicos). En realidad, este segmento tan amplio y heterogéneo de organizaciones responde más bien a una economía de subsistencia más que de generación de innovación, así lo refuerza el hecho de que sólo el 17.5% de las Mipymes que se crean en México rebasan el horizonte de los dos primeros años de vida.

En virtud de lo anterior, las posibilidades de innovación se centran en las grandes organizaciones empresariales, que son las que tienen el capital suficiente para sostener el reto de incrustar al país en la ruta de la innovación, tal y como lo están haciendo países similares, con los que se abre una brecha cada vez mayor.

Siguiendo a North (2003) quien esclarece que dentro del proceso de intercambio, el tamaño del mercado determina si el intercambio se llevará a cabo bajo relaciones personales o impersonales, lo que más tarde (2009) se vinculó con los conceptos de sociedad de acceso abierto, o sociedad de acceso restringido. Con base en lo anterior, en México puede reconocerse una sociedad de acceso limitado, en tanto los niveles de desigualdad evidentes para cualquiera, representan la institucionalización de derechos de propiedad proclives a la gran empresa. Sin embargo, estas grandes organizaciones no han tenido vocación por la innovación, como lo demuestran los siguientes datos:

Número de patentes solicitadas y concedidas en México, por nacionales y extranjero:

Año	Solicitadas		Concedidas	
	Nacionales	Extranjeros	Nacionales	Extranjeros
1990	661	4400	132	1487
1991	564	4707	129	1231
1992	565	7130	268	2862
1993	553	7659	343	5840
1994	498	9446	288	4079
1995	432	4961	148	3390
1996	386	6365	116	3070
1997	420	10111	112	3832
1998	453	10440	141	3078
1999	455	11655	120	3779
2000	431	12630	118	5401
2001	534	13032	118	5361
2002	526	12536	139	6472
2003	468	11739	121	5887
2004	565	12629	162	6676
2005	584	13852	131	7967
2006	574	14926	132	9500
2007	641	15958	199	9758
2008	685	15896	197	10243
2009	822	13459	213	9416

Fuente: IMPI en cifras, 2010.

Como puede apreciarse, el porcentaje de patentes requerido por nacionales es mucho menor al total de patentes totales solicitadas en el país, y la gráfica posterior da cuenta de que es un porcentaje decreciente. Ello refleja el escaso interés entre los agentes con capacidad de innovación. Como ha sido discutido por diferentes autores (Cimoli y Rovira, 2008; Hernández, 2013), entre las élites de poder económico no existe un interés sostenido por incidir en la innovación ya que requiere arriesgar inversiones cuantiosas de capital, así como reconvertir estructuras productivas y contribuir a un proceso formidable de capacitación para el trabajo, educación y aprendizaje continuo. Ello implica dejar atrás una posición rentista, sin que se hayan formado por parte del Estado, incentivos lo suficientemente fuertes para orientar la acción de los agentes con la capacidad para la innovación.

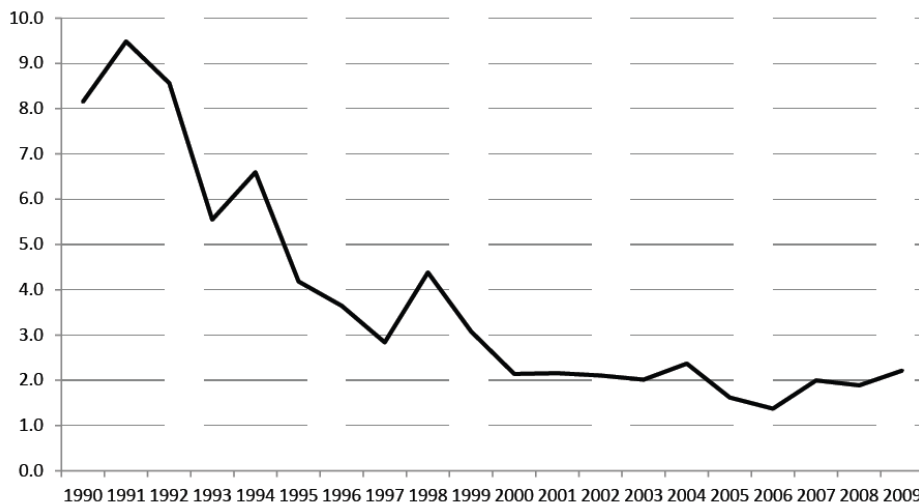
Conclusiones.

De lo anteriormente expuesto se colige que para el caso de México que la matriz institucional es adversa a la innovación por razones complejas que deben ubicarse en su plasmación histórica. La influencia de la historia sugiere que una sociedad acostumbrada a la desigualdad y la concentración de privilegios en unas cuantas manos, no va a modificarse espontáneamente ya que implicaría que las élites de poder renunciaran a sus privilegios. Para lograr esto, serían necesarios una serie de cambios institucionales inspirados en la acción colectiva con una intención transformadora, lo que se obstaculiza ante la desmoralización social o anomia que aqueja a buena parte de nuestra sociedad. Los hábitos mentales se plasman en hábitos conductuales que inclinan el sentido de la acción colectiva en una trayectoria preocupante que toma distancia de las reglas formales, para habilitar acuerdos informales, muy efectivos, cercanos a una economía desestructurada en la cual existen privilegios para unos cuantos, y las oportunidades se abren en actividades ilícitas.

En ese marco, los agentes capaces de asimilar el cambio de paradigma económico son las grandes organizaciones empresariales que participan, sin embargo, de sectores poco intensivos en innovación, pero que no han contribuido a que se generen las transformaciones institucionales que orienten la acción en ese sentido.

Así pues, el país se encuentra en un círculo vicioso que reproduce instituciones limitativas a la innovación y refuerza el comportamiento rentista de las organizaciones

México: porcentaje nacional sobre las patentes totales concedidas



Fuente: Elaborado con base en IMPI en cifras, 2010.

México: patentes concedidas a las grandes empresas

<i>Año</i>	<i>Nacionales</i>	<i>Extranjeras</i>	<i>% Nacional</i>
1999	36	3653	1.0
2000	47	5202	0.9
2001	30	5152	0.6
2002	54	6237	0.9
2003	45	5659	0.8
2004	69	6393	1.1
2005	53	7568	0.7
2006	47	9138	0.5
2007	70	9382	0.7

Fuente: Elaborado con base en Conacyt, *Informe general del estado de la ciencia y la tecnología*, 2008.

que tendrían la capacidad para romper con esa trayectoria. Por lo tanto, se subraya la necesidad por fortalecer las capacidades sociales de cambio institucional, para finalmente incidir en el cambio organizacional. Tarea nada simple.

Referencias bibliográficas

- Cimoli, Mario y Sebastián Rovira, (2008) Elites and Structural Inertia in Latin America: An Introductory Note on the Political Economy of Development, *Journal of Economics Issues*, Vol. XLII, No. 2, junio.
- Castañeda, Gonzalo, (2009) Cultura, acción colectiva y cambio institucional, *Economía: teoría y práctica*, Vol. 2, No. Especial, noviembre, México, pp. 95-127.
- Hall, Peter A. y David Soskice, (2001) An Introduction to Varieties of Capitalism, en P. Hall y D. Soskice, *Varieties of Capitalism. The Institutional Foundations of Comparative Advantage*, Nueva York, Oxford University Press.
- Hernández López, Mario Humberto, (2013) La transnacionalización del gran capital en México: implicaciones para el desarrollo en el marco de la globalización, México, FCA-Publishing.
- Hernández López, Mario Humberto, (2012) Limitaciones institucionales para la modernización económica de México, en H. R. Núñez Estrada (coordinador). *La crisis de las instituciones en México*, México, FCA-UNAM/UAM-A/HES.
- Hernández López, Mario Humberto, (2012) Gobernanza corporativa y matriz institucional en México, en *Gestión y Estrategia*, No. 42, julio-diciembre, México, pp. 17-34.
- Hernández López, Mario Humberto, (2011) Estado, poder político y poder económico: ¿una coalición para el desarrollo?, en *Redpol*, No. 4, México, julio-diciembre. Disponible en: <http://bit.ly/OH19od>
- Merton, Robert K, (2002) *Teoría y estructura sociales*, México, Fondo de Cultura Económica.
- North, Douglass C, (1984) *Estructura y cambio en la historia económica*, Madrid, Alianza.
- North, Douglass C, (1993) *Instituciones, cambio institucional y desempeño económico*, México, Fondo de Cultura Económica.
- North, Douglass C., John Joseph Wallis y Barry R. Weingast (2009) *Violence and Social Orders: A Conceptual Framework for Interpreting Recorded Human History*, Cambridge, Cambridge University Press.
- Powell, Walter W. y Paul J. DiMaggio, (1990) *El nuevo institucionalismo en el análisis organizacional*, México, Fondo de Cultura Económica.
- Prats, Joan Oriol, (2007) Revisión crítica de los aportes del institucionalismo a la teoría y práctica del desarrollo, *Revista de Economía Institucional*, Vol. 9, No. 16, pp. 121-148.
- Robbins, Stephen P, (2004) *Comportamiento organizacional*, México, Pearson.
- Veblen, Thorstein, (1974) *Teoría de la clase ociosa*, México, Fondo de Cultura Económica.

Aportes de la administración para el estudio del empresario y el trabajador.

Susana García Jiménez¹

¹Profesora en la Facultad de Contaduría y Administración, UNAM. Correo electrónico: garcia.jimenez.s@gmail.com

Introducción.

El presente trabajo tiene por objeto hacer un análisis de los aportes de la Administración a los estudios del trabajo. En un sentido general y en particular acerca del empresario y del trabajador.

La administración como parte de las ciencias sociales tiene varias definiciones, a partir de concebirla como un arte, una ciencia, una técnica o una combinación de las anteriores. Sea cual fuere la manera de concebir la Administración, en cualquiera de sus acepciones, siempre se le ha relacionado con el tema del trabajo, la eficiencia, la eficacia y la optimización de recursos. De este modo identificamos que el tema está relacionado con las necesidades de las organizaciones con la finalidad de subsistir.

En este sentido el trabajo está estructurado en dos apartados el primero:

A) hace referencia a la Administración Científica y sus aportes al estudio del trabajador y el segundo .

B) aborda los planteamientos de Fayol y las aportaciones al estudio del empresario. Además de un tercer apartado de reflexiones finales.

1. La Administración Científica y sus aportes al estudio del trabajador .

Algunos autores refieren el estudio de la Administración al desarrollo de herramientas técnicas aplicables a la producción como la estandarización, procedimientos de control de calidad, planeación del trabajo, etc. Desde inicios del siglo XX y con el interés de diversos empresarios por dar a sus actividades e ideas una base científica, se vislumbra una preocupación por encontrar los métodos y técnicas adecuadas que le permitan al sujeto empresario optimizar los recursos con los que cuenta en su proceso de trabajo. Dentro de las propuestas a las que nos referimos encontramos a F. W. Taylor, quien es pionero de la escuela de la Administración Científica y cuya preocupación principal es eficientar el tiempo en que los trabajadores realizan sus actividades.

El Taylorismo modelo productivo fue ideado y diseñado por Frederick Winslow Taylor, y él llamó a su método la Organización Científica del Trabajo (OCT), la cual surge en el último tercio del siglo XIX en Norteamérica, en un contexto de gran crecimiento económico y de importantes demandas que iban diversificándose debido al mayor nivel del ingreso nacional.

Las tecnologías utilizadas en las empresas industriales eran muy diferentes; predominaba el uso de variadas herramientas manuales para hacer las mismas tareas, y en menor medida los medios de producción de tipo mecánico, por lo que se requería mano de obra calificada. Las tecnologías más modernas de la época estaban concentradas en un grupo reducido de sectores industriales. Para aumentar la producción en un contexto donde estaban limitadas las posibilidades de generar e incorporar nuevas tecnologías, era importante poder emplear crecientes cantidades de fuerza de trabajo calificada, durante largas jornadas de trabajo y a bajos costos (Coriat, 1982).

El taylorismo fue presentado como “Organización científica del trabajo”, propuesto por ingenieros y técnicos, quienes de esta manera incorporaban una veta científica, eficiente y objetiva al mundo de la producción. En este sentido, el taylorismo visto como un modelo productivo, desde los estudios del trabajo, que sin duda ha impactado fuertemente en la forma de concebir el proceso de trabajo en la industria, además de que representan épocas de auge y transformación en la historia del capitalismo, cada uno en su determinado momento. Los procesos de trabajo en el sector industrial son diversos y difieren según la articulación que se establece entre tres elementos: el ritmo de trabajo, la cadencia del proceso de producción y los resultados. En este sentido la Administración científica aporta el estudio del trabajo a partir del proceso que se lleva a cabo para realizarlo.

El proceso de trabajo ha ido variando a lo largo del tiempo y es definido como “el acto específico donde la actividad humana efectúa, con la ayuda de los medios de trabajo una modificación deliberada de los objetos de trabajo, de acuerdo con una finalidad, para generar bienes de uso que tienen un valor social” (Coriat B., 1976; Neffa, J. C. 1990).

Los valores de uso son el resultado del esfuerzo humano para apropiarse de los objetos generados por la naturaleza y que, gracias al empeño para transformar las materias primas utilizando herramientas, instalaciones, maquinarias, se van a transformar en bienes que permiten la satisfacción de necesidades humanas.

En este sentido, el proceso de trabajo se transforma a medida que cambia el régimen de acumulación y el modo de regulación, para lograr avanzar en la búsqueda de una mayor economía de tiempo y a menor costo. El taylorismo y el fordismo son los procesos de trabajo que constituyeron una innovación organizacional en Estados Unidos a fines del siglo XIX y en el siglo XX principalmente, enmarcados en el auge de la producción capitalista norteamericana. Otro factor que la expansión de estos modelos productivos fue la llegada de mano de obra barata proveniente de Europa, inmigrantes irlandeses principalmente. Debido a lo anterior es importante conocer cómo surgen y qué aporten han tenido estos modelos productivos (taylorismo y fordismo) al actual régimen de acumulación.

La situación previa a la instauración de la Organización Científica del Trabajo en materia de organización del proceso de trabajo es caracterizada por Coriat (1982) y Neffa (1990) de la siguiente manera:

- Prolongada duración de la jornada de trabajo, ante la ausencia de una legislación protectora.
- Predominio del sistema de remuneración según el tiempo de trabajo, siendo la jornada la unidad de medida.
- Coexistencia de máquinas y herramientas heterogéneas con diferentes resultados en términos de productividad, calidad y tiempo necesario para la realización de la tarea, y por otra parte, de numerosas maneras operativas de realizar el trabajo según la formación profesional y las competencias que dependían de la experiencia laboral de cada trabajador.
- Porosidad de la jornada de trabajo y tiempos muertos, el derroche de recursos y el lucro cesante por causa de la escasa racionalización y organización de la producción.
- La importancia de los trabajadores calificados o de oficio con su propia identidad profesional y poseedores de un saber productivo, cuyos secretos guardaban ante los empleadores.

Con base en lo anterior se desarrolla el Taylorismo, el cual implica métodos y técnicas formuladas F. W. Taylor (1856-1915), referidas a la empresa en sus dimensiones microeconómicas, la organización del proceso de trabajo, el sistema de remuneraciones y las relaciones sociales de producción.

Taylor fue uno de los autores que más contribuyó a formular una concepción operacional para “racionalizar” el trabajo humano aplicable a la organización y gestión de las empresas orientadas hacia la búsqueda de beneficios, y el que más impacto tuvo en esta materia durante la primera mitad de nuestro siglo en el medio empresarial. (Neffa, 1998:31)

Taylor fundamenta su propuesta de la OCT al considerar que las fuerzas productivas estaban desaprovechadas y que los trabajadores poseen ciertas potencialidades, además de que son capaces de hacer un mayor esfuerzo. En este sentido Taylor percibía la existencia de una “pereza natural” en los obreros, es decir, una tendencia a ser ociosos; y una “pereza sistemática”, proveniente de sus relaciones con los otros obreros.

El taylorismo logra establecer claramente que la prioridad en el trabajo es la producción, y que ésta debe hacerse en el menor tiempo posible y con la mayor calidad. Se transmite ese mandato a todos los niveles e integrantes de la industria, dejando un mensaje que hasta la actualidad perdura.

Aporta además una relación unívoca entre productividad del trabajador y salarios consecuentes. Taylor postula que el conflicto permanente entre trabajadores y empresarios debe acabar y es evitable, ya que los mismos trabajadores comenzarían a advertir las mejoras personales que implica una mayor productividad.

El trabajo comienza a ser pensado como una administración, que alguien puede gestionar y dirigir, sin que importe la iniciativa ni la creatividad de los obreros. Al mismo tiempo, Taylor incluye la consideración del conocimiento como clave, al buscar apropiarse del “saber” de los trabajadores, el conocimiento comienza a ocupar un lugar diferencial en la organización de la producción. Claro está, no todos pueden acceder a ese conocimiento, ya que está concentrado en la parte directiva.

La concepción del sujeto genera una impronta que es todavía centro del capitalismo. El hecho de considerar a los trabajadores como piezas de una maquinaria que no pueden pensar, que por el contrario pueden ser “adiestrados” y “controlados” por el capataz, ser elegidos y descartados conforme convenga, entre otros elementos, constituyen parte de la anulación del sujeto que proclama el capitalismo salvaje.

2. Henry Fayol y Las Aportaciones al Estudio del Empresario.

Encontramos el tema del trabajador y del empresario desde las primeras teorías generales de la Administración que van desde Henry Fayol, fundador de la escuela clásica de la Administración, quien sistematizó el comportamiento gerencial y estableció los principios de la administración, a saber son catorce que a continuación enumeramos:

1.Subordinación de intereses particulares: Por encima de los intereses de los empleados, están los intereses de la empresa.

2.Unidad de Mando: En cualquier trabajo un empleado sólo deberá recibir órdenes de un superior.

3.Unidad de Dirección: Un solo jefe y un solo plan para todo grupo de actividades que tengan un solo objetivo. Esta es la condición esencial para lograr la unidad de acción,

coordinación de esfuerzos y enfoque. La unidad de mando no puede darse sin la unidad de dirección, pero no se deriva de esta.

4. Centralización: Es la concentración de la autoridad en los altos rangos de la jerarquía.

5. Jerarquía: La cadena de jefes va desde la máxima autoridad a los niveles más inferiores y la raíz de todas las comunicaciones van a parar a la máxima autoridad.

6. División del trabajo: quiere decir que se debe especializar las tareas a desarrollar y al personal en su trabajo.

7. Autoridad y responsabilidad: Es la capacidad de dar órdenes y esperar obediencia de los demás, esto genera más responsabilidades.

8. Disciplina: Esto depende de factores como las ganas de trabajar, la obediencia, la dedicación y un correcto comportamiento.

9. Remuneración personal: Se debe tener una satisfacción justa y garantizada para los empleados.

10. Orden: Todo debe estar debidamente puesto en su lugar y en su sitio, este orden es tanto material como humano.

11. Equidad: Amabilidad y justicia para lograr la lealtad del personal.

12. Estabilidad y duración del personal en un cargo: Hay que darle una estabilidad al personal.

13. Iniciativa: Tiene que ver con la capacidad de visualizar un plan a seguir y poder asegurar el éxito de este.

14. Espíritu de equipo: Hacer que todos trabajen dentro de la empresa con gusto y como si fueran un equipo, hace la fortaleza de una organización.

En este punto advertimos cómo en los planteamientos de Fayol el tema del empresario cobra relevancia a partir de concebirlo como gerente, si bien desde otras corrientes teóricas hay un debate sobre si el empresario es el Gerente o son sujetos distintos, en el presente trabajo estaremos refiriendo al Gerente, Empresario o Top Manager como aquél que se encarga de la toma de decisiones dentro de una organización.

Volviendo al tema de Fayol y sus principios de la Administración, podemos notar como dichos planteamientos nos dan una noción de cómo se concibe al Gerente y de cómo se conciben las funciones que debe desempeñar. Al respecto veamos algunos planteamientos del sujeto empresario y algunas corrientes teóricas que lo abordan.

2.1 Empresario entre el actor racional y el sujeto con agencia.

Ante una crisis del sistema capitalista, un actor imprescindible

en la formulación e implementación de estrategias para afrontar dicha crisis es el llamado Top Manager o Gerente. Con base en los planteamientos revisados sobre reestructuración productiva, advertimos que es necesario y posible comprender desde la teoría social al sujeto empresario en sus acciones y en sus espacios de posibilidades, así como la influencia que tienen elementos como, la organización del trabajo, el perfil de la fuerza del trabajo, las relaciones laborales, etc., en la elaboración de estrategias.

En este sentido retomamos de las distintas concepciones de empresario, partiendo de los planteamientos del actor racional de la teoría neoclásica, dentro del modelo de acumulación capitalista, hasta la propuesta de la teoría social que concibe al sujeto con racionalidad limitada, pero con posibilidad de agencia. El tratamiento teórico del empresario como objeto de estudio fue primordialmente de interés para la Historia, sin embargo se ha despertado el interés por la Economía y la Sociología, lo que viene a complementar y dar nuevos rumbos a la forma en que se aborda el tema del empresario.

Aunado a esto, el problema de cuál concepto de actor sería el más apropiado para explicar la acción empresarial de una manera dinámica: el de hombre racional, que supone que las decisiones se hacen en razón de la utilidad, búsqueda de la máxima ganancia con respecto de sus costos y la calculabilidad de las soluciones óptimas (optimización de la relación entre medios y fines); por otra parte, un sujeto determinado por estructuras o instituciones; o bien un sujeto social que participa en la construcción de su realidad en relación con las estructuras, sus subjetividades y acciones (Hernández, 2008)

La revisión de las propuestas teóricas para abordar el tema del empresario nos permitirá comprender, para nuestro objeto de estudio, cuáles son las determinantes estructurales y no estructurales² de las estrategias empresariales de reestructuración productiva (organización del trabajo, niveles tecnológicos, políticas laborales de gestión de personal).

2.2 El empresario como actor racional.

La idea del empresario como sujeto poseedor de información completa y además con la capacidad para analizar y procesar dicha información en un ambiente de equilibrio generó diversos estudios y a la vez muchas críticas al no dar cuenta del contexto en el que realmente decide el sujeto empresario. En este sentido el predominio del análisis neoclásico explica que el empresario no se tuviera en cuenta al momento de estudiar las estrategias implementadas. En equilibrio y con información perfecta, así como con la capacidad de procesar y analizar dicha información, el empresario carece de importancia. En esta visión del empresario como actor racional, el mercado y su "mano invisible" se encargarían de mantener dicho equilibrio (precios de factores y productos), por lo tanto el empresario se limitaría a combinar dichos factores para obtener los productos que le permitan obtener el máximo beneficio.

²Marcela Hernández le llama determinantes estructurales y culturales, para ampliar la información vea De la Garza, Enrique (coord.) Tratado Latinoamericano de Sociología, Capítulo XIII.

Es el neoinstitucionalismo y la sociología económica entre otras, quienes buscan explicaciones a las decisiones empresariales, bajo la idea de que el empresario es un sujeto con racionalidad limitada y que es relevante cuando hay desequilibrio, información imperfecta, limitada o hay ausencia de información (incertidumbre).

De esta manera, encontramos que bajo la idea Neoclásica del empresario, las acciones del mismo estarán orientadas por la búsqueda de la maximización de la ganancia y con la introducción de la perspectiva institucionalista y la sociología económica, se dirá que lo que orienta las acciones del empresario son las restricciones, los costos de transacción, es decir el entorno en que han de maximizar sus beneficios.

2.3 Empresario con racionalidad limitada.

Con respecto al estudio del empresario y sus acciones en un contexto de información incompleta y con capacidad limitada para procesarla. Resulta adecuado retomar los planteamientos de Herbert Simon, que si bien no realiza estudios del empresario, si centra su atención en los procesos de pensamiento que emplean los agentes al tomar decisiones. Esta situación lo lleva a ofrecer una alternativa de índole epistemológica a la corriente dominante de la economía (mainstream), en un esfuerzo que articula también con la observación de la experiencia de la toma de decisiones económica y la racionalidad limitada, esta racionalidad limitada, será la propuesta central que reemplazará en el discurso de Simon a la racionalidad maximizadora dominante.

La idea del sujeto con racionalidad limitada, la encontramos en que existen límites al comportamiento racional. De acuerdo con Simon (1989), algunos de estos límites son:

1. Imperfección del conocimiento, puesto que el ser humano tiene un conocimiento fraccionado de las condiciones de la realidad.
2. Plantea un límite en la imposibilidad de anticipar las consecuencias de los actos deseados.
3. Un límite más está en la imaginación de las personas, dado que ésta tampoco llega a concebir todos los modelos probables que el individuo puede poner en práctica.

Para Simon (1989) lo fundamental, será reemplazar la racionalidad global con un comportamiento intencionalmente racional compatible con las posibilidades reales de acceso a la información existente y las capacidades de procesamiento en las personas en un entorno particular. La elección o la decisión se hacen en un contexto y el proceso de decisión o elección le permite sólo ser la más satisfactoria en circunstancias particulares, entre varias opciones posibles:

Aunque Simon reconoce y acentúa claramente el carácter limitado de la racionalidad, el impulso global de su trabajo consiste en buscar un modo de coordinar la racionalidad limitada de los individuos con la racionalidad organizativa de un sistema de toma de decisiones de mayor alcance (Ruiz)

La racionalidad limitada se caracteriza por dos conceptos: búsqueda y satisfacción. Si el tomador de decisiones no conoce las alternativas de inicio, entonces él debe de buscarlas mediante un proceso de aproximaciones sucesivas hasta encontrar la alternativa más satisfactoria. También es conocido como modelo de racionalidad procesal porque es resultado de una deliberación apropiada, de un proceso de razonamiento.

Para Simon (1989) se deben interpretar las acciones individuales como hechos intencionales de los individuos, pero la racionalidad individual en el comportamiento económico no garantiza necesariamente sostener que los resultados de este sean siempre socialmente óptimos.

Las propuestas teóricas que abordan al sujeto desde una perspectiva racional y en contraste desde una perspectiva de racionalidad limitada hasta aquí revisadas, permiten la viabilidad de estudiar la elaboración de estrategias por parte del empresario en un entorno A continuación retomamos los planeamientos de algunas corrientes que estudian al empresario, en la toma de decisiones respecto a la elaboración e implementación de estrategias.

2.4 Perspectivas teóricas que estudian al empresario.

Marcela Hernández (2006), identifica dentro de las corrientes más importantes a nivel internacional que abordan al empresario a partir de 1980 las siguientes:

- a) La perspectiva societal impulsada por representantes de la Sociología del Trabajo Francesa.
- b) El neoinstitucionalismo que utiliza las teorías de los costos de transacción y derechos de propiedad (North, Williams).
- c). La historia social que comprende a la llamada “nueva historia cultural”, que actual y especialmente en Estados Unidos se encuentra en lucha para constituirse en un campo académico específico de estudio sin negar la importancia de la historia social, para los fines de nuestra investigación es pertinente retomar algunas características las dos primeras propuestas.

a) Perspectiva Societal
Esta propuesta proviene de la tradición francesa cuyas características en su estudio del empresario son:

- Análisis del empresario como actor social que se mueve en distintos ámbitos tanto en el nivel micro como en el macrosocial (Análisis societal)
- Analiza desde distintos niveles al empresario, Hernández (2008) indica que:

o En el aspecto conceptual “se discute sobre la categoría que permita abordar de manera más analítica al empresario; como patrón, dirigente entrepreneur”.

o En tanto que en el aspecto metodológico se busca “desde distintas perspectivas descubrir el contexto en el que se mueve el hombre de negocios”.

Con esto buscan superar o disminuir las fallas metodológicas que conllevan los análisis estructurales sobre la acción empresarial y la parcialización de los estudios monográficos o las teorías generales [...] la corriente societal está en [...] búsqueda de cómo y por donde aprehender al sujeto empresario. [...] aunque su posición quiere ser abarcativa al poner en el centro al actor y sus múltiples relaciones, no logra escapar del todo del estructuralismo. (Hernández, 2006: 162)

En este sentido advertimos un esfuerzo por explicar la acción empresarial desde posturas distintas a los planteamientos neoclásicos y a los estructuralistas, sin embargo no se logra del todo pues la cultura no deja de ser vista como estructura, es decir como “un sistema de normas y valores que son interiorizadas por los actores de manera directa, sin mediaciones, asumiendo a la cultura como estructura independiente de los actores y no como parte constitutiva de estos.” Hernández (2006)

b) Perspectiva Neoinstitucionalista.

Dentro de esta perspectiva priva un enfoque ecléctico (Hernández, 2006: 113) se ubican los estudios en los que se retoman los planteamientos de North Douglas respecto al cambio institucional. Este enfoque estudia al empresario o Top Manager como un actor que posee información incompleta³ y por tanto una racionalidad limitada (Simon, 1989).

En el neoinstitucionalismo, ante la imposibilidad de poseer información completa y la capacidad de procesarla, se presenta el riesgo del oportunismo, debido a ello es que surgen las instituciones (reglas y normas) dentro de las cuales interactúa el sujeto. Ante los sujetos que buscan la recompensa como móvil principal y teniendo como facultad el oportunismo, es que surgen las reglas del juego y los jugadores (instituciones y sujetos). En palabras de North, las reglas del juego no son sino instituciones de una sociedad, esto es limitaciones ideadas por el hombre para dar forma a la interacción humana.

La interacción se considera a los costos de transacción y donde los derechos de propiedad fijan las reglas ante el oportunismo, por lo tanto la acción económica de los sujetos es de intercambio. En este sentido el comportamiento del empresario queda definido por las reglas del juego y las instituciones que surgen para disminuir los costos de transacción.

Advertimos que los planteamientos de Simon, son retomados por algunas corrientes teóricas y autores para explicar la función empresarial es decir, desde el planteamiento del comportamiento administrativo, que intenta superar la visión racional del empresario, que únicamente busca el máximo beneficio y que toma las decisiones adecuadas en un ambiente de certidumbre.

Conclusiones.

En este breve trabajo, encontramos que la Administración como disciplina ha aportado al estudio del trabajo, desde el punto de vista del trabajador, como desde la perspectiva del empresario. Si bien, no se han retomado como tal en otras corrientes como la Sociología del Trabajo, dichos planteamientos se encuentran presentes y se advierten al retomar en los estudios de los modelos productivos, las propuestas de Taylor, ello también abona al tema del proceso del trabajo, a la descalificación de la mano de obra y a la precarización de empleo.

Además el tema del taylorismo llevó al desarrollo de nuevos planteamientos como la teoría de las Relaciones Humanas, la cual también abona al tema laboral, pues es pionera de los estudios de las relaciones laborales, que más tarde se retomarán en la sociología de las relaciones industriales y que también viene a complementar trabajos ya elaborados al respecto. En cuanto al tema del empresario, los planteamientos desde Taylor, Fayol, Simon, entre otros, son referentes para los nuevos estudios del sujeto empresario, para comprender su actividad, al igual que afianzan el tema de la función empresarial.

Finalmente resulta relevante para la sociología del trabajo retomar los planteamientos de la Administración, como se ha hecho y se sigue haciendo. Ello muestra la importancia de dicha disciplina.

³En este sentido el neoinstitucionalismo intenta superar la visión neoclásica y estructuralista del actor racional, sin embargo no libra del todo la visión del sujeto, el cual queda inmerso entre instituciones.

Bibliografía.

- Carrillo Jorge y Consuelo Iranzo (1999) Calificación y Competencias Laborales en América Latina.
- Braverman, Harry (1974) Trabajo y capital monopolista; Nuestro Tiempo, México.
- Burawoy, M., (1979) Manufacturing Consent: Changes in the Labour Process under Monopoly Capitalism; Mac Millan, London.
- Carrillo Jorge y Consuelo Iranzo (1999) Calificación y Competencias Laborales en América Latina.
- Castillo, Juan J y Carlos Prieto. (1990) Condiciones de Trabajo. Un Enfoque Renovador de la Sociología del Trabajo. España, Siglo XXI, Cap I.
- Coriat, Benjamín, (1992) El Taller y el Robot, México, Siglo XXI, Primera parte, pp, 37-97
- Coriat, B., (1985) La robótica; Revolución, Madrid 1985.
- De la Garza (2008) Hacia un concepto ampliado de trabajo de control, de regulación y de construcción social de la ocupación, en proceso de edición
- De la Garza Enrique (2007) Del concepto ampliado de trabajo al de sujeto laboral ampliado en Teorías Sociales y Estudios del Trabajo, Barcelona, Anthropos
- De la Garza, E., (1996) La reestructuración productiva en América Latina. Debates teóricos y evidencia empírica, documento inédito, Trabajo postdoctoral, Universidad de Warwick, Inglaterra.
- De la Garza, E., (1995) Estructuralismo y positivismo en tiempos de la postmodernidad en Hugo Zemelman (Coor.) Determinismos y alternativas en las ciencias sociales de América Latina, UAM/Centro Regional de Investigaciones Multidisciplinarias/Nueva Sociedad, Venezuela.
- De la Garza, E., (1993) Reestructuración productiva y respuesta sindical en México, UNAM/IIIE, México 1993.
- Giovanni Dosi (2003) Paradigmas Tecnológicos y Trayectorias Tecnológicas en Chesnais F y Neffa Julio (comp.) Ciencia, Tecnología y Crecimiento Económico, Argentina, CEIL-PIETTE CONICET
- Neffa, Julio César (1990) El Proceso de Trabajo y la Economía de Tiempo, Buenos Aires, Ed. CREEDLA-Humanitas, Cap. 4 y 7, pp.101-232 y 273-332
- Novick, Marta (1999) La Transformación de la Organización del Trabajo, en E. De la Garza (coord.) Tratado Latinoamericano de Sociología del Trabajo, México, FCE, Cap IV.
- Taylor, Frederick (1977) Principios de la Administración Científica, México (1911), Herrero.
- Taylor, Frederick (1995) Principios de la Administración Científica, Buenos Aires, El Ateneo.

La teoría de la organización y los estudios organizacionales: una relación inestable.

Nancy Fabiola Martínez Cervantes ¹
Silvia Viridiana Ramírez Atilano ²

¹Profesora investigadora del Departamento de Administración UAM-Azcapotzalco.

²Estudiante de Doctorado en Estudios Organizacionales UAM-Iztapalapa.

Introducción.

El conocimiento que hasta hoy se tiene sobre lo que acontece en las organizaciones deja claramente asentada la idea de diversidad, abordada desde distintos intereses e intenciones. Los estudiosos de la organización al cuestionarse el qué y porqué ocurren determinados fenómenos han ido impulsando un conjunto importante de saberes heterogéneos que parecen contraponerse por su alcance explicativo, por el tipo de problemáticas abordadas o bien por su rigor teórico.

La historia de la Teoría de la Organización (TO) y el modo en que ésta se cuenta no es una representación neutral de los resultados pasados. De hecho, cualquier relato de la historia es un tema polémico y controvertido de interpretación que está siempre abierto a la refutación. Es por eso que Reed (1996) señala que la TO es un terreno en disputa en el que distintas lenguas, enfoques y luchas filosóficas buscan el reconocimiento y la aceptación. Siguiendo a Reed (1996) podemos decir que, el discurso de la TO debe ser considerado como discutible y controvertido por la red de conceptos y teorías que están comprometidos en una lucha por imponer ciertos significados más que los demás, en nuestra común comprensión de la vida organizacional en la modernidad.

El desconocimiento que tenemos sobre las organizaciones actuales es una gran debilidad y al mismo tiempo es un reto que debemos afrontar los que estamos interesados en ellas.

El abanico de opciones teóricas y metodológicas es amplio y rico en cuanto a rutas por seguir, el desafío se torna cada vez más difícil porque los nuevos investigadores tienen que construir un escenario organizativo y decir algo más que no se haya dicho, por lo tanto, deben aportar una nueva ventana para mirar a las organizaciones a fin de contribuir a un campo de conocimiento que reclama la interdisciplinariedad y al mismo tiempo la originalidad.

En este concierto se inscriben los Estudios Organizacionales (EO) como conversaciones que realizan los investigadores para poder constituir a las organizaciones, a través de términos derivados de paradigmas, métodos y supuestos de conversaciones anteriores. Estas nuevas conversaciones se están desarrollando con vocabularios y gramáticas emergentes, y con diversos grados de discontinuidad; reflejando, reproduciendo y/o refutando a su vez las tradiciones del discurso que han dado forma al estudio de las organizaciones y a las prácticas de los miembros de las organizaciones.

Matices más, matices menos, existe entre la TO y los EO una relación estrecha pero inestable ya que cada uno de ellos reclama un lugar reconocido y legitimado desde y dentro de las Ciencias Sociales.

Llegados a este punto, el presente trabajo se estructura en cinco apartados a lo largo de los cuales se pretende de dar cuenta de cómo se ha abordado el estudio de las organizaciones bajo la perspectiva de la TO y los EO, situadas en el debate del paradigma de la modernidad y la posmodernidad. En el primer apartado se expone cómo han sido definidas la mirada moderna y posmoderna en el estudio de las organizaciones. En segundo lugar se muestran algunos de los argumentos centrales que han soportado los debates entre TO y EO a la luz de las miradas anteriores. Como tercer punto se define la visión crítica y el posmodernismo en Estudios Organizacionales. En un cuarto momento se exponen diferentes teorías o planteamientos teóricos que han criticado y contravenido a la TO. En quinto término se problematiza cómo los EO contribuyen a la generación de conocimientos sobre los fenómenos de organización. Finalmente se exponen algunas reflexiones.

1. La mirada moderna y posmoderna en el estudio de las organizaciones.

La estructura social formal con frecuencia detectada y analizada por la TO es la extraída de la teoría burocrática de Max Weber bajo la denominación de burocracia como tipo ideal³. Esta es entendida como: “la forma más pura de dominación legal-racional, cuyo fundamento se localiza en la racionalidad de las reglas” (Weber, 1992: 708). Para Weber el mérito principal de la burocracia es su eficacia técnica, con una gran estimación por la precisión, la rapidez, el control experto, la continuidad, la discreción y la óptima restitución del gasto que representa.

Es importante destacar que la propuesta teórica weberiana sobre la burocracia es un tipo ideal, que si bien fue construida utilizando algunos aspectos empíricos de las organizaciones de ese entonces, nunca se encuentra de manera pura en la realidad. Más que un instrumento clasificador, el tipo ideal muestra una sociología comprensiva que permite interpretar los fenómenos sociales, y que es retomada por los sociólogos norteamericanos, principalmente Parsons para definir un modelo de organización social racional.

Weber hace alusión a una organización formulista o reglamentada, con normas de actividad bien definidas que están ideal y funcionalmente relacionadas con los propósitos de la organización (Merton, 2002, pág. 275). En este tipo de organizaciones están concentrados un sinnúmero de empleos, posiciones jerárquicas, con obligaciones y privilegios claramente definidos y limitados donde la autoridad, el poder y el control recaen en una posición social y no en una persona en particular. “La acción oficial suele tener lugar dentro del entramado de reglas preexistentes de la organización” (Merton, 2002, pág. 275).

Para Barba (2000) el claro ejemplo de organizaciones burocráticas es en primer término la fábrica, y en segundo lugar, la empresa moderna. La estructura burocrática de la organización moderna se sustenta en la racionalidad instrumental (adecuación de medios a fines). Se parte del supuesto de que las normas y las reglas rigen la estructura formal con el objetivo de desarrollar sus actividades en términos disciplinarios y rígidos a fin de alcanzar las metas organizacionales. Para garantizar el funcionamiento de la organización es indispensable el establecimiento de mecanismos de control basados en la autoridad (Barba, 2000).

Ello, debe comprenderse a la luz del contexto histórico en que las empresas surgen. Empiezan a cobrar auge en Estados Unidos antes de la Primera Guerra Mundial, en un periodo de cambio dentro de las estructuras del capitalismo: “Comienzan a desarrollarse las grandes combinaciones horizontales y verticales de empresas, se acrecienta velozmente el proceso de fusión y concentración, aparecen los grandes carteles, trusts, holdings, comptoirs. Desde 1890 el reinado de los titanes comienza en Estados Unidos...” (Friedmann en Mouzelis, 1975, pág. 87).

La estructura burocrática, en este sentido, es la máxima expresión de la división del trabajo en nuestra sociedad siendo este modelo organizacional dominante en las culturas occidentales:

La razón decisiva del adelanto de la organización burocrática ha sido su superioridad puramente técnica sobre cualquier otro tipo de organización. La precisión, la rapidez, la falta de ambigüedad, el conocimiento de los archivos, la continuidad, la unidad, la estricta subordinación, la reducción de la fricción y de los costes de materiales y de personal alcanzan su punto óptimo en la administración estrictamente burocrática. (Gerth y Mills, 1958 en Mintzberg, 2005, pág. 377).

Sin embargo, es a partir de la década de los setenta que el desarrollo de la ciencia y la tecnología se convierten en una de las condiciones que motivaron la modernización y la flexibilización de las instituciones, marcando el inicio de lo que Barba (2000) denomina la tercera revolución industrial. Las tecnologías ayudan a trascender los espacios físicos que se constituían como una barrera natural e inevitable de los procesos organizacionales tradicionales, haciendo posible, entre otras, la aparición de nuevas organizaciones, en palabras de Heydebrand, nuevas formas organizacionales

posburocráticas. La aparición de este tipo de organizaciones irrumpió el escenario productivo por la incorporación de ciertas tecnologías, entre ellas la informática, la telemática, la robótica y la biotecnología transformando a la organización, sustituyendo el trabajo disciplinario, rutinario y enajenante, por el trabajo flexible, polivalente y creativo fundado en el conocimiento⁴ (Barba, 2000, pág. 13).

Este desarrollo no fue neutro, estuvo aparejado a los cambios en los modos de producción y de manera particular a la consolidación de un capitalismo, donde las tecnologías estaban definidas y diseñadas como instrumentos y medios de dominación, sirviendo siempre a los intereses y poder de ciertos grupos privilegiados en las sociedades occidentales. Las posibilidades de estar ante una transición histórica hicieron suponer, para algunos autores como Heydebrand (1989), que estábamos presenciando el fin del capitalismo industrial para dar paso al postindustrial.

Para Heydebrand (1989) existen seis variables estructurales que nos pueden ayudar a delinear el concepto de forma organizacional si las agrupamos bajo la categoría de trabajo humano, a decir: tamaño de la fuerza de trabajo, objeto de trabajo, medios de trabajo, división del trabajo, control de trabajo y propiedad y control. Del análisis realizado para cada una de las variables, Heydebrand hace un diagnóstico de lo que podría ser el perfil de las nuevas formas organizacionales:

Tendería a ser pequeña o estaría localizada en pequeñas subunidades de organizaciones más grandes; su objeto es generalmente los servicios y la información, cuando no la producción automatizada; su tecnología estaría computarizada; su división del trabajo es informal y flexible y su estructura administrativa está descentralizada funcionalmente, es ecléctica y participativa, traslapándose de muchas maneras con funciones no administrativas (Heydebrand, 1989: 327).

Algunas de las condiciones externas e internas que comenzaron a debilitar, modificar o eliminar algunos rasgos burocráticos fueron: por un lado aquellos aspectos vinculados al contexto sociohistórico tales como:

- 1) la internacionalización progresiva del capital y la turbulencia de los mercados globales;
- 2) el crecimiento del Estado Nacional y de los sistemas legales reguladores y
- 3) el crecimiento de sistemas de producción y servicios mediatizados por computadora.

⁴Entonces, las estrategias de dirección del trabajo se transforman radicalmente; se establece el tránsito del control individual, burocrático y técnico basado en el taylorismo y el fordismo hacia la relativa autonomía colectiva y el autocontrol basados en el conocimiento individual y colectivo.

Por otro lado, cambios al interior de las propias organizaciones entre estos:

- 1) la creciente complejidad⁵ de sus estructuras;
- 2) los efectos de las nuevas tecnologías en la organización social del trabajo y el proceso laboral, la formalización y la estandarización especialmente reducidas (Heydebrand, 1989).

Para Heydebrand la turbulencia externa como la complejidad interna parecen militar contra la eficiencia y legitimidad de la forma burocrática, tratando en consecuencia de quebrantarla y de reemplazarla debido a que presenta una serie de contradicciones en tanto que buscan mayores niveles de productividad en condiciones de crisis, que socavan la rigidez y la falta de correspondencia del control burocrático. Aunado a lo anterior, se tiende a ejercer presión sobre quienes diseñan las políticas organizacionales para que se comprometan con el manejo de la crisis al intentar racionalizar la esfera técnica (introducción de maquinaria en el proceso de producción) y la social (conocimiento técnico y reglas formales), con el fin de aumentar la flexibilidad, la productividad pero sobre todo, el control⁶.

Por otra parte, bajo el concepto de paradigmas, Clarke y Clegg (1998) tratan de capturar el flujo de transformaciones que tiene la organización debido a los cambios crecientes en el entorno empresarial. Si bien es cierto que existen múltiples paradigmas relacionados con la gestión, estos revelan las diferentes facetas de nuestra comprensión sobre la misma. De acuerdo con estos autores, si la explicación de lo organizacional la realizamos encerrados en un paradigma puede, en el peor de los casos, convertirse en una forma de privación de libertad conceptual.

Otros autores se concentran en el impacto de un entorno competitivo cambiante sobre la formación del nuevo paradigma. Prahalad y Hamel (en Clarke y Clegg, 1998) definen los cambios sustanciales del paradigma en la gestión estratégica en respuesta a los elementos de conducción del nuevo entorno competitivo, que incluye la desregulación, la descentralización, el exceso de capacidad y el surgimiento de nuevos competidores, fusiones y adquisiciones, el aumento de contabilidad para el medio ambiente, nuevas formas de la soberanía de los clientes, las nuevas tecnologías digitales y de productos, la constitución de bloques regionales de clasificación, y la llegada de la competencia mundial.

De esta manera, para el estudio de las organizaciones, el paso de una organización burocrática a una posburocrática llevaba a comprender el debate entre modernidad y posmodernidad (Clegg, 1990) por un lado, y por otro, las confrontaciones y relaciones entre la TO y los EO.

2.- El debate TO y EO: entre el paradigma de la modernidad y la posmodernidad.

Hoy en día se plantea que la TO ha experimentado una ruptura epistemológica con el paradigma de la modernidad, el cual es visto como obsoleto porque no da cuenta de la realidad cambiante y dinámica de la sociedad y por ende, de las organizaciones. Esta ruptura epistemológica se ha asumido sin mirar hacia un análisis interno de la evolución del pensamiento de la organización a la luz de su contexto socio-histórico. En este sentido, autores como Reed (1993) han expresado la polarización entre los paradigmas en conflicto (estructural funcionalismo-teoría del conflicto/modernidad-posmodernidad), resultando difícil, si no imposible, vivir juntos en el mismo campo. Bajo la noción de la inconmensurabilidad⁷, la TO se posicionó en una postura cerrada para entender a la organización. Esta visión sobre los paradigmas más que ayudar al avance teórico lo entorpeció ya que fragmentó el conocimiento sobre las organizaciones.

La narrativa totalizadora de la organización, bajo el discurso de la modernidad, reconstruyó y legitimó una “sociedad disciplinaria” a través del refuerzo de las tecnologías y prácticas de control sustentadas en la racionalidad instrumental; por tales razones fue fuertemente criticada. “La tendencia a exagerar el imperialismo intelectual y el autoritarismo institucional inherente en el proyecto modernista, y el régimen disciplinario que fomentaba, producía una unidad narrativa igual de totalizante en sus aspiraciones como la tradición que la deseaba escapar” (Reed, 1993: 166).

El modelo de “control”⁸ de la organización, que proporcionó los fundamentos intelectuales para el surgimiento y desarrollo de la teoría de sistemas modernos para el análisis de la organización, fue cuestionado por enfoques que concibieron a las organizaciones como escenarios de inestabilidad. En ese sentido, el post-fordismo, el capitalismo desorganizado y el posmodernismo -en tanto corrientes críticas- desafiaron la opinión de que las sociedades y organizaciones modernas estuvieran estructuradas en torno a “principios de integración y mecanismos de regulación proporcionados por la burocracia racional” (Reed, 1993:163).

Por otra parte, Burrell y Morgan (1985) trascendieron la imagen de un paradigma único para el estudio y comprensión de las organizaciones y defendieron que las teorías sociales se podían entender a la luz de cuatro paradigmas clave, (paradigma del

⁵En este caso la complejidad hace referencia al tamaño, la diversificación de roles y rutinas, y los mecanismos de control.

⁶Para Heydebrand (1989) una forma organizacional posburocrática se basa en la racionalidad tecnocrática que implica la racionalización computarizada y formas de racionalización social. En este último punto, la tecnocracia es una forma de ingeniería social que estructura las situaciones de trabajo por medio de la capacitación intensiva, la planeación, el aprendizaje continuo y el uso de varias técnicas de administración de recursos humanos.

"humanismo radical"⁹, paradigma "estructuralista radical", paradigma "interpretativo" y paradigma "funcionalista), basados en conjuntos distintos de suposiciones meta teóricas respecto de la naturaleza de la ciencia social y la naturaleza de la sociedad. Sin embargo, pese a que cada uno de ellos se funda en opiniones mutuamente exclusivas del mundo social, erigiéndose por derecho propio y generando sus propios análisis específicos de la vida social, son contiguos.

Esta característica de la diversidad de paradigmas recalca que las fronteras de una problemática en sí son difusas ya que en la realidad éstas no existen, se ven como parte de un todo y no construidas ex profeso. Por ende, la teoría social se puede negociar ya que es posible que las teorías impliquen elementos de dos modelos y no necesariamente se inclinen hacia uno u otro en la elaboración y re-elaboración de narrativas inteligibles sobre el desarrollo histórico de la TO y los EO y su importancia para las preocupaciones actuales (Reed, 1993).

De lo anteriormente expuesto podríamos decir que en la TO no existe la discontinuidad en cuanto a la forma de hacer teoría, sino que más bien hoy en día se le coloca en su contexto socio histórico, el cual da cuenta de su evolución pero también de su propia construcción no sólo en el plano cognitivo sino también en el plano social (con este último se hace referencia a la relevancia que juegan las comunidades científicas para generar y validar el conocimiento¹⁰).

Para Reed (1993), la retórica de la inconmensurabilidad de paradigma y el cierre, aunque aún se escucha, ha dado paso a una evaluación más realista y sobria de la urgente necesidad de mediación entre las perspectivas en competencia y paradigmas teóricos como requisito previo para comprender y explicar la dinámica de la organización. Así, hoy tenemos seis principales temas de investigación o problemáticas:

- 1) las organizaciones complejas;
- 2) los trabajadores del conocimiento;
- 3) los discursos sobre el poder del conocimiento;
- 4) el diseño de la organización;
- 5) el fordismo flexible y
- 6) el impacto de las tecnologías de la información en el gobierno corporativo y la gestión.

⁷En la filosofía de la ciencia, la inconmensurabilidad es la imposibilidad de comparación de dos teorías cuando no hay un lenguaje teórico común. Si dos teorías son inconmensurables entonces no hay manera de compararlas y decir cuál es mejor y correcta.

Considerando esta diversidad, los estudios de contemporáneos de las organizaciones pueden interpretarse como un constante movimiento por escapar de la visión estática armoniosa y ordenada que fue promovida por el discurso de la modernidad.

Para Clegg (1990), la importancia del debate en torno a la modernidad para los estudios de la organización se ha centrado cada vez más en lo que sucede "después de la modernidad", a lo que le ha llamado postmodernidad. Se ha propuesto que la característica fundamental de la postmodernidad puede ser una disminución en la diferenciación es decir, "des-diferenciación". Para el autor, la organización podría haber transgredido los límites de la comprensión que se enmarcan en esta teoría modernista (anclada en tipos ideales burocráticos), las grandes narrativas del pasado, con sus temas de progreso, la racionalidad y la ciencia, ya no tienen credibilidad porque el desempeño de las mismas se llevó a cabo precisamente a través de la burocracia moderna y racional como su herramienta.

Por tanto, ante la proliferación de nuevas formas organizacionales y cambios en el entorno, se presentan nuevos retos para el investigador de las organizaciones no sólo a nivel teórico sino también a nivel práctico, lo que obliga construir nuevas y heterogéneas miradas disciplinares a fin de comprender los rasgos organizacionales de las sociedades en que vivimos. Por ello, no resulta extraño que los EO, con sus pretensiones explicativas amparadas en la apelación a la crítica pretendan subsanar las deficiencias explicativas del paradigma de la organización moderna y la modernidad.

3.- La visión crítica y el posmodernismo en Estudios Organizacionales.

Si bien es cierto que el paradigma funcionalista ha proporcionado las bases de la mayor parte de la teoría e investigación moderna sobre el tema de las organizaciones, este sólo se ha concentrado en el problema de la eficiencia y la eficacia (Pfeffer, 2000) como los fenómenos problemáticos en las organizaciones. Los teóricos de las organizaciones no mencionan dentro de sus investigaciones las características indeseables de la sociedad capitalista contemporánea y presentan la apariencia de la neutralidad de los valores, cuando en realidad encubren una tendencia política conservadora (Jermier en Pfeffer, 2000).

⁹Bajo este paradigma se hace una crítica muy interesante a la TO, se habla de la teoría de la anti-organización. Para esta última la organización es vista como un intermediario que contribuye a la alienación del individuo de su verdadero ser. La TO es concebida como una explicación de la realidad que busca imponerse a los individuos de forma dominante, dejando de lado la existencia de realidades alternativas. La teoría de la anti-organización, a través de la crítica, trata de desenmascarar las alienaciones que se reflejan en el modo de organización de la vida. (Burrell y Morgan, 1985).

En respuesta a esta perspectiva funcionalista, han aparecido diversas variantes de la teoría crítica para cuestionar las representaciones convencionales de las organizaciones. El por qué recurrir a la teoría crítica como punto de contrapartida nos remite a la defensa que Alvesson y Willmoth (en Pfeffer, 2000) hacen de la misma: la teoría crítica, como parte de las ciencias sociales, puede y debe contribuir a liberar a la gente de las tradiciones, ideologías, supuestos, relaciones de poder, formación de identidades, etc., que son innecesariamente restrictivos e inhiben o distorsionan las oportunidades de autonomía, la aclaración de las necesidades y los deseos genuinos y, en consecuencia, la satisfacción más profunda y duradera.

En este sentido, se defiende que es el control y no la eficiencia el centro de los acuerdos organizacionales; el énfasis por la supervisión, la vigilancia y la administración en los procesos de trabajo ha implicado dividir la planeación del trabajo de su ejecución y un proceso de disminución en el grado de especialización aunque en algunos centros de trabajo existen algunos puestos que se especializan cada vez más (como los ingenieros), lo que da como resultado la polarización cada vez mayor de los puestos de trabajo (Braverman, 1974 en Pfeffer, 2000). Los llamados teóricos del proceso laboral de acuerdo con Pfeffer (2000) han ejercido una influencia decisiva al estimular el debate sobre el control en el lugar de trabajo, no desde el punto de vista de la eficiencia organizacional o la administración, sino desde la perspectiva de sus determinantes y los efectos en los trabajadores.

Alvesson y Deetz (1996) consideran que otro enfoque alternativo a la teoría crítica, que puede ayudar a comprender y entender a las organizaciones, en el marco de los Estudios Organizacionales es el posmodernismo. Para estos autores, tanto la teoría crítica como el postmodernismo proporcionan una manera única e importante para entender a las organizaciones y su gestión, cada una proporciona concepciones enriquecedoras sobre el poder; demuestran el valor de la inclusión en la representación de intereses diversos y traen a la superficie los conflictos suprimidos en aras de la reconsideración.

La teoría crítica y el postmodernismo aparecieron en los estudios organizacionales en la última parte del siglo XX; la teoría crítica surgió a finales de 1970 y principios de la década de 1980 y el postmodernismo surgió a finales de 1980. Estas corrientes encuentran terreno fértil en los estudios de gestión ante la desilusión de los supuestos modernistas claramente enfatizados por los teóricos de la organización y los profesionales. En ese sentido, el ataque a la tradición modernista es primordial tanto para los estudios críticos como para el posmodernismo. Ambas ven su trabajo como una respuesta a las condiciones sociales determinadas.

La sociedad contemporánea, como resultado de la ciencia, la industrialización y la comunicación y las tecnologías de la información, ha desarrollado capacidades positivas, pero también formas peligrosas de dominación.

Tanto la teoría crítica y el postmodernismo describen el desarrollo occidental marcado por una modernidad progresista e instrumental que poco a poco eclipsó a la sociedad tradicional, con rentabilidades bastante claras pero también a grandes costos. Empero, mientras que sus diagnósticos son similares, difieren en su tratamiento. Los teóricos críticos ven la versión dominante del proyecto modernista como equivocada, pero creen que hay esperanza para la recuperación, por reorientar el futuro mientras que los postmodernistas se pronuncian al fin del modernismo y a la cuestión de sus temas más básicos.

En lo que respecta a los Estudios Organizacionales, los teóricos críticos se han centrado en el sesgo y el cierre del discurso histórico a través de la naturalización del orden social, la universalización de los intereses empresariales, el dominio de la razón instrumental y la producción del consentimiento. Para ello resulta fundamental la crítica de la dominación y las formas en que los subyugados participan activamente en su propia subyugación. Los postmodernistas se centran también en el lado oscuro de la Ilustración, en la destrucción del medio ambiente y los pueblos originarios, en sus exclusiones y los efectos ocultos de la razón y el progreso, pero los posmodernos, en cambio, ven todo el proyecto como algo malo: el problema no es qué o quién participa en él, el proyecto moderno es de por sí problemático. En ese telón de fondo, tratar de encontrar lo "no ilustrado" es decir, las voces de lo humano que la propia iluminación suprimió (Alvesson y Deetz, 1996).

En el contexto de los estudios de gestión y organización, hay que subrayar que la teoría crítica, en comparación con el marxismo, no es anti-gestión en sí misma, aunque se tiende a tratar la gestión institucional, las ideologías y prácticas de gestión como expresiones de las formas contemporáneas de dominación. De acuerdo con Alvesson y Deetz (1996), dos tipos principales de estudios críticos pueden ser identificados en los estudios de la organización: la ideología crítica y la acción comunicativa. En el caso del posmodernismo destacan los siguientes temas claves en el estudio de la organización: la centralidad del discurso, las identidades fragmentadas, la crítica de la filosofía de la presencia, la pérdida de las fundaciones y las narrativas maestras, el poder y la hiperrealidad (Alvesson y Deetz, 1996).

Con base en los argumentos anteriores puede decirse que la crítica a la TO se basó por un lado en sus imposibilidades explicativas y contradicciones internas, y por otro lado, en sus funciones y pretensiones defensivas de un modelo capitalista soportado en la racionalidad instrumental y la dominación social. El punto álgido de la discusión se sitúa entonces en el cuestionamiento a la etnocentricidad del pensamiento organizacional occidentalizado ello de cuatro formas principales:

¹⁰A este respecto el trabajo de Montañó (2000) menciona el hecho de que Estados Unidos de Norteamérica se erigió como el productor por excelencia de modelos organizacionales y administrativos a fin de justificar y legitimar la dominación capitalista

- 1) la relación poder/conocimiento,
- 2) una visión constructorista no dualista de la experiencia y el lenguaje,
- 3) una teoría social del conflicto histórico y
- 4) el reconocimiento de diversos aspectos de la complejidad humana; sin embargo estos tópicos son entendidos de forma diferenciada en cada perspectiva.

4.- Críticas de la TO en los Estudios Organizacionales: algunos aportes.

Una de las aportaciones que se erigen bajo la mirada crítica de los fenómenos de organización es la que promueven desde la sociología francesa Crozier y Friedberg (1990), quienes le consideran como un fenómeno construido, intencional y no natural. En ese sentido conciben a la organización como un caso particular, fabricado a propósito de un fenómeno general que es el fenómeno de los sistemas humanos, donde coexisten dos lógicas de razonamiento: el razonamiento estratégico y el razonamiento sistémico. El razonamiento estratégico parte del actor para descubrir el sistema que por sí solo puede explicar las aparentes irracionalidades del comportamiento del actor; el sistémico parte del sistema para encontrar junto con el actor la dimensión contingente, arbitraria y no natural de su orden construido (Crozier y Friedberg, 1990: 189).

Estas dos lógicas son en cierto sentido opuestas; una es inductiva, basada en un modelo de negociación y cálculo y la otra es deductiva y se analiza como una lógica de finalidad y de coherencia empero estas lógicas pueden ser integradas mediante el concepto de juego, que es en el fondo un modelo de integración de los comportamientos humanos que supone una visión dualista no integrada al campo de las relaciones sociales. Es decir, los integrantes de la organización no se adaptan pasivamente a las circunstancias, sino que son capaces de jugar con ellas ya que estos conservan un mínimo de libertad, la cual les permite “combatir el sistema” por vía de la negociación. En este sentido el sistema está influido por las presiones y las manipulaciones de los actores.

Crozier y Friedberg (1990) construyen dos conceptos centrales para la comprensión de los fenómenos de organización en tanto sistemas. Por un lado, el concepto de juego como el instrumento que permite lograr regular la cooperación de los actores en una acción organizada. El juego concilia la libertad y la coerción, en la medida en que el jugador es libre de entrar en el mismo, pero si quiere ganar, debe elaborar una estrategia en función de la naturaleza del juego y de las reglas establecidas para jugarlo (Pucci y Trajtenberg, 2003). Por otra parte, mediante el concepto de sistema de acción concreto (SAC) tratan de articular las dos lógicas de razonamiento (estratégico y sistémico) en un objeto concreto.

El SAC¹¹ no es un esquema a priori sino un ensayo por reconstituir un constructo humano indispensable en la búsqueda de las actividades y las relaciones humanas. Hilando los dos conceptos anteriores, se postula a las relaciones de poder, las cuales hacen posible al SAC y regulan los juegos entre actores en donde su estructuración resulta situada, y por lo tanto contingente. El poder es una relación de intercambio, por lo tanto de negociación (Crozier y Friedberg, 1990).

Es evidente, por tanto, que las organizaciones encajan muy bien con esta definición aunque los autores también puntualizan que la misma es un SAC con reglas semiconscientes y un conjunto “racional” estructurado y acabado donde la relación entre lo formal y lo informal se cruza. Con esta perspectiva el análisis de los SAC es un instrumento útil para investigar y permitir describir, a través de las vivencias de los actores las verdaderas agrupaciones y discrepancias que se viven y generan en la organización.

Otro de los enfoques que cuestionan la TO clásica y buscan posicionarse como una corriente crítica en el estudio de las organizaciones es el que plantean desde la escuela psicología del comportamiento y psicología organizacional norteamericana Orton y Weick (1990) bajo el concepto de sistemas flojamente acoplados. Los autores mediante una revisión de diversas escuelas de la TO tratan de mostrar cómo se puede entender a la organización en un sentido dialéctico bajo la noción de acoplamiento, cuyo fundamento se encuentra en los diferentes esquemas de racionalidad -no sólo instrumental- y la indeterminación.

Con ello se pretendían iluminar algunas de las respuestas buscadas a varios rompecabezas -puzzles- organizacionales. El primer puzzle consistía en la definición de la organización, ya que la misma se había construido de manera central bajo la idea de orden; un segundo puzzle era la interpretación que se posibilitaba sobre los sistemas que generaban los fenómenos de organización y el mundo que enfrentaban y un tercer rompecabezas era el que atendía la fluidez, la complejidad y la construcción social de la estructura organizativa¹². Así, el concepto de sistema flojamente acoplado -loosely coupled system-, con su reconocimiento de las numerosas dimensiones estructurales, su énfasis en el acoplamiento y desacoplamiento simultáneo,

¹¹Los autores definen a un sistema de acción concreto como “un conjunto humano estructurado, que coordina las acciones de sus participantes mediante mecanismos de juego relativamente estables y que mantiene su estructura, es decir, la estabilidad de sus juegos y las relaciones que existen entre éstos, mediante mecanismos de regulación que a su vez constituyen otros juegos [...] es un sistema cuya existencia y modo de regulación se puede demostrar empíricamente, y es denominado así sólo en la medida en que se considere como una solución a los problemas de la acción colectiva, de la interdependencia, de la cooperación y el conflicto (Crozier y Friedberg, 1990: 236).

y su interpretación de estructuras tan maleables, permitieron aperturar ópticas diversas para el estudio de los fenómenos de organización.

Por otra parte, el trabajo de March y Olsen (1976) sobre la Ambigüedad organizativa publicado en la década de los setenta, representó un hito en cuanto a la comprensión del comportamiento organizacional en la escuela norteamericana. Dicha obra centró su atención en la toma de decisiones bajo las teorías de la ambigüedad organizativa, las cuales surgen con la intención de explicar, con mayor claridad, algunos rasgos de la irracionalidad que caracterizan a las organizaciones, y que hasta ese momento habían sido negados o tratados sólo como casos especiales de incertidumbre (Ibarra, 2003).

March y Olsen (1976) proponen un modelo alternativo al de racionalidad limitada, fundamento emblemático de la Escuela del Comportamiento Administrativo de la TO planteado por Simon desde la década de los cincuenta para describir el proceso de toma de decisiones en las organizaciones. A esta nueva propuesta de modelo los autores le denominan “bote de basura” (garbage can model), el cual utilizan como metáfora para referir a cómo se toman decisiones en contextos donde predomina la coincidencia fortuita de personas, problemas, soluciones y elecciones. Así, defienden que las soluciones no son diseñadas para resolver un problema en particular; sino que la organización tiene disponible un abanico de soluciones posibles que brotan de manera aleatoria en sus instancias decisorias.

En la toma de decisiones hay cuatro elementos que se interrelacionan: los problemas, las soluciones, los participantes, y las oportunidades de decisión. Sin embargo, las relaciones no son estáticas ni lineales. Esto significa que cuando un problema aparece en la agenda de la organización, le es asignada una solución ya existente. La pertinencia de la solución al problema es un asunto prácticamente fortuito; de esa manera algunos asuntos son resueltos por completo y otros sólo parcialmente y otros más no resueltos; por lo que eventualmente regresan a la agenda en espera de la solución adecuada. Ante ello pierde importancia la idea de que las organizaciones trabajan para alcanzar ciertos fines (Ibarra, 2003).

Una cuarta mirada crítica hacia el funcionalismo y tecnocracia que soportan la TO y la Administración ha sido aquella construida desde la Sociología inglesa por David Silverman (1975). Su crítica busca evidenciar que la TO y algunas Teorías en las Ciencias Sociales sustentadas en las premisas del orden y la racionalidad, sobre enfatizan en su posibilidad explicativa de la conservación de los sistemas sociales -entendidos como totalidades- y “se desconoce la dirección y contenido -significativo-simbólico- de la acción”. (Silverman, 1975: 277).

Así, desarrolla un método para el análisis de las relaciones dentro de la organización al cual le denomina “marco de referencia accional” pues parte del reconocimiento de que toda acción deriva de significados, los cuales son atribuidos por los actores que están involucrados en la misma acción, y por ende, reaccionan en función de la interpretación propuesta por estos significados. Argumenta que “sería provechoso considerar que el contexto en que está ubicada la organización es la fuente de significados mediante los cuales los miembros definen sus acciones y atribuyen sentidos a las acciones de los demás” (Silverman, 1975:161). Entonces, la acción no ocurre como respuesta a un estímulo sino que es producto de un sistema de expectativas que surgen de la experiencia pasada del actor, este sistema de expectativas al institucionalizarse pasa a formar parte de un marco de referencia para la acción pero no la determina.

Si trasladamos este enfoque a las organizaciones encontramos que estas pueden ser consideradas como sistemas de expectativas y roles, asociados a determinados significados, de modo que los miembros están, por lo general, conscientes del propósito que enmarcó el surgimiento de la organización, ante lo cual pueden tratar de legitimar sus acciones subrayando tal propósito o bien, a medida en que se desarrollan históricamente las reglas, deslegitimarlo. Resulta entonces fundamental comprender las diversas definiciones y orientaciones del actor, la jerarquía de fines que llevan a la organización y la naturaleza de la adhesión o no al sistema de roles dominante (Silverman, 1975).

Si visualizamos así las relaciones sociales dentro de las organizaciones, encontraremos que estas surgen de la interacción entre los participantes, presentando diversos niveles de consenso o conflicto, de cooperación o coerción, según las expectativas y los fines de los actores. El cambio social tiene lugar como resultado de la acción social en la cual los miembros tienen a su disposición diferentes recursos simbólicos que apelan a un stock cambiante de conocimientos en la sociedad global (Silverman, 1975). Entonces, el enfoque accional trata de comprender no solo las orientaciones de actores particulares sino también la pauta de relaciones establecidas por la interacción. Por lo anterior, el análisis accional constituye una opción para comprender las relaciones entre individuo, organización y sociedad.

Por otra parte, otra perspectiva que critica los supuestos de la TO y que hemos considerado relevante para esta exposición es aquella planteada por los estudios críticos de Administración y organizaciones promovidos por investigadores norteamericanos en algo que se ha denominado antropología en el análisis organizacional, cuyo tema central ha sido el de cultura (Smircich, 1983). Linda Smircich (1983) -autora emblemática en esta óptica- plantea el análisis cultural como dispositivo que nos puede permitir cuestionar los supuestos aceptados, plantear cuestiones de contexto y significado así como sacar a la superficie lo oculto y lo no visible.

¹²El acoplamiento flojo puede ser capaz de hacer para el estudio de la estructura organizativa lo que hizo la racionalidad limitada para el estudio de la toma de decisiones (Simon, 1976, citado por Orton y Weick, 1990).

En uno de sus trabajos argumenta que el concepto de cultura en los estudios de las organizaciones ha sido entendido por lo menos en dos sentidos: en primer lugar como una variable y, en segundo, cómo una metáfora fundamental. Al ser tomado como variable, la cultura era visualizada como una cosa, algo que la organización poseía. Así adoptaba dos caras, como una variable externa (cultura nacional) o como interna¹³ (cultura organizacional). Como metáfora fundamental, se debía considerar a las organizaciones como culturas en sí mismas¹⁴.

La cultura como metáfora promueve una visión de las organizaciones como formas expresivas, como manifestaciones de la conciencia humana, de ahí que las organizaciones se entiendan y analicen en términos de aspectos expresivos, ideales y simbólicos (Smircich, 1983), ligados a la experiencia subjetiva de la acción organizada, lo cual en cierto sentido está en sintonía con la propuesta anterior de Silverman.

La comprensión de la organización como cultura puede comprenderse en tres ángulos cuyos sustentos teóricos pueden rastrearse en la antropología cognitiva, la antropología simbólica y la antropología estructural y psicodinámica. La perspectiva cognitiva pone el acento en la mente y el pensamiento, donde los miembros de la organización se perciben pensando como actuando; en el enfoque simbólico una organización se concibe como un patrón de discurso simbólico que necesita ser descifrado. El foco de esta forma de análisis se encuentra en cómo los individuos interpretan y comprenden su experiencia y cómo estas interpretaciones y entendimientos se relacionan con la acción. La perspectiva estructural y psicodinámica entiende a las prácticas de la organización como proyecciones de procesos inconsistentes que pueden ser analizados en la interacción dinámica entre los procesos sin concientizar y su manifestación consiente (Smircich, 1983). Las tres perspectivas que conciben a la organización como una cultura no sólo enmarcan el carácter social de la organización sino que a su vez reconocen a la misma como una forma particular de la expresión humana.

A manera de síntesis, podemos decir que las miradas críticas antes expuestas plantean abordajes que reconocen a las organizaciones no sólo como instrumentos en busca de fines, sino como proyectos anclados a múltiples racionalidades que resultan de construcciones sociales que sirven particularmente para la expresión política, simbólica y social de los individuos, cuyo carácter es eminentemente artificial y por ende, no neutral.

¹³Desde este último enfoque se argumenta que es posible manejar la cultura de una organización de ahí que, los subsistemas socioculturales son abordados para mejorar los modelos organizacionales, pero sobre todo los instrumentos de control y dominación.

¹⁴En esta perspectiva, se dejaba atrás la posición de que una cultura es algo que una organización tiene y se toma la visión de que la cultura es algo que una organización es (Smircich, 1983).

El estudio de las organizaciones desde una perspectiva que critica los supuestos de la TO y la Administración tradicional, reconoce entonces como parte esencial de la vida social y organizacional, las disputas entre proyectos políticos que se materializan en las interacciones entre actores construyendo prácticas, roles e instituciones que condensan un conjunto infinito de significados,.

5. Los Estudios Organizacionales en contexto: Alternativas diversas para el conocimiento de los fenómenos de organización.

El porqué de los Estudios Organizacionales como una opción alternativa a la TO y la Administración no puede desprenderse del contexto sociohistórico que le construye. Comenzando en Europa, y promovidos de manera central por la sociología de las organizaciones en Francia, a partir de la década de los sesenta comienzan a adquirir voz en el espacio académico. Es en un escenario tan inestable en donde explotan, constituyen su telón de fondo la lucha entre comunismo y capitalismo, la implosión neo-conservadurismo, la eliminación del apartheid, el avance del feminismo, la erosión de la dominación comercial de EE.UU., Asia Oriental como emergente potencia económica, aunado al surgimiento de lo virtual, la red, lo global y la organización posmoderna (Clegg y Hardy, 1996).

Pero ¿Cómo entender estos cambios para la Teoría de la Organización y cómo los estudiosos de la organización los estaban encarando? Siguiendo a Clegg y Hardy (1996) el consenso ortodoxo de las diversas escuelas de la TO se amparó en el funcionalismo y proponía un enfoque basado en hipótesis sobre el carácter unitario y ordenado de las organizaciones; sin embargo, existieron disparadores de nuevos enfoques alternativos. El primero fue la publicación del libro de Silverman (1975) *La Teoría de las Organizaciones* construcción opuesta al determinismo social; donde se privilegiaba la comprensión interpretativa en oposición a una lógica de la explicación causal. El segundo fue la publicación del libro *La Psicología Social de la Organización* de Karl Weick, en donde se abanderaba a la teoría de la representación, enfatizando en el origen subjetivo de las realidades organizacionales (Jo Hatch, 1997).

Así mismo, la teoría de que la realidad se construye socialmente argumentada por los sociólogos alemanes Peter Berger y Thomas Luckmann (1967) retomada para el análisis de las organizaciones, sirvió para poner en cuestión la pre-existencia de un orden social separado de la acción humana. La evidencia de que todo orden es el producto de interacciones interpersonales y conocimientos implícitos que se construyen gracias a una historia y a una serie de experiencias comunes; permitió sacar a la luz la importancia de atender los conflictos, negociaciones y consensos que soportan a los fenómenos de organización. Entonces, cuando los individuos actúan, desaparece el azar, aparecen elementos de orden y literalmente crean sus propios (Jo Hatch, 1997). La perspectiva de la construcción social según Mary Jo Hatch (1997) es en parte moderna, en el sentido que una vez creado, el mundo existe de forma similar al mundo de quienes manejan una posición netamente objetiva,

sin embargo, la idea de que la realidad no es tanto objetiva sino objetivada (o sea, construida socialmente de tal manera que parece objetiva) da origen a un concepto de inestabilidad y a un potencial de cambio para la organización, porque si la organización es una construcción social, significa que nosotros la construimos constantemente y podríamos, si nos diéramos cuenta del proceso, cambiarla a medida que lo hacemos. Al estudiar lo subjetivo, fundamento social de las realidades de la organización, la interpretación simbólica nos crea consciencia de nuestra participación en los procesos organizacionales.

Si bien no existe un concepto que defina de forma precisa la perspectiva posmodernista en los estudios de las organizaciones, sí podemos hablar de ella como aquella visión que cuestiona el carácter de las grandes narrativas para explicar el mundo social y organizativo; desafía las intenciones de estandarizar teorías, se basa en la creencia de que el conocimiento está fragmentado, es decir, el conocimiento se produce en tantas formas y lugares diferentes que no puede existir una única esperanza racional instrumental, por tanto, no se habla ya de una historia sino de múltiples historias, donde la fragmentación atiende las especificidades locales (Jo Hatch, 1997).

En este escenario se inscriben los EO, pues para Clegg y Hardy (1996) se acabaron las certezas, si es que alguna vez existieron, sobre lo que son las organizaciones, cómo deben ser estudiadas, el lugar que ocupa el investigador, el papel que juega la metodología así como la naturaleza de la teoría. Clegg y Hardy (1996) definen a los EO como conversaciones que realizan los investigadores para poder constituir a las organizaciones, a través de términos derivados de paradigmas, métodos y supuestos de conversaciones anteriores. Estas nuevas conversaciones se están desarrollando con vocabularios y gramáticas emergentes, y con diversos grados de discontinuidad; reflejan, reproducen y refutan a su vez tanto las tradiciones del discurso que han dado forma al estudio de las organizaciones y las prácticas de los miembros de las organizaciones.

Si partimos de que las organizaciones son objetos empíricos para ser estudiados, de entrada se admite que a priori se elige el sentido empírico que queremos hacer de las organizaciones y cómo queremos que se represente en nuestro trabajo. La representación, por cualquier dispositivo, siempre implica una elección sobre qué aspectos de la "organización" queremos representar y cómo lo vamos a representar (Clegg y Hardy, 1996). También se reconoce que existen múltiples conversaciones que interactúan mediante los grupos académicos, redes y grupos de investigación, los cuales configuran el ámbito del debate.

En este sentido, los EO pueden verse como un conjunto de voces que participan en el análisis de las organizaciones, como objetos reales, donde la "realidad" de estos objetos se constituye a través de diversas conversaciones, tanto las de los analistas y analizados, y que tanto las prácticas están integradas socialmente en formas de ser y formas de organización. Con esta conceptualización de los estudios de la organización, se puede luchar por la reflexividad, por el

que aluden a formas de ver que actúan de nuevo y reflejan las formas existentes de ver (Clegg y Hardy, 1996). Ningún análisis es más "correcto" que otro: sólo son diferentes posibilidades. Como cualquier buena conversación, la dialéctica debiera ser reflexiva, interlocutiva y orientada, no a un acuerdo final, sino a las posibilidades de comprensión y acción dentro de estos terrenos impugnados.

La complejidad y multiplicidad de las teorías organizacionales sugiere además, de acuerdo con Hatch (1997) que la perspectiva que se use, afectará la percepción de la realidad organizacional pues focalizar la atención en un aspecto particular de la organización, significa ignorar otros aspectos. Aunque adoptar múltiples perspectivas no nos quita el problema de los aspectos ignorados, sí nos expone a más aspectos que cuando tenemos un simple punto de vista, reduciendo las oportunidades de ignorar algo importante y motivando a un nuevo tipo de entendimiento que promete nuevas fuentes de inspiración e innovación. Sin embargo, autores como Pfeffer (2000) hacen un llamado para el consenso de paradigma ante la poca o nula fuerza disciplinaria que dirige y oriente la investigación en el campo de la teoría organizacional. De acuerdo con Pfeffer existe un área poco optimista de los estudios de la organización que pone de manifiesto la falta de influencia de dichos estudios en el mundo de la práctica, la desconexión entre validez, aplicabilidad y prominencia es preocupante en un campo que aspira a ser científicamente válido y útil para entender y dirigir a las organizaciones (Pfeffer, 2000).

Si bien Pfeffer reconoce que las oportunidades para desarrollar una teoría más unificada son escasas, una forma de hacer avanzar el conocimiento consiste en basar los temas de investigación en fenómenos y su relevancia, a decir, para este autor, el campo necesita narraciones más descriptivas de la vida organizacional, las cuales ayudarán a formular una teoría sólida con el tiempo.

Por lo anteriormente expuesto podemos decir que para entender el debate existente sobre el tema del paradigma, debemos situarlo en un espacio académico en competencia, donde hay ganadores y perdedores, lanzas rotas y golpes desviados, colores y favores, reinas y reyes, caballeros y escuderos, señores y criados, grandes discursos y gestos vacíos (Clegg y Hardy, 1996). El paradigma proteccionista aboga por una estrategia política deliberada para definir a los EO mediante la inversión de la vieja élite con el poder necesario para descartar enfoques alternativos. Otros, sin importar de qué lado de la brecha de comensurabilidad se encuentren, tratan de forjar un nuevo espacio para estas alternativas.

Para Clegg y Hardy (1996) es en la lucha entre los diferentes enfoques que podemos aprender, así como de la diversidad y la ambigüedad de sentido, no a través de la recitación de una supuesta uniformidad, el consenso y la unidad, habida cuenta de una manera que requiere una aceptación incondicional.

Reflexiones finales.

El estudio de las organizaciones hoy en día podemos situarlo de la siguiente manera: Si bien ninguno puede negar la pertinencia y la existencia de las burocracias en la vida organizacional, pocos se niegan a reconocer la aparición de nuevas formas de organización. En el exterior, las fronteras que antes estaban circunscritas a la organización se están desmoronando como entidades individuales y la combinación de "cadenas", "clústers", "redes" y "alianzas estratégicas", cuestionan la pertinencia de una "organización" con un solo enfoque. En el interior, las fronteras que antes delineaban la burocracia también están rompiendo a medida que el poder, los cambios de plano y la llamada organización flexible posfordista pierden la forma. Para algunos autores, al menos, estas nuevas formas de organización son lo suficientemente diferentes de las funciones burocráticas de la organización moderna, lo que lleva a denominarlas 'organizaciones postmodernas' (por ejemplo, Clegg, 1990). Mediante una diversidad de maneras, estas nuevas formas de organización presentan nuevas oportunidades para ofrecer más innovación radical, permitiendo a las organizaciones "reinventar el futuro" (Hamel y Prahalad, 1994 en Clegg y Hardy, 1996).

En este sentido, la teoría y la práctica de las organizaciones han cambiado sustancialmente en los últimos años. En ambos casos, los cambios han conducido a la creciente diversidad, la fluidez, la seguridad y la disminución de la estructura. Para Clegg y Hardy (1996) como académicos, estamos menos seguros de lo que hacemos porque hay más formas de hacerlo. Para Luis Montaña (2004), esta multiplicidad de disciplinas que convergen en el estudio de las organizaciones demanda un proyecto interdisciplinario para asumir la titularidad del estudio de un objeto social como lo es la organización.

Hablar de las organizaciones hoy en día no sólo nos remite a contemplar lo novedoso y lo visible de las mismas sino que nos obliga a comprender, en primer lugar, las maneras en que ésta se ha estudiado a lo largo de la historia (bajo el nombre de perspectiva modernista o también conocida como perspectiva racional, el punto de vista de los sistemas abiertos, la escuela positivista o como la aproximación cuantitativa,) y como han surgido nuevas alternativas para analizarlas (la perspectiva simbólica interpretativa, ha sido conocida como la aproximación cualitativa y a veces es comparada con la escuela cultural organizacional y la perspectiva posmoderna, la cual tiene enlaces con la teoría organizacional crítica, con la escuela de procesos y feminista radical, así como con la filosofía post-estructuralista y la teoría literaria (Jo Hatch, 1997).

Estamos también frente al reto de aceptar que las organizaciones adoptan una desconcertante variedad de formas y tamaños, los modelos burocráticos conviven con modelos post-industriales o post modernos; además en el exterior, las fronteras que antes estaban circunscriptas a la organización se desmoronan como entidades individuales -difuminándose en cadenas, clústers, redes y alianzas estratégicas- dando cabida a formas de empoderamiento, organización flexible que cuestionan las formas tradicionales de organización burocrática, moderna. Ello permite pensar que:

Toda organización se establece en un contexto que es a la vez espacial y temporal, pero la organización no es mero reflejo sino un proyecto basado en un amplio nivel de heterogeneidad, que el entorno es reconstruido en la organización tanto como la organización lo es en espacios más amplios; que subyacen el conflicto y el poder, la divergencia de principios e intereses y el desigual acceso a los recursos -financieros y simbólicos caracterizan más a nuestras organizaciones que la búsqueda de ficciones armónicas sobre las cuales levantar la eficiencia y la calidad (Montaña, 2004:29-30)

Ello implica el reconocimiento de la diversidad y el énfasis ya no en las semejanzas, sino en las divergencias y diferencias entre organizaciones como objetos empíricos; entre intereses de aquellos que las estudian -discursos-, así como de los niveles de análisis y fenómenos heterogéneos a partir de los cuales han sido atendidas (Scott, 1992).

Pero ¿Cómo entender los cambios sufridos en y por las organizaciones? Para varios autores el consenso ortodoxo de la TO basado en la perspectiva moderna hoy ya no puede dar cuenta de los cambios debido a que su visión solo contempla el lado racional, ordenado y funcional de las organizaciones dejando de lado los aspectos subjetivos y no visibles que se construyen al interior de las mismas. En ese sentido, los EO se plantean como una disciplina abierta en donde se desarrollan un sinnúmero de enfoques y propuestas que buscan explicar diversas aristas de las organizaciones posmodernas.

Por lo anterior podemos decir que, estamos ante un campo disciplinario o un conjunto de saberes que no busca generar grandes narrativas teóricas sino más bien, un campo interesado en el conocimiento de las organizaciones como son, atendiendo sus especificidades contextuales y culturales; es en ese sentido que los EO pueden establecer una línea fronteriza pero no desligada de la TO, ya que esta última contribuyó al estudio y comprensión de las mismas como espacios estructurados que regulan la conducta de los actores sociales relacionados con ellas. La TO, enmarcada por aspectos normativos y funcionales, ayudó a comprender un conjunto de saberes que hoy en día siguen vivos en las organizaciones pero fuertemente eclipsados por los aspectos subjetivos, no visibles y novedosos de las organizaciones.

Si bien, durante varias décadas han existido diversas posturas encontradas expresadas en dicotomías a cerca de los fenómenos de organización, las relaciones entre TO y EO son más inestables que estables. Así, retomando a Reed (1993) rechazamos que existan cambios paradigmáticos objetivos y verificables y que sus relaciones se entretujan en la inconmensurabilidad práctica de paradigmas ya que como se ha mencionado en el plano empírico se siguen expresando una gran diversidad de lógicas de comprensión de lo organizacional lo que conllevan a cuestionar la separación y polarización de las mismas en detrimento de sus continuidades históricas, de un diálogo sostenido que brinde al campo organizacional una coherencia de identificación, de una práctica intelectual colectiva, y una estructura narrativa compartida.

Así mismo creemos que los dispositivos teóricos organizacionales pueden analizarse como meta relatos (Reed, 1996) los cuales son producto de relaciones socio-históricas de poder que conforman un continuum por lo que intenta ofrecer una visión holística de lo organizacional; también la relación entre discurso, poder y conocimiento permite la comprensión no sólo del desarrollo del campo organizacional, sino de las prácticas que lo hacen posible (Reed, 1998).

En ese sentido, las posturas dicotómicas pueden cuestionarse por que en el fondo de cada una de ellas subyacen elementos y aspectos de la realidad que evidentemente de entremezclan y yuxtaponen; al respecto cabe mencionar que si bien los críticos buscan erigirse pilares a los cuales anclarse para justificar su postura y diferenciarse de la ortodoxia de la TO, en todo momento la recuperan, se soportan en ella, ya sea para juzgarla o para replantear algunos de sus discursos. Por ello, es que podríamos debatir qué tanto resultan los EO modelos alternativos de comprensión, pues en el peor de los casos, resultan complementarios a una lógica de perpetuación de la ideología dominante del modelo capitalista. Sus modelos y propuestas hasta ahora no han logrado integrar un esquema que rebase los intereses prioritarios de mercado, producción y consumo, legitimando prácticas de dominación que critican.

Así para finalizar planteamos que ningún análisis es más "correcto" que otro: estamos tan sólo ante diferentes posibilidades. En palabras de Clegg y Hardy, la dialéctica que pudiera establecerse entre ambas perspectivas debiera ser reflexiva, interlocutiva y orientada, no a un acuerdo final, sino a las posibilidades de comprensión y acción dentro de estos terrenos impugnados.

Fuentes bibliográficas.

Burrell, G. y Gareth Morgan (1985) *Sociological Paradigms and Organizational Analysis*, Heinemann, New Hampshire.

Clarke, T. y Stewart Clegg (1998), *Changing Paradigms. The transformation of Management Knowledge for the 21st Century*, Harper Collins Business, London.

Clegg, Stewart (1990) *Modern Organizations, Organization studies in the Postmodern world*, Sage, London.

Crozier, Michel y Erhard Friedberg (1990) *El actor y el sistema*, Alianza, México.

Ibarra, E. y Luis Montaña, (comps.) (1990) *Teoría de la Organización: Fundamentos y Controversias*. México, Universidad Autónoma Metropolitana -Iztapalapa.

Jo Hatch, Mary (1997) *Organization Theory. Modern, Symbolic and Posmodern Perspectives*, Oxford University Press, Great Britain.

March, J. y Johan P. Olsen (1976) *Ambiguity and Choice in Organizations*, Universitets forlaget, Oslo.

Merton, R. (2002). *Teoría y Estructura Sociales*. México: Fondo de Cultura Económica.

Mintzberg, H. (2005). *La estructuración de las organizaciones*. Barcelona: Ariel.

Montaña, L. (2004). "El estudio de las organizaciones en México, una perspectiva social", en Montaña, Hirose Luis (Coord. Gral.) *Los estudios organizacionales en México*,

Cambio, poder, conocimiento e identidad, Universidad Autónoma Metropolitana -Iztapalapa, Universidad de Occidente y Miguel Ángel Porrúa, México, pp. 9-39.

Mouzelis, N. (1975). *Organización y Burocracia*. Barcelona: Ediciones Península.

Pfeffer, J. (2000). *Los nuevos rumbos en la teoría de la organización*, Oxford, México.

Scott, W. R. (1992). *Organizations, Rational, Natural and Open Systems*, Prentice Hall, New Jersey.

Silverman, D. (1975). *Teoría de las organizaciones*, Nueva Visión, Buenos Aires. (1970)

Weber, Max. (1992) *Economía y sociedad*. Fondo de Cultura Económica, México. (1922)

Publicaciones periódicas

Alvesson, M. y Stanley Deetz (1996) "Critical Theory and Postmodernism approaches to Organizational Studies" en Clegg Stewart; Cynthia Hardy y Walter R. Nord, *Handbook of Organization Studies*, Sage, London, pp. 255-283.

Barba, A. (2000). "Cambio organizacional y cambio en los paradigmas de la administración" en *Iztapalapa* (48), UAM-Iztapalapa, pp. 11-34.

Clegg, S. y Cynthia Hardy (1996) "Organizations, Organization and Organizing" en Clegg, Stewart R., Cynthia Hardy y Walter R. Nord, *Handbook of Organization Studies*, Sage, London, pp. 1-28.

Heydebrand, W. (1989). "New organizational forms", en *Work and occupations*, Vol 16, núm. 3, Agosto, págs. 323-357.

Montaño, L. (2000) "Diversidad y similitud organizacionales. Perspectivas y controversias" en *Iztapalapa*, año 20, número 48, enero-junio, pp. 35-52.

Orton, D. y Karl E. Weick, (1990) "Loosely Coupled Systems: A reconceptualization", en *Academy of Management Review*, Núm. 2, Vol 15, pp. 203-223.

Reed, Michael. (1993). "Organizations and Modernity: Continuity and Discontinuity in Organization Theory", en Hassard, John y Martin Parker, *Postmodernism and Organizations*, Sage, Londres, pp. 163-182.

Orton, D. y Karl E. Weick, (1990) "Loosely Coupled Systems: A reconceptualization", en *Academy of Management Review*, Núm. 2, Vol 15, pp. 203-223.

Reed, Michael. (1993). "Organizations and Modernity: Continuity and Discontinuity in Organization Theory", en Hassard, John y Martin Parker, *Postmodernism and Organizations*, Sage, Londres, pp. 163-182.

Reed, Michael (1996) "Organization Theorizing: a Historically contested Terrain" en Clegg, Stewart, Cynthia Hardy y Walter Nord, *Handbook of Organization Studies*, Sage, Londres, p.p. 31-56.

Reed, Mike. (1998). "Organizational Analysis as a Discourse Analysis: A critique" en Grant David, Tom Keenoy y Cliff Oswick, *Discourse and organization*, Sage, Londres, p.p. 193-213.

Smircich, L. (1983). "Concepts of culture and organizational analysis", en *Administrative Science Quarterly*, Vol. 28, Núm. 3, pp. 339-358.

Otras publicaciones

Pucci, F. y Nicolas Trajtenberg (2003) *Las lógicas de acción emergentes en los nuevos procesos productivos*. Ponencia presentada en el IV Congreso Latinoamericano de Sociología del Trabajo. La Habana, Cuba, del 9 al 13 de septiembre del 2003.

Paradigmas

El concepto de calidad en el discurso de los trabajadores en diversas organizaciones.

José Felipe Ojeda Hidalgo ¹
 Dolores Guadalupe Álvarez Orozco ²
 Verónica Esperanza Ruíz Domínguez ³

¹Doctor en Administración, profesor investigador en la Universidad Politécnica de Guanajuato. Correo electrónico: jojeda@upgto.edu.mx

²Doctora en Administración, directora de la carrera de Administración y Gestión de Pymes en la Universidad Politécnica de Guanajuato. Correo electrónico: dalvarez@upgto.edu.mx

³Maestra en Desarrollo Organizacional, profesora - investigadora en la Universidad Politécnica de Guanajuato, correo electrónico: vruiuz@upgto.edu.mx

Introducción.

La dinámica actual de la economía, así como la globalización ha provocado que el concepto sea bien utilizado, o que todos los actores sociales o laborales entiendan lo mismo.

El crecimiento y las inversiones realizadas en el centro del país, específicamente en los estados de San Luis Potosí, Aguascalientes y Guanajuato, y sobre todo, particularmente en este último, ha detonado un nuevo código de lenguaje para el entendimiento de las organizaciones en función de las preferencias por los productos, los procesos o los clientes.

Actualmente es normal escuchar la palabra calidad en boca de todos los participantes en todas las organizaciones, calidad en el gobierno, calidad en la educación, calidad en las relaciones personales, calidad de vida, y esta palabra no respeta estructura social o régimen fiscal, en los tianguis se ofrece ropa de calidad, fruta de calidad, carne de calidad, incluso en los cruceros viales, las personas que venden ropa ofrecen pruebas de la calidad de su producto “jale la manga para que vea la calidad de la costura”, o los que venden discos piratas o clonados “se lo calo mike para que vea que suena bien” o “si no se ve bien en su DVD, me lo trae y se lo cambio”.

La intención de este trabajo es contribuir al conocimiento y entendimiento del concepto de calidad, como forma de organización o de filosofía de empresa.

1. Antecedentes

A decir de Chandrupatla (2012) la historia de la calidad es tan antigua como la civilización. Los Harappans de la antigua civilización del Valle del Indo (3000 a.C.) alcanzaron una alta precisión en la medición de la longitud, masa y tiempo. La división más pequeña, que está marcado en una escala de marfil de Lothal, fue de aproximadamente 1.704 milímetros, registrados en la Edad del Bronce. Las dimensiones de las pirámides, construidas alrededor de 2500 a.C., muestran un alto grado de precisión. Sin embargo, el uso de sistemas de tolerancias para la especificación de los principios de calidad y estadística para controlar la calidad son de origen reciente. El movimiento de la calidad se remonta a la Europa medieval. Los artesanos comenzaron a organizarse en sindicatos llamados gremios a finales del siglo XIII. Fabricación en el mundo industrializado siguió el modelo artesanal durante todo el siglo XVIII. El sistema de la fábrica, con su énfasis en la inspección del producto, se inició en Gran Bretaña a mediados de la década de 1750 y se convirtió en la Revolución Industrial en el siglo XIX. En 1798 Eli Whitney introdujo el concepto de la producción de piezas intercambiables para simplificar el montaje.

No es posible afirmar que antes de 1950 no existiera la calidad, no estaba generalizado el concepto de estandarización, los grandes monopolios de la segunda mitad del siglo XIX, (la Accessory Transit Company de Vandervilt, la Standard Oil de Rockefeller, la Carnegie Steele, de Carnegie, o la General Electric Company de J.P. Morgan), se preocupaban hasta cierta medida de la calidad de los productos (en el caso de Rockefeller, el nombre de Standard, es un ejemplo de su preocupación por ofrecer un queroseno que fuese siempre igual, siempre estándar), sin embargo, al no tener competencia, tampoco era su principal preocupación.

Con la desmembración de la Standard Oil, el último gran monopolio dividido al amparo de la Ley Sherman (Anti -turst), se dio paso al surgimiento de otro tipo de empresas, más enfocadas en la producción para las masas, con un entorno más competitivo, con más competencia y con

clientes más exigentes, y por lo tanto más preocupadas en que su calidad siempre fuera la misma (tales como a la Wrigley Jr Company, enfocada en la venta de goma de mascar; la Hersey Chocolate Company, enfocada en la venta de chocolate; o la compañía de cosméticos de Maksymilian Factorowicz, llamada Max Factor o la tan estudiada Ford Company, por su aportación a la producción en serie).

1.1 Época moderna

La Segunda Guerra Mundial fue en diversas formas, un detonante para comenzar a manejar los conceptos de estandarización y de calidad de forma simultánea, las historias de soldados donde hablan de cómo a veces se atascaban las armas, o de cómo en otras ocasiones los obuses no explotaban, o las enfermedades infecciones producto de raciones o bien caducas o bien contaminadas con alguna bacteria, sentaron las bases para que las organizaciones comenzaran a discutir la forma de garantizar la misma calidad siempre.⁴

Al finalizar el conflicto, durante la etapa de reconstrucción, se comenzaron a generar las diversas teorías acerca del concepto de calidad, en 1946 se reunieron en Londres delegados de 25 países con la finalidad de facilitar la coordinación internacional y unificación de normas industriales y que para 1947 se conformarían oficialmente en la International Standard Organization (ISO) (Evans y Lindsay, 2008).

En 1950, como parte de los trabajos de reconstrucción en Japón, el gobierno norteamericano envió a William Edward Deming a impartir conferencias sobre el control estadístico de procesos, los japoneses adoptaron esa técnica y en pocos los avances con respecto a la calidad eran significativos. A Deming se le atribuye la creación del llamado círculo de calidad o círculo de Deming⁵ que consiste en planear, hacer, verificar y actuar, de la misma forma estableció los llamados catorce puntos para salir de la crisis (Deming, 1986).

En 1954, al igual que Deming, Joseph Juran es invitado al Japón para impartir cursos de capacitación en gestión de la calidad, anteriormente en 1951 había publicado el libro Manual de Control de Calidad en el que plasmó algunas de sus ideas con respecto a la calidad. Juran define la calidad como la aptitud para el uso, afirmaba que la calidad son aquellas características de un producto que el usuario reconoce que le benefician. Y establece la llamada trilogía de la calidad, esto es planear, controlar y mejorar la calidad. Feigenbaum comienza sus escritos sobre calidad en 1945 con su libro Quality control, principles, practice and administration, que luego retoma en 1961 para escribir Total quality control, en donde establece los principios de la filosofía de la calidad total, explica que calidad no significa mejor, sino lo mejor para el cliente en servicio y precio, sostiene que el control es una herramienta de la calidad y que para lograrla

es necesario definir la características de calidad, establecer los estándares deseados, actuar cuando estos se excedan y planear las mejoras.

Philip Crosby en 1987 escribe el libro The quality is free, ya que asegura que hacer bien las cosas a la primera no le añade costo al producto o servicio, incluye también conceptos como la conformidad con los requisitos, gestión de la prevención, estándar del cero defectos y el sistema de medición de la no conformidad.

Shingo desarrolla la filosofía lean manufacturing, basado en la política de cero inventarios en proceso, el sistema just in time, los sistemas push and pull, los poka yoke a las famosas 5's (Shingo, 1990).

Taguchi a través de las innovaciones en la estadística del diseño de experimentos crea el concepto de diseño robusto, cuya estrategia está fundamentada en exceder las expectativas del cliente, afirma que es más económico realizar un diseño robusto del producto en las características importantes para el cliente, que pagar los costos del control de procesos y las reclamaciones por las fallas, en general lo que busca es la mínima pérdida ocasionada a la sociedad desde el envío del producto al cliente hasta su uso total. (Moummou, 2000).

1.2 Época contemporánea

En la actualidad las organizaciones en su generalidad diseñan, revisan y evalúan su calidad en función a sus propios parámetros, calidad en el producto, calidad en el servicio y calidad hacia el cliente, son frases de uso común, y existen un sin número de trabajos e investigaciones al respecto, así como herramientas para medir esos conceptos de calidad.

En cuanto a la calidad en el servicio el instrumento más utilizado es el llamado Servqual, diseñado por Parasuraman, Zeithaml, y Berry (1988) para medir la calidad de servicio, identificando cinco dimensiones de la calidad de servicio:

- (1) fiabilidad o capacidad para prestar el servicio acordado de manera fiable y precisa;
- (2) capacidad de respuesta o deseo de ayudar a los clientes y ofrecer un servicio rápido;
- (3) garantía de calidad o conocimiento y cortesía de los empleados y habilidad para inspirar confianza y seguridad en los clientes;
- (4) empatía o atención personalizada; y
- (5) tangibles o instalaciones físicas, equipos y apariencia de la organización.

La escala se centra principalmente en los aspectos funcionales del servicio, centrandose sobre todo la atención en la eficiencia con que los empleados de contacto prestan el servicio.

⁴Estas historias pueden ser leídas en las obras de Antony Beavor o de Stephen Amborse.

⁵Algunos autores afirman que el que realidad invento el círculo fue W.A. Shewhart.

Otros instrumentos que han sido diseñados son el de Guiry, Hutchinson y Weitz (1992) que mide las dimensiones de servicio personal e interacción de los empleados, surtido de producto, fiabilidad de los procedimientos de transacción, disponibilidad de los empleados previa a la transacción, elementos tangibles, fiabilidad de la política de servicio y precio.

El instrumento de Dabholkar, Thorpe y Rentz (1996) que mide la calidad en función a las dimensiones de aspectos físicos, fiabilidad (promesas, hacerlo bien), la interacción personal (confianza y amabilidad), solución de problemas y políticas del proveedor.

Un instrumento muy utilizado es el de Vázquez, Rodríguez y Ruíz (1996) que mide la calidad a través de 27 atributos y bajo las dimensiones de presentación de los productos, notoriedad de las promociones, calidad del surtido y la interacción personal, la política de precios y el reconocimiento y prestigio del proveedor.

Tal parece que la tendencia contemporánea consiste en enfocar la calidad en el servicio como estrategia de diversificación, sin embargo ¿qué pasa cuando el cliente no quiere el servicio, o cuando la expectativa es tan superada que el cliente se siente hostigado, o cuando el producto es demasiado bueno, tanto que el cliente no está dispuesto a pagar el sobre precio?

2. Metodología

La presente investigación fue abordada desde una perspectiva cualitativa y analizada a través de la teoría fundamentada, fueron entrevistados 84 trabajadores de organizaciones diversas tales como hospitales (4), sector automotriz (6), tiendas de conveniencia de electrodomésticos (7), tiendas departamentales (3), partidos políticos (5), restaurantes (5), bares (8), taxistas (4), cafeterías (1), radiodifusoras (2), asociaciones agropecuarias (2), venta de lácteos (1), establos (1), empresas (8), panaderías (2), centros de investigación (1), sindicatos (3), organizaciones de la sociedad civil (5), farmacias (9) y dependencias de gobierno (6). La entrevista fue semi estructurada y se cuestionaron sobre quince aspectos distintos de la organización, en este trabajo se presenta solamente la respuesta a la pregunta “¿para ustedes qué es la calidad?”.

3. Resultados

A partir de las respuestas se identificaron dos categorías principales:

- a). “¿En dónde está la calidad?”
- b). “¿Para quién es la calidad?”

Ante la primera pregunta la respuestas fueron variadas, para algunos participantes la calidad está en “algo bueno o que está bien hecho”:

Taxista 1: “la calidad es algo que sale bueno, pero caro”

Farmacia 5: “... pues es algo que está bien, o pues sí, que está bien hecho ...”

Para otro grupo de participantes, la calidad está en el hecho de “hacer bien las cosas”:

Hospital 1: “es hacer el bien siempre, hacer el bien a la primera y siempre”.

Hospital 3: “... es hacer bien las cosas con el menor costo generando el mayor beneficio posible ...”.

Taxista 2: “... hacer el trabajo bien y una buena atención a los pasajeros”.

Taxista 4: “...es como hacer bien las cosas que te gustan hacer o porque están dichas”.

Asociación 1: “hacer las cosas de la manera más eficaz, rápida y productivamente hechas en el menor tiempo posible”.

Asociación 2: “... es cuando se ofrece un producto o un servicio que reúne todas las características como utilidad y que busca satisfacer una necesidad específica... un producto bien hecho, eso es calidad o un servicio bien proporcionado”.

Centro de investigación 1: “es el grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos”.

Empresa 6: “...hacer bien todos los productos a la primera vez... que tengan los requisitos necesarios... los métodos que se necesiten para que tu producto salga como debe ser”.

Empresa 7: “...que los productos cumplan con las especificaciones que están determinadas y establecidas ya por el grupo, una vez que estos, los productos cumplen están dentro del parámetro de calidad, mm es este cumplir con las expectativas del cliente para consumo de nuestro producto”.

Farmacia 3: “hacer bien las cosas a la primera”.

Gobierno 1: “es hacer bien las cosas de acuerdo a los requerimientos, necesidades o exigencias del cliente o usuario”.

Un tercer grupo de participantes entiende la calidad como parte de un proceso:

Conveniencia 7: “...es un conjunto de reglamentos que se deben cumplir al pie de la letra para venderle un servicio, bueno y eficiente al cliente”.

Restaurante 3: “... que lo que se haga este bien hecho y que se realice de forma adecuada a la estandarización de lo que se te pide”.

Bar 2: “... ciertas características o pasos que se deben llevar a cabo para alcanzar la satisfacción del cliente, definiendo qué

le gusta con una atención adecuada como complementación”.

Bar 4: “como el proceso de atención al cliente, es decir, satisfacer sus necesidades llevando el producto a tiempo”.

Bar 7: “abarca muchas situaciones, desde el proveedor hasta que llega al cliente”.

Gobierno 6: “... es un proceso en el cual las cosas deben salir bien para que la ciudadanía quede satisfecha con los servicios que les estamos brindando por parte de la presidencia”.

Automotriz 1: “la calidad implica en cuanto al servicio de ventas y a lo que es el área de servicio... en esas dos áreas... y tenemos varios procesos por medio de los cuales le ofrecemos calidad a nuestros clientes”.

La calidad en el producto, fue otra dimensión que emergió en los conceptos vertidos por los participantes entrevistados:

Partido político 5: “... es un partido que dentro de su estructura orgánica o gobierno interno trabaja con procesos de administración, plataformas políticas basada en los principios doctrinarios, y a la capacitación de sus miembros activos y adherentes, esto da como resultado la oferta política que debe proyectar la calidad...”.

Restaurante 2: “... es lo que uno requiere darle al producto que uno maneja o que uno vende, pues para que uno tenga cierta calidad debe cumplir ciertos estándares...”.

Establo 1: “... es la calificación que el cliente le da a un producto...”.

Empresa 1: “... calidad es todo aquello que se pueda medir, con el objeto de satisfacer... que un producto cumpla con estándares especificados única y exclusivamente por el cliente...”.

Empresa 2: “... en relación a nuestros productos debemos cumplir con las necesidades del cliente con sus requerimientos y al mismo tiempo satisfacer sus necesidades... que ellos reciban un producto que este dentro de sus expectativas...”.

Empresa 3: “... es dar el mejor producto al cliente, ofrecer lo mejor que se pueda, no daños al producto, que vaya al 100%...”.

Panadería 2: “Es tener buena presentación, buen sabor y que la gente te siga comprando el producto, porque si no tiene calidad, la gente te rechaza los productos”.

Empresa 4: “...es establecer ciertos parámetros de nuestros productos y respetarlos siempre...”.

Empresa 8: “... enfocamos la calidad a varios aspectos... digamos, la recepción hasta el producto terminado... son varios los enfoques que se le dan para poder tener un producto inocuo que sea de la satisfacción del cliente...”.

Sindicato 1: “... lo mejor del producto que se puede entregar... lo que quiere el consumidor que se le entregue, de lo que piensa de lo que espera el consumidor de un producto, recibirlo en buenas condiciones, además, bueno, bonito y barato”.

Bar 5: “la calidad es como trabajar, tener productos de muy buena calidad o baja calidad”.

Farmacia 1: “...es como están compuestas las cosas y los productos”.

Farmacia 2: “que los productos sean buenos”.

Farmacia 4: “pues que el producto sea bien presentable, que te de buena garantía y buenos resultados”.

Farmacia 7: “... un buen producto”.

Farmacia 9: “... es vender un buen producto”.

Gobierno 2: “un conjunto de cualidades que debe tener un producto para satisfacer las necesidades de los clientes”. Hubo quienes además de mencionar la importancia en el producto, enfatizaban la importancia del servicio.

Restaurante 4: “...que el producto este fresco, como es marisco, el producto debe estar fresco... en cuanto al servicio ese es de cada persona...”.

Automotriz 3: “... es lo que se refiere a un producto de excelencia, un servicio de excelencia y una atención de excelencia”.

Medio de comunicación 2: “...que el producto haga lo que debe... en nuestro caso el producto es un servicio, nuestro servicio es la función que debemos hacer que es entretener y comunicar, son las principales razones... entonces hagamos al comunicación de forma eficiente y que el entretenimiento cumpla esa función de entretener”.

Restaurante 5: “...significa para nosotros satisfacer las necesidades de los clientes tanto en nuestro producto como en el servicio que ofrecemos. En el producto significa tener calidad en su fabricación de acuerdo a los requerimientos de los clientes, en cuanto al servicio, brindarles atención a los clientes así como un buen trato, respetuoso ante dichos requerimientos”.

Sindicato 2: “es cuando un producto o servicio reúne las especificaciones o requerimientos del cliente, en otras palabras, es atender y satisfacer las necesidades de los trabajadores, además de dar un buen servicio”.

Sindicato 3: “la forma como se realiza los productos o servicios que se ofrecen al público”.

Bar 3: “Empieza desde que atiendes a una persona, tienes un negocio, como lo administras, como lo mantienes bien para satisfacer al cliente, la entiendo al momento que se

abre una tienda, la organizas, la mantienes dando un buen servicio y ofreciendo el producto que se tiene, preguntando al cliente que se le ofrece, que está buscando, se trata de dejar satisfecha a la persona que atendiste”.

En contra parte a estos participantes, existieron otros que solamente entienden la calidad en función del servicio.

Hospital 2: “pues el mejor servicio que se le puede otorgar a los pacientes como en este caso el sanatorio”.

Conveniencia 3: “la calidad puede ser la calidad en el servicio, es lograr la satisfacción plena del cliente para que pueda este, adquirir sus artículos con pleno gusto, haciéndolo aquí en la tienda con nosotros”.

Conveniencia 4: “... es cuando se cuidan todos los factores que intervienen, en este caso en la atención al cliente, nosotros cuidamos todo lo que sea necesario para que los clientes que entren a nuestra tienda se sientan bien atendidos”.

Conveniencia 5: “... se maneja calidad en el servicio, nosotros manejamos estándares, estos estándares es para atender lo mejor posible al cliente, desde un buen saludo obviamente, no tener al cliente dando vueltas ... es tener un buen servicio en cuanto al producto...”.

Conveniencia 6: “...la manejamos como calidad en el servicio o sea como atender a los clientes... pues ahora si que darles un buen servicio al cliente, así lo manejamos aquí”.

Partido político 2: “... la calidad en el servicio que nosotros ofrecemos a la ciudadanía en el partido, estamos muy comprometidos y somos muy congruentes con la política y los principios de nuestro partido, es decir, ser un partido muy cercano a la gente, es decir que las acciones que nosotros realizamos y emprendemos, son en razón de la ciudadanía, ser congruentes con los ideales que nos marcan los estatutos...”.

Bar 1: “... lo entiendo como un servicio bien hecho, que el cliente se sienta satisfecho, y que con ese mismo servicio salga contento y que tenga ganas de regresar”.

Taxista: “...darle un buen servicio a los pasajeros que se suben al taxi y llevarlos a donde quieran ir y ser amable con ellos, saludares cuando se suben al taxi y dejarles barato el servicio”.

Automotriz 2: “...se entiende por realizar un servicio bien desde el principio, reparación, mano de obra y certificado de reparación del cliente y empezando claro, por la atención”.

Automotriz 4: “...darle un perfecto trato al cliente y atenderlo como simplemente él se merece”.

Automotriz 6: “...es esencial para nuestro servicio, ya sea en cuanto a lo automotriz, como en las ventas, tenemos que dar el 100% de nosotros para que el cliente este satisfecho”.

Bar 8: “la calidad la entiendo en otorgar un servicio adecuado”.

Farmacia 6: “calidad pues es un servicio que se ofrece con buenos modales y con buenos principios”.

Farmacia 8: “... pues tienes que ofrecer un buen servicio”.

Gobierno 3: “Brindar un servicio satisfactorio, amable, atractivo y humano en donde la persona o cliente atendido tenga una percepción de conformidad y su experiencia sea agradable”.

Gobierno 4: “los elementos bien hechos que componen un servicio”.

Gobierno 5: “es el buen servicio que les brindamos a las personas así como también los eventos que se realizan, el traer a personas que sea un ejemplo a seguir y un modelo de inspiración”.

En algunos contextos específicos, la calidad puede ir de la mano con elementos que son esenciales por la naturaleza del proceso, o del producto, o del servicio, o del cliente:

Lácteos 1: “calidad es higiene, salud y limpieza”.

Organización de la sociedad civil: “En la alimentación que se les de calidad, en la higiene que se tenga dentro del asilo también es muy importante, que las áreas estén muy limpias, que estén en un lugar adecuado, no sé qué otra pregunta tengas”.

La calidad también puede venir intrínseca en las personas: Hospital 4: “la calidad no existe, la calidad la traemos desde casa, o sea, tu como papá dices, yo voy a educar a mis hijos mejor de cómo me educaron a mi...”.

Partido político 4: “... yo creo que la calidad se maneja en lo personal, cada individuo, la moral que tiene cada uno, la honestidad para entrar a un partido político y en segundo por los estatutos y reglamentos que se manejan dentro de cada partido ...”

Panadería 1: “la calidad para nosotros no tiene que ver solo con el producto terminado en sí. Sino también se trata de elegir bien a tus proveedores que te otorgue las materias primas de mayor calidad no importando el precio aunque este sea elevado.

También creemos que la calidad tiene que ver con las personas que trabajan con nosotros ya que si por ejemplo si la persona que está en la caja siempre se encuentra de mal humor y atendiendo a los clientes de una manera que estos se ofendan esto dañara la imagen del negocio lo que significara que digan que no ofrecemos un producto de calidad”.

Y la calidad se ofrece y es para las personas:

Organización de la sociedad civil 3: “es el cómo tratar a las

personas dentro de la asociación, así como la calidad en todo lo que conlleva cuidar a los adultos”.

Organización de la sociedad civil 4: “la mejor forma de atender a los pacientes con calidez y atención”.

Organización de la sociedad civil 5: “es la manera en la que se brinda un apoyo físico, psicológico y moral ante las personas que acuden a esta asociación”.

En esta investigación la calidad también fue entendida como un proceso de eficiencia:

Partido político 3: “... pues yo la entiendo como la manera eficiente de la cual debes hacer las cosas en general, sea en un partido político, sea en un trabajo, sea en tu vida normal ...”.

También tiene que es entendida la calidad como la mejor manera de hacer las cosas y la mejora continua:

Automotriz 5: “... es prácticamente la columna vertebral es lo que hacemos de todo... la calidad es lo más importante entonces aquí hablamos mucho de kaisen, que es la mejora continua, kaisen es la palabra japonesa que define la mejora continua y estamos obligados a siempre buscar una mejor manera de hacer las cosas”.

La calidad también es entendida como la atención, tanto al cliente como a sus requerimientos:

Medio de comunicación 1: “Bueno, calidad es dar lo máximo de servicio al cliente. nosotros por ejemplo, en los medios de comunicación hay veces que requieren cambio de publicidad, por ofertas que presentan dentro de la tienda o dentro de las agencias de viaje, dependiendo de la publicidad, o el producto que hoy quieren anunciar, mañana el otro, pasado mañana el otro, entonces conceden un contrato, lo que ellos requieren es que la gente esté muy enterada de cuáles son las mejores opciones para anunciar, entonces el cliente siempre es lo preferente para nosotros, se les da una atención adecuada, una atención en cuanto ellos la requieren, somos una empresa con mucha seriedad vamos a cumplir 50 años, entonces no te estoy hablando de que es una empresa que acaba de empezar, o viene de fuera o lo que sea, nosotros ya tenemos muy bien considerada los requerimientos de nuestros clientes dentro de la ciudad y el universo que la rodea y para nosotros eso es calidad, dar el mejor servicio, la mejor programación y la atención formal, sería, cumplida y exactamente a la hora que el cliente lo pida”.

Gobierno 4: “lo que se requiere en la administración pública, es lo que requiere la ciudadanía para cumplir con lo que la ciudad necesita, si los servicios públicos necesita tales por ejemplo camiones para recoger basura, alumbrado, necesitamos darle todo los servicios que la gente requiere, si tu requieres un alumbrado en tal calle eso es calidad, lo que necesita la gente, no precisamente vamos a poner otras cosas que yo quiera poner si tu no lo necesitas eso es calidad”.

La calidad es entendida también como la capacidad de mantener estándares establecidos:

Empresa 5: “... calidad hace referencia a mantener un estándar, garantizando la inocuidad del producto, satisfaciendo así las necesidades del cliente, donde un producto no implique un riesgo hacia el consumidor”.

Ó también fue entendida como la capacidad de tener una estructura establecida y mantenerla:

Organización de la sociedad civil 2: “... creo que calidad significa que es importante que haya un horario firme para los niños, porque creo que es importante que ellos tengan una estructura ... porque muchas veces no tienen mucha motivación pero aquí tienen mucha motivación ...”.

Finalmente, la calidad fue conceptualizada también como una forma de vida:

Bar 6: “... es todo, la forma de vivir, de trabajar, de actuar, de enseñar, la mayor atención obviamente, compromiso. Una forma de vida, la forma en que vivimos en todos los aspectos”.

En cuanto a la identificación sobre para quién es la calidad, los resultados llamaron la atención ya que un 47.62% de los entrevistados no identificaron claramente para quien es la calidad. El resto (52.38%) identificaron claramente a los destinatarios de la calidad, de ellos un 95.45% mencionaron a sus clientes y un 4.55% hicieron mención a la sociedad, que puede ser una forma de cliente. Lo que es de llamar la atención es que poco menos de la mitad no mencionaron a sus clientes dentro de su concepto de calidad.

Conclusiones.

El concepto de calidad, a pesar de ser un concepto muy utilizado y muy estudiado, se entiende diferente en organizaciones diferentes.

Se mantienen los conceptos y entendimientos de la calidad, tal y como se entendía a mediados del siglo pasado, se insiste en enfocar la calidad en el producto o en el servicio, cuando la calidad tiene que ser enfocada y entendida a través de la aprobación del cliente, el cliente es el único participante en el proceso de la calidad con la capacidad de calificar la calidad de una organización.

Existen conceptualizaciones que afirman que la calidad es una forma de vida y como tal, los atributos de calidad solo pueden ser otorgados por personas que tengan, como personas, esos mismos atributos de calidad, es decir, la calidad supera los procesos, los productos y los servicios, la calidad se trasmite de persona a persona.

Con el dinamismo que se está viviendo en el centro del país, detonado por las transnacionales que tienen fuertes inversiones, estar al pendiente de la evolución de conceptos, que hasta cierto punto parecían inamovibles, como el de calidad, ofrecen una oportunidad invaluable y por su temporalidad, irreplicable, para poder comprender como conceptos como estos evolucionan dentro del discurso de las personas que trabajan en ellos y de esta misma forma, adecuar, reforzar o eliminar de los planes de estudios, los temas y conceptos que haya que adecuar, reforzar o eliminar.

Referencias bibliográficas.

- Ambrose, S. (1992). *Band of Brothers, E Comapny, 506th regiment, 101st Airborne: from Normardía to Hitler's Eagle's Nest*, Editorial Simon & Schuster, New York, EEUU
- Beevor, A. (2009). *El dia D, la batalla de Normandía*, Editorial Crítica, Barcelona, España.
- Chandrupatla, T. (2012). *Quality concepts*. Cambridge University Press. *Quality and Reliability in Engineering*
- Crosby, P. (1987). *La calidad no cuesta. El arte de cerciorarse de la calidad*, Compañía Editorial Continental S.A. México D.F.
- Dabholkar, P., Thorpe, D. y Rentz, J. (1996). *A measure of service quality for retail stores: scale development and validation*, *Journal of the academy of marketing science*, vol. 24, no. 1, pp. 3 - 16.
- Deming, W. (1986). *Out of the crisis*, MIT Press, Mass.
- Deming, W. (1989). *Calidad, productividad y competitividad: la salida de la crisis*, Editorial Díaz de Santos, España.
- Evans, J. y Lindsay, W. (2008). *Administración y control de la calidad*, Séptima Edición, Editorial Cengage Learning.
- Feigenbaum, A. (1945). *Quality control: principles, practice and administration; an industrial management tool for improving product quality and desing and for reducing operating costs and losses*, Editorial Mc Graw Hill, N.Y.
- Feigenbaum, A. (1961). *Total quality control*, Editorial Mc Graw Hill, N.Y.
- Gury, M., Hutchinson, W. y Weitz, B. (1992). *Consumer's evaluation of retail store service quality and its influence on store choice*, working paper University of Florida.
- Juran, J. (1951). *Quality control handbook*, Mc Graw Hill, New York, N.Y.
- Mohammad, R. (2011). *La calidad en los Servicios electrónicos como estrategia competitiva. Modelo de análisis de sus componentes y efectos sobre la satisfacción y la lealtad*. Tesis doctoral Universidad de Málaga, España.
- Moummou, E.K. (2000). *Aportaciones a la optimización en la metodología de Taguchi*, Tesis doctoral, Universidad de Granada, España.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. y Berry. L. (1988). *Servqual: a multiple - ítem scale for measuring consumer perceptions of service quality*. *Journal of retailing*, vol. 64, no. 1, pp. 12 - 40.
- Shingo, S. (1990). *Tecnologías para el cero defectos, inspecciones en la fuente y el sistema poka yoke*, Editores Tecnologías de Gerencia y Producción, Madrid España.
- Vázquez, R., Rodríguez, I., y Díaz, A. (1996). *Estructura multidimensional de la calidad de servicio en cadenas de supermercados: Desarrollo y validación de la escala CALSUPER, Comercialización e investigación de mercados*, documento de trabajo 119/96 pp. 1 - 32
- Zisis, P., Garefalakis, A. y Siriannidis, N. (2009). *The application of performance measurement in the service quality concept: the case of a greek service organisation*. *Journal of money, investment and banking*, vol. 9.

La organización y los individuos asociados a su satisfacción y al liderazgo.

Juan Manuel Herrera Caballero ¹
Norma Georgina Martell Martínez ²

¹Av. San Rafael Atlixco No. 186 Col. Vicentina, C.P. 09340,
Del. Iztapalapa, México D.F.

Tel. 55 58 04 47 90 / 55 40 88 95 31

Universidad Autónoma Metropolitana Iztapalapa.

Síntesis Curricular

Juan Manuel Herrera Caballero es Doctor en Estudios Organizacionales del Departamento de Economía de la UAM-I.

Cursó las licenciaturas en Psicología Social en la UAM-I, Filosofía, en la Facultad de Filosofía y Letras en la UNAM, las Maestrías en Filosofía de la Ciencia en la UAM-I y Psicología en la UNAM.

Se desempeñó en el Instituto Mexicano del Petróleo de 1988 a 2008 como investigador en las áreas de Administración del Conocimiento e Inteligencia Tecnológica, así como de Innovación y Transferencia de Tecnología.

Actualmente es docente en el Programa de Posgrado de Estudios Organizacionales de la UAM-Iztapalapa.

Núcleo Básico del Programa de Posgrado en Estudios Organizacionales- UAM Iztapalapa

Correo-e: juman36@yahoo.com.mx

²Av. San Rafael Atlixco No. 186 Col. Vicentina, C.P. 09340,
Del. Iztapalapa, México D.F.,

Tel. 55 58 04 47 90 / 55 45 37 05 74

Síntesis Curricular

Norma Georgina Martell Martínez es Maestra en Orientación y Desarrollo Humano, Licenciada en Psicología Social, cursó la Especialidad en Gestalt, Especialidad en Competencias Docentes. Fue fundadora del Departamento de Psicología y Organización en Lotería Nacional. Directora y fundadora de consultoría integral y desarrollo, institución dedicada al diagnóstico, tratamiento psicológico e investigación. Ha impartido cursos y talleres en diversas instituciones educativas nacionales. Docente en educación superior y media superior participando en diversos proyectos de desarrollo académico, maestría en sociología de la salud, de la Universidad Autónoma del Estado de México. Participante de investigación en el Departamento de Sociología en la UAM Iztapalapa.

Área de Procesos psicosociales de los fenómenos colectivos

Correo-e: juman36@yahoo.com.mx

Introducción.

Llevar a cabo un análisis al interior de una organización es una tarea que implica la consideración de su naturaleza misma y su entorno. En este posicionamiento permanece implícito el reconocimiento de la diversidad de los propósitos de cada organización. Y esta variedad, que pone de manifiesto la naturaleza de las organizaciones, hace difícil pensar que una sola teoría podría agotar el estudio de las mismas, razón por la cual todavía queda un mayor camino por recorrer, ya que las dimensiones espacio temporales varían de acuerdo a las regiones (Clarke, 200: 22). Por ello al hablar de organizaciones, es importante identificar sus dimensiones principales y su temporalidad, como elementos básicos para la construcción de una teoría que tienda a estimular la investigación sistemática (Heydebrand, 1989: 325).

A pesar que las tendencias actuales de los especialistas parecen orientarse hacia la conducción empresarial es conveniente sumar esfuerzos para el desarrollo de los estudios de la organización, con la finalidad de lograr mayores aportaciones al tema y de examinar el alcance y las dimensiones de los estudios organizacionales.

Como se recordará, en los inicios de los estudios de la organización, la teoría clásica, conducida principalmente por los trabajos de Taylor, Fayol (1949), Koontz y O'Donnell (1955), se identificó la departamentalización o la subdivisión de actividades en unidades con funciones diferenciadas y encargadas a un supervisor, así como la estructura formal de la organización donde se establecían los puestos o cargos relacionados con las funciones y las operaciones que llevan a cabo los diferentes departamentos (Luthans, 2008: 346).

Esta teoría se ocupó principalmente de la subdivisión del trabajo y la diferenciación de la responsabilidad y autoridad, donde se hizo un análisis empírico y lógico de estos aspectos mencionados de la organización. Representó un análisis penetrante y realista de los problemas de orden práctico que enfrentaban los supervisores (Gergen, 1996: 3).

Esta también llamada organización científica del trabajo incidió fundamentalmente por medio de tres mecanismos: un modo mejor de hacer las cosas, que llevó a la recomposición del trabajo en tareas precisas y cronometradas, separación de las funciones de gestión y ejecución y énfasis ideológico en el bienestar de los trabajadores y la sociedad, Henry Ford por su lado y Fayol por otro, pusieron en juego elementos que tendían al control.

1. Desarrollo

Las teorías de la organización, de algún modo han ido ocultando el dominio, control y poder de un modo más sofisticado, a través del control de procesos, desde el momento en que las concepciones se humanizaron con las relaciones humanas, y se conformó un conjunto heterogéneo de autores que promovieron la creación de una psicología industrial. Empezó con una etapa experimental con la investigación de la Hawthorne (1932-1934) y culminó con la abstracción teórica, a partir de los postulados de Henderson, quien retoma a la vez la obra de Pareto. Autores como Monstebeger, Parker, Roethlisberg y Dickson, Mayo y Homans, señalaron el papel significativo que tienen los grupos informales dentro de las organizaciones. Sin embargo, también se pudo observar que en sus teorías se ocultaban y suavizaban los efectos visibles de la dominación del proceso industrial (Hassard, 1995: 36).

Por su parte, Barnard (1968) y Parsons y Shils (1952), sugirieron que, para estudiar una organización, debía incluirse un nuevo grupo de conceptos, a saber, personal, estructura y operaciones. Estos conceptos difirieron de los clásicos en el hecho de interesarse más profundamente en el trabajo en colaboración que en la ejecución individual o en los procesos técnicos y tendieron a considerar a la organización como un sistema intercomportamental.

Es en este contexto que se considera a la teoría organizacional de las relaciones humanas, en la cual se han desprendido algunos nombres como son: organización humana, hombre en la organización, gerencia participativa, dirección humanizada, recursos humanos, factor humano en la organización, desarrollo organizacional, psicología aplicada a la organización, la teoría "Z" y otros más.

Todas éstas corrientes coinciden en ciertos supuestos y valores básicos con respecto a la organización, el trabajo y el hombre. La filosofía y la temática en que se basan tienen su raíz e inspiración común en la búsqueda de nuevas formas de incrementar la productividad de los trabajadores por parte de las grandes empresas estadounidenses en la década de 1920. Se inicia entre los años 1910 y 1920, con los trabajos de H. Munsterberg, en el entorno de un movimiento socio - político-económico de la época. Crítica a las teorías clásicas y científicas de la administración y la organización, considerándolas demasiado racionales, rígidas.

Con los experimentos en la mencionada planta Hawthorne de la Western Electric (1927-1932), realizados por E. Mayo y su equipo de trabajo, surgió la escuela de las relaciones humanas (Hassard, 1995: 37). Al desarrollo de ésta teoría

han contribuido gran número de investigadores entre los cuales se puede mencionar nuevamente a Ch. Barnard en los años treinta, K. Lewin en los cuarentas, M. Haire, H. Maslow, W.F. Whyte en los cincuentas, D. Mc Gregor, Ch. Argyris, R. Likert, V. Vroom, E. Schein, E. Laeler, R. Blake, J. Mouton sesentas y setentas, y W. Ouchi, T. Peters y R. Waterman en los ochentas .

Las contribuciones a ésta teoría han provenido principalmente por parte de la psicología desembocando en la especialidad de la psicología social organizacional con su enfoque final acerca de los problemas del hombre en el trabajo como son: supervisión, motivación, liderazgo, comunicación, grupos de trabajo y otros. Estos temas se han enriquecido con la aportación de otras disciplinas como la sociología, la administración y la psicología social, llegándose a perfilar el campo del conocimiento conocido como comportamiento organizacional o comportamiento humano de la organización, para dar respuestas a esos problemas concernientes al ámbito intercomportamental (Moorhead, 2010:340).

La escuela de las relaciones humanas ve a la organización constituida por varios grupos. El papel de los grupos y líderes informales en las actitudes de los trabajadores y su productividad tiene especial interés en este estudio. Los problemas a éste respecto se asocian a estados psicológicos; sentimientos y percepciones, interacción y estructura del pequeño grupo informal. Para ésta escuela existe la posibilidad de cooperación e integración de intereses entre los trabajadores y los directivos.

Sin embargo al no tomarse en cuenta factores como la estructura de poder interno y sus bases económicas y sociales, las condiciones salariales y su relación con las unidades patronales, el papel de los trabajadores como grupo organizado, las condiciones físicas y de seguridad industrial, lo que predica ésta escuela lleva a tener solo una visión parcial e idealizada de la realidad. Por esta razón se incluye la teoría del intercambio social, la cual se explica más adelante.

Para la escuela de las relaciones humanas la conciencia no es tan importante en la conducta del hombre en la organización, como los elementos emocionales y perceptuales, así como factores subconscientes. Sin embargo, algunos autores como Maslow, han proseguido en esta línea y han puesto la atención sobre éste punto haciendo notar que los requerimientos de los trabajadores persiguen mejorar su situación material, pero al ser vistos con una necesidad subconsciente de afirmar su estatus social por ésta escuela, han perdido un poco de atención al respecto.

No obstante, el objetivo principal de las teorías de las relaciones humanas al igual que el de las denominadas clásicas, es maximizar la productividad por medio de la optimización del rendimiento de los trabajadores, con la diferencia por parte de la primera de lograrlo a través del mejoramiento de la situación social de la organización, pero ambas apuntan hacia la excelencia, lo cual repercute en una escisión entre la organización y los individuos (Nicole, 1993: 143).

Estos supuestos subyacen en las diferentes orientaciones que ha tenido ésta corriente a través del tiempo y aunque cada una de las teorías se presenta como diferente y completamente novedosa, en realidad sólo difieren entre ellas con respecto al nivel de explicación y los instrumentos de acción que utilizan o matizando el objetivo inmediato de una y otra técnica, de tal forma que cuando se analizan las teorías más recientes están presentes los supuestos de las primeras teorías de las relaciones humanas, notándose desde el empleo del mismo tipo de lenguaje y criterios.

Los principales temas que tratan las relaciones humanas son: Motivación; Satisfacción en el Trabajo y productividad; Liderazgo, Dirección o Supervisión; Dinámica de grupos y trabajo en equipo; Desarrollo Organizacional, entre otras. En este sentido, dentro de una organización, los grupos desarrollan estructuras resultantes de las realizaciones de sus componentes en mutua interacción, en diversos niveles de percepción, comunicación, expectativas, afectos y comparaciones de tipo social.

Además de los elementos anteriores, y de acuerdo con Barnard (1968: 65), una organización puede ser concebida como un sistema de actividades o fuerzas objetivamente coordinadas de dos o más personas. Es una situación concreta en la cual existe la cooperación de diferentes componentes, como el físico, biológico, psicológico, y sociales, donde el elemento común es que la organización es definida en términos de cooperación.

La vinculación final con los objetivos de formación y crecimiento revela la razón fundamental para realizar inversiones importantes en el perfeccionamiento de empleados, tecnología y sistemas de información y en procedimientos de la organización. Esta inversiones generan grandes innovaciones y mejoras en los procesos y en el trato a los clientes (Kaplan, 1997: 148).

Para alcanzar objetivos financieros ambiciosos, los directivos pueden identificar objetivos de extensión en sus clientes, procesos internos y procesos y objetivos de formación y crecimiento. Para identificar las expectativas de actuación sobresaliente, se pueden examinar las preferencias de los clientes actuales y los potenciales.

Una vez que se han establecido estos objetivos, los directivos pueden alinear su calidad estratégica, tiempo de respuesta e innovaciones para alcanzar los grandes avances.

Junto con ello, cabe considerar que existen entornos que cambian de una forma constante y que pueden surgir nuevas estrategias de capitalización de oportunidades o de contrarrestar amenazas que no se preveían cuando se articuló el plan estratégico inicial. Puede ser también que las ideas para aprovechar nuevas oportunidades procedan de directivos que se encuentran en la parte baja de la organización.

El establecimiento de un sistema de este tipo, proporciona a los directivos una serie de instrumentos necesarios para apoyar en la consecución de un éxito competitivo futuro.

Sin embargo, una preocupación actual que se presenta en el estudio de las organizaciones económicas es el empeño que los individuos ponen en sus labores y en el involucramiento con su trabajo. La solución se ha orientado en la actualidad hacia una mejor selección y reclutamiento de la gente en una organización, sin embargo, difícilmente se logrará mejorar la calidad del trabajo, a menos que el individuo esté motivado para rendir su máximo esfuerzo posible (Shultz, 1992: 22).

La satisfacción laboral es una disposición psicológica, que tiene el individuo a su trabajo, la cual provoca actitudes que están determinadas por diversos factores que deben ser estudiados pues tiene diversas consecuencias en la organización, pues su supervivencia depende directamente de la satisfacción de sus miembros, primeramente en su ámbito familiar, porque cuando un individuo está insatisfecho, los productos que produce pueden ser de mala calidad o no siguen las órdenes del cliente, porque las relaciones de trabajo favorables y el reconocimiento a su persona hacen que el trabajo brinde satisfacciones y favorezca la realización personal en lugar de aburrirse o sentirse frustrado (Shultz, 1992: 18).

Por lo tanto, la satisfacción laboral es un conjunto de actitudes hacia el trabajo, que puede ser descrita como una disposición psicológica del sujeto hacia su empleo (lo que piensa de él) y esto supone un grupo de actitudes hacia distintos elementos del mismo, resultado de diversas percepciones y expectativas que los empleados poseen hacia éste, por lo que hablar de satisfacción laboral no solo se refiere concretamente al trabajo, sino que implica diferentes variables del contexto laboral. Luego entonces, una de las tareas de un gerente es identificar los impulsos y las necesidades de los empleados, y canalizar su comportamiento hacia el desempeño del trabajo (Davis, 1999: 186).

Para la teoría del intercambio social, al entrar en una relación mutua, los individuos practican un balance psicológico, registrando los costos y recompensas que la relación implica para ellos. Vander (1994: 25) menciona que la conducta social consiste en un intercambio de actitudes entre mínimo dos personas, que se percibe como más o menos recompensado o costoso para una u otra. Las actividades pueden ser de tipo laboral, amorosa, conyugal, amistosa; y sólo continuará en la medida que sea redituable para ambos, es por eso que la gente entra en relaciones de intercambio ya que les brinda determinadas recompensas (Vander, 1994: 26).

La noción de intercambio se basa en la idea de reciprocidad por medio de un mecanismo de transacción: dar y recibir. Para esta teoría, toda interacción social tiene un precio, donde se procura tener una mejor relación para sí mismo, es decir, la interacción individual consiste en las sanciones y recompensas, y la respuesta de cada individuo ante el otro es acorde con la "retribución" que cada cual recibe. Lo que se hace, y cuánto se haga, depende de la cantidad y calidad de la recompensa que se obtenga. Por lo que la interacción equivale a un intercambio de recompensas: cuanto más frecuente se recompense una acción, y cuanto más valiosa sea la recompensa, con más frecuencia se repetirá (Ritzer, 1993:239).

Otro elemento importante para el intercambio es el costo, pues al realizar una acción hay que gastar ciertos recursos, ya que la ganancia es la recompensa menos el costo. La primera teorización desde la sociología respecto al intercambio social se puede ubicar con Simmel, desde el interaccionismo simbólico, quien parte de la base que los individuos se asocian para satisfacer sus necesidades, de inicio está el intercambio a la gratitud que la persona interesada trata de generar en el otro (por reciprocidad), la necesidad de devolver el servicio, surgiendo entre ambos sujetos un vínculo sin tener que llegar a la coacción (Ritzer, 1993: 40).

Los primeros ensayos teóricos para desarrollar los principios de esta teoría fueron hechos por Homans, quien consideró que la teoría del intercambio consiste en que la característica principal del funcionamiento es una concentración en las normas, pues son éstas los principales recursos para la definición de los roles sociales, y son los roles los que marcan la función de los individuos dentro de una organización (Ritzer, 1993: 81).

Los sujetos intentan conseguir el placer máximo a un costo mínimo, es decir, llegar a un máximo de satisfacción con un mínimo de esfuerzo. Esto se manifiesta porque los individuos están sumidos en un contexto social, donde forman parte de un campo social que los coloca en una red de intercambios y relaciones sociales. Dichas relaciones definen una dimensión de la realidad social y es la interacción el proceso mediante el cual se expresa.

Según Vander (1994), los miembros de una organización se sentirán satisfechos con una distribución de retribuciones (productos o resultados) proporcional a la contribución que cada uno haya hecho (insumo o aportes). De ahí se deriva el que quien más invierte más merece (Vander, 1994), y cuando la gente considera que no está en una relación equitativa manifiesta malestar, no importa si es víctima o beneficiario de dicha desigualdad.

Por otro lado Morales (1995: 414), resume la idea central de la teoría del intercambio social del siguiente modo: el intercambio se explica en función del propio interés de las personas que participan en él, las cuales esperan obtener beneficios de él y excluyen que el intercambio pueda obedecer una norma social superior (como la justicia), por consiguiente el intercambio es más la causa que la consecuencia de los fenómenos sociales estudiados.

Fischer (1991: 43) considera dos reglas esenciales que orientan las interacciones dentro del intercambio social: el intercambio de recursos y la equidad.

A partir de estas dos dimensiones se ha definido un principio fundamental del intercambio: cuanto más similares son dos acciones en cuanto a su grado de particularización y materialidad, más apropiado resulta el intercambio entre ellas. Por ejemplo, se considera inadecuado intercambiar un recurso cuya particularización es débil, como el dinero, por un recurso cuya particularización es elevada, como el amor.

La teoría del intercambio social destaca la adecuación que debe de existir entre los recursos intercambiados, ya que constituyen un modo de regulación que incita a los individuos a encontrar un comportamiento apropiado para cada situación.

La equidad es considerada como una norma de reciprocidad; es esencial en el intercambio en la medida que produce un sentimiento de satisfacción vinculado a la forma equilibrada de la interacción. El valor de la equidad es la idea que se forma acerca de lo que es justo y puede cambiar en función del salario, por ejemplo.

Asociado al intercambio social se ubica al proceso de liderazgo, donde el líder desempeña un papel de guía o de tomador de decisiones y no lleva a cabo acciones individuales, sino que se encuentra en constante dependencia con los colaboradores (Morales, 1995:704).

Ello porque el liderazgo primeramente representa un dominio fundado en una personalidad poderosa, en la aceptación del grupo, o en conocimientos pertinentes en un tema. También el liderazgo, por lo general, es situacional, pero en sus efectos describe un poder formal, que es transmitido culturalmente (Moscovici, 1986: 493).

Morales (1995: 704), considera que el comportamiento del líder afecta al comportamiento de otras personas pertenecientes al grupo, más de lo que el comportamiento de éstas afecta al líder. Con base en esto, se podría decir entonces que el líder es la persona que tiene la capacidad para comprender las necesidades de los miembros del grupo, detectando la forma de gratificarlas de acuerdo a los objetivos que el propio grupo haya planteado ejerciendo de esta manera una influencia sobre la conducta de dichos miembros quienes a su vez reconocen al líder como tal.

El líder, debe tener una visión clara de los objetivos y el plan de trabajo, siendo capaz de ver lejos y hacia adelante para prever las posibles vicisitudes, pero sin subestimar la importancia de cada etapa, por más pequeña que sea y su ubicación dentro del contexto general: De igual modo, debe saber distinguir lo esencial de lo secundario, concediendo a cada hecho su valor apreciando la urgencia y el orden de prioridad, conservando el sentido de las proporciones y la exacta perspectiva, es decir, manteniendo el equilibrio intelectual y moral (Schvarstein, 1991: 43).

Como cualquier ser humano, el líder no es infalible, puede equivocarse y sufrir altibajos; lo esencial es que sepa encontrar su propio equilibrio y contrarrestar los obstáculos, para esto cuenta con la colaboración de los demás miembros del grupo. Dentro de un sistema grupal siempre existirá otro miembro del grupo que desea ocupar el liderazgo, sin embargo, existe la convicción consciente e inconsciente de que si el líder fracasa, el grupo colaborará para que éste no fracase y le ayuda a restaurar el error. Asimismo, el líder toma en cuenta el punto de vista de los demás, pero sin perder la originalidad y la flexibilidad tanto intelectual como afectiva.

Se diría en lenguaje coloquial que un líder no debe dormirse en sus laureles por el hecho de saberse líder. Por el contrario, al reconocerse a sí mismo como tal, debe de analizar incesantemente tanto su posición como sus relaciones con los demás y los factores que tienen influencia sobre estos aspectos. El rol del líder se puede ubicar como una persona que es el centro de las conductas grupales y tiene incidencia en las normas grupales. Asimismo, es la persona que capaz de guiar al grupo hacia las metas.

Worchel (2003: 344) señala que el líder es la persona que tiene una influencia demostrable en la "personalidad" del grupo y tiene un don especial, que le permite captar lo que sus compañeros piensan y desean descubrir la manera de satisfacer sus aspiraciones; los líderes comprenden con mayor rapidez y perfección que otros lo que la situación dada exige del grupo al que pertenecen mejor que otros la tarea y saben convencer a los demás para que se entreguen a realizar su parte.

El liderazgo implica diferenciación social, no se puede hablar del líder seguidor, la posición del líder debe considerarse en relación a otras posiciones de no liderazgo. Como en cualquier otro rol, existe un conjunto de conductas esperadas que lo caracterizan y de este momento el líder desempeña ciertas funciones en dirección y coordinación de las actividades de los demás miembros, tomando en cuenta que el liderazgo se manifiesta hasta que exista una persona que ocupe de hecho esa posición, en donde dicha persona posea ciertos rasgos de personalidad y ciertos atributos que le han permitido impulsarlo a ocupar dicho rol de líder en el grupo.

El líder ayuda al grupo a marcar sus políticas, a determinar metas y a definir tareas, coordinando las actividades de acuerdo a un plan total, del cual él posee una mejor perspectiva y hace las veces de un experto que dirige al grupo a la consecución de sus objetivos.

Para promover la facilitación social, el líder trata de fortalecer la comunicación en el grupo, de tal forma que posibilite a sus miembros para expresar las cosas que sucedan, sus deseos, sus preocupaciones, sus metas, etc., de una manera fácil, sin barreras en la comunicación, restaurando y manteniendo la armonía en el grupo (Simon, 2012: 841).

El líder sirve de ejemplo, de modelo a seguir, un modelo que los miembros del grupo desean emular. La función de identificación da la posibilidad de interiorizar un modelo de personalidad funcional, otra función de la identificación es la de dar a una persona conocimiento de un rasgo o una actuación semejante a la de otra persona Morales (1995: 705).

Sin embargo, en el ejercicio del liderazgo destaca el poder como elemento de acción. Al respecto, Parsons concibió al poder como un mecanismo específico que opera para producir cambios en la acción de otros individuos o grupos en los procesos de interacción social. El uso de decisiones autoritarias con vistas a objetivos colectivos es lo que identifica Parsons para concebir el poder dentro de un ámbito de afectación particular.

El poder no es nunca la propiedad de un individuo; pertenece a un grupo y existe sólo mientras permanece unido el grupo. El poder es consensual, no necesita justificación por ser inherente a la misma existencia de las comunidades políticas y lo que sí necesita es legitimación.

El objetivo de las definiciones del poder por parte de Parsons y Arendt, que son similares, es prestar atención a la acción persuasiva por parte de una autoridad o de otros individuos (Ritzer, 1993: 120).

El poder puede ser o no una forma de influencia, según que intervengan o no sanciones, mientras que la influencia y autoridad pueden ser o no una forma de poder, según intervenga o no un conflicto de intereses.

La cuestión entonces es tratar de ubicar al poder y a otros elementos que conforman la vida de una organización en su estructura misma. Sin embargo no bastaría con dejarlo de esta forma. Se debe de describir un proceso general donde los individuos interactúan dentro de una organización (Scott, 1987: 14).

Inicialmente, se puede especificar un segmento personal-organizacional, donde la organización puede concebirse como un sistema abstracto, que depende de la presencia de individuos, donde se hace énfasis en el sistema de conductas y expectativas interrelacionadas de los individuos que forman el conjunto del sistema.

La organización estudiada se concibió, como un sistema de variables interrelacionadas, referidas al comportamiento de los individuos, con el fin de determinar la relación entre ellas y que tengan estas la cualidad de ser medidas y observables. En ello las principales dimensiones conceptuales de la organización se definieron en función de las teorías de las relaciones humanas y del intercambio social y su desempeño del liderazgo.

La satisfacción laboral de los individuos dentro de una organización es un segmento importante de la teoría de la organización, el cual se determinó a partir de tres variables, a saber, estabilidad, reconocimiento y relaciones de trabajo. De tal manera que una teoría de la organización puede considerar las características de los agentes, su posicionamiento personal, para así orientarse a su identificación con la organización y las relaciones de intercambio entre ellos y su organización.

De esta manera se pudo visualizar un segmento de entrada, el cual se refiere a que las variables de entrada de un sistema deben de considerarse en primer lugar, debido a que cuando se les maneja en diversas combinaciones originan un sistema total (Stogdill, 1967: 19). Los grupos de variables de este segmento pueden ser: entradas medibles, que incluyen los factores humanos para identificar un sistema intercomportamental y las relaciones del personal con la organización.

En este caso, la variable satisfacción laboral incluye a características personales asociadas al desarrollo de la organización. En el segmento de entrada esta variable, incluye entradas medibles, en cuanto que contempla características personales y es considerada como una variable que explica la disposición de los miembros a involucrarse aún más dentro de una organización y el hecho de que sean consolidados por ella. Cuando se le trata como entrada medible, explica o suministra la base de la valoración o remuneración del desempeño, la interacción y las expectativas de los individuos. Cabe mencionar que, habitualmente para la medición convencional, las variables suelen definirse más en términos de horas de trabajo, volumen de trabajo producido o nivel de habilidad; mientras que puede tratarse en realidad de un concepto complejo que se descompone en diferentes subconceptos y esto puede implicar una tarea más compleja para los teóricos de la organización.

En cuanto al segmento de salida, se puede decir que en una teoría de la organización las variables de entradas no sólo explican las características de los agentes y su posicionamiento personal, sino que también producen una serie de salidas o respuestas. Estas variables se pueden considerar como inductoras de las características personales (humanas y materiales), asociadas al liderazgo, que en este caso es la salida y puede dar cuenta de la movilidad de una organización.

Esta última variable está orientada hacia el ambiente en el cual se inserta la organización, y se puede decir que la viabilidad de ésta se encuentra íntimamente vinculada con las relaciones que mantiene con su medio (restricciones externas, intercambio con el medio y mecanismos de supervivencia).

La supervivencia de muchas organizaciones depende de la capacidad de extraer del medio los materiales para mantener sus operaciones y para sobrevivir a las crisis deben de mantener los mecanismos internos necesarios para hacer frente a cualquier cambio. La mayoría de los factores restrictivos pueden convertirse en oportunidades de crecimiento y realización. En este caso, el concepto de relaciones entre el personal es útil para relacionar la estructura, las operaciones y las interrelaciones de los individuos en un sistema intercomportamental que elabora las variables de entrada y genera las salidas o respuestas, al mismo tiempo que tiene efecto en la cohesión, productividad y desempeño de la organización.

De tal manera que si bien una teoría de la organización debe de estar sujeta a la discusión, no debe ser solamente un instrumento de pura discusión, sino que también debe de producir una serie de conocimientos comprobables (Alvesson 1996: 205).

En muchos de los casos es evidente que el aspecto social es muy importante, sobre todo en el caso de una situación de cooperación. Aquí se pueden considerar los elementos individuales, los efectos de las actividades en los individuos, el contacto con otros sistemas de cooperación. Estos factores

también están involucrados con los cambios en el ambiente físico, resultado de la existencia de sistemas cooperativos. En ello, el concepto de grupo pasa a ser significativo en las relaciones de los individuos y constituyen los sistemas de interacción. Al mismo tiempo el miembro del grupo o de la organización adquiere independencia o movilidad individual, por medio de su voluntad a cooperar en la organización.

Es evidente que esta situación debe de ser guiada por el propósito de la organización el cual es un plan común que engloba todos los intentos de los grupos existentes dentro de la organización.

De esta manera la organización pasa a ser un sistema abstracto, por medio de símbolos que la representan, conceptos referentes a ella, actividades impersonales, la organización como parte de otra organización superior, las propiedades del sistema de la organización y las dimensiones anteriormente mencionadas en este trabajo.

Una organización toma forma cuando existen personas capaces de establecer comunicación con los otros miembros, que tienen voluntad de contribución, que comparten el propósito común. Entonces los elementos que los individuos pueden expresar en la organización son la satisfacción laboral y el liderazgo. Estas variables son susceptibles de ser observadas.

En el caso de los individuos, existe una estrecha interrelación entre las satisfacciones y los sacrificios, cuando las satisfacciones exceden a los sacrificios la voluntad de cooperación persisten y esto es parte de una organización eficiente. Al mismo tiempo esta efectividad depende de un equilibrio, de un intercambio eficiente entre la organización y los miembros.

La organización es un sistema impersonal de esfuerzos humanos coordinados, en donde existe un principio unificador y una coordinación, tomando en cuenta la habilidad de comunicar y la voluntad personal. Al mismo tiempo el mantenimiento del propósito y la continuidad de las contribuciones de los grupos hacia la organización, conduce hacia una mayor eficiencia de las contribuciones personales (Santos, 2012: 26).

Junto con todos estos elementos descritos en este trabajo cabe destacar la movilidad que pueden tener los miembros de la organización en lo que respecta al control de sus acciones dentro de la efectividad de los resultados. En ello cabe considerar el liderazgo que los miembros ejercen dentro de su organización, la manera en como asimilan el lenguaje organizacional. Y como mantienen sus redes de comunicación al nivel del desempeño del grupo de trabajo y al nivel de toda la organización.

Es decir, dentro de las dimensiones de una organización aparecen estructuras o variables que pueden ser observadas y al mismo tiempo una serie de relaciones de interdependencia en el terreno de lo comportamental orientado hacia el cumplimiento del propósito común o los objetivos de la organización.

En ello aparecen una serie de subsistemas que vale la pena identificar dentro de estas dimensiones para poder sistematizar una teoría formal de la organización, al mismo tiempo que vale la pena considerar las aportaciones orientadas hacia la operación o el desempeño de la organización, sin perder de vista la constitución de una teoría formal y sus conceptos relacionados con teorías específicas que permitan describir una serie de procesos específicos dentro de una organización (Reed, 1999: 26).

Con la consideración de los elementos descritos anteriormente, la presente investigación se llevó a cabo un estudio de caso, mediante un proceso de medición, orientado a entender la posición de los individuos al interior, así como la relación de ellos y la organización, específicamente en lo referente a la satisfacción laboral y el liderazgo, en un instituto de investigación científica en México, el cual dedica sus esfuerzos a la industria petrolera nacional.

Metodología.

Se tomó una muestra de 116 sujetos, de una población de aproximadamente 382 trabajadores, que es el área de química aplicada, calculada con el programa Nsample, el cual determina para esta población una muestra de 103 sujetos, con un 92.5% de confiabilidad y un 7.5% de error tomados al azar, en una medición transeccional.

2. Instrumento.

El instrumento diseñado para este trabajo fue conformado a partir de un estudio cualitativo previo donde la orientación se dio a partir de las consideraciones teóricas expuestas con anterioridad, más las que la misma población propuso. Una Escala de Actitudes tipo Likert, para evaluar la satisfacción laboral de esta área de trabajo, con 88 reactivos y cinco opciones de respuesta:

1= muy bajo, 2= bajo, 3= regular, 4= alto y 5= muy alto ó
1= muy desfavorable, 2= desfavorable, 3= ni favorable ni desfavorable, 4= favorable y 5= muy favorable).
Después de analizar la sensibilidad de reactivos y hacer una diferenciación de contraste con grupos altos y bajos con la prueba t, se eliminaron 2 y quedaron 88 para el instrumento definitivo.

Con un análisis factorial de componentes rotados se obtuvieron para el factor satisfacción laboral tres variables: estabilidad familiar, reconocimiento y relaciones de trabajo; para el factor liderazgo se obtuvieron cuatro variables: motivación, poder, dirección y trabajo en equipo.

La confiabilidad del instrumento es muy alta con un alpha de 0.957

La confiabilidad del factor satisfacción laboral es muy alta con un alpha de 0.946

La varianza de este factor es de 54.75

La confiabilidad del factor liderazgo es satisfactoria con un alpha de 0.864

La varianza de este factor es de 49.50

A continuación se presentan los resultados en forma de cuadro.

Cuadro 1. La satisfacción laboral para este grupo es alta, determinada por un valor de 190.7 (media) con respecto de un valor máximo de 235

Estadísticos de la variable satisfacción satisfacción laboral para este grupo es alta

TOTSATL

N	Valid	116
	Missing	0
Mea		190.767
Std. Error of		1.804
Media		190.500
Mod		188.0 ^a
Std.		19.432
Varianc		377.623
Skewne		-
Std. Error of		.22
Kurtos		1.02
Std. Error of		.44
Rang		121.0
Minimu		114.0
Maximu		235.0
Su		22129.0
Percentil	25	178.000
	50	190.500
	75	206.000

a. Multiple modes exist. The smallest value

Cuadro 2. Variables de la satisfacción laboral, relación valor de la media con valor máximo.

La consideración de la estabilidad es alta, ya que la media es de 72.9 con respecto de un valor máximo de 95, la del reconocimiento es muy alta, ya que la media es de 76 con respecto de un valor máximo de 88 y la de las relaciones de trabajo es alta, ya que la media es de 46.9 con respecto de un valor máximo de 60.

trabajo. La consideración de la estabilidad familiar es alta, la del reconocimiento es muy alta y la de las relaciones de trabajo es alta

		ESTABFAM	RECONOC	RELTRAB
N	Valid	116	116	116
	Missing	0	0	0
Mean		72.29	76.00	46.90
Std. Error of Mean		1.09	.88	.66
Median		73.00	77.00	47.00
Mode		84	70 ^a	48
Std. Deviation		11.74	7.33	6.02
Variance		137.81	53.72	36.22
Skewness		-.757	-.389	-.208
Std. Error of Skewness		.225	.225	.225
Kurtosis		.877	-.684	.234
Std. Error of Kurtosis		.446	.446	.446
Range		87	29	30
Minimum		28	59	30
Maximum		95	88	60
Sum		8386	8816	5440
Percentiles	25	66.00	71.00	43.00
	50	73.00	77.00	47.00
	75	81.00	82.00	50.00

a. Multiple modes exist. The smallest value is shown

Cuadro 3. El desempeño del liderazgo es alto, señalado por la media 216.7 con respecto de un valor máximo de 288.

Estadísticos del factor liderazgo. Se tomó este resultado porque en lidtotal se eliminaron algunos reactivos y se obtuvieron las siguientes frecuencias con este nuevo nombre. La consideración de la importancia del liderazgo, por parte de este grupo es alta

LIDTODEF

N	Valid	116
	Missing	0
Mean		216.7586
Std. Error of Mean		2.1029
Median		216.0000
Mode		211.00
Std. Deviation		22.6488
Variance		512.9673
Skewness		.112
Std. Error of Skewness		.225
Kurtosis		-.008
Std. Error of Kurtosis		.446
Range		125.00
Minimum		163.00
Maximum		288.00
Sum		25144.00
Percentiles	25	199.5000
	50	216.0000
	75	235.2500

Cuadro 4. Variables del liderazgo. Relación valor de la media con valor máximo.

La motivación es alta, ya que la media es de 73.9 con respecto de un valor máximo de 90; el poder es regular, ya que la media es de 39.6 con respecto de un valor máximo de 69; la dirección es alta, ya que la media es de 53.8 con respecto de un valor máximo de 70 y el trabajo en equipo es alto, ya que la media es de 49.2 con respecto de un valor máximo de 61.

Los estadísticos de las siguientes variables reflejan que la motivación es alta, el poder es regular, la dirección es alta y el trabajo en equipo es alto

		LMOTIV	LPODER	LDIRECC	LTRABEQ
N	Valid	118	118	118	118
	Missing	0	0	0	0
Mean		73.96	39.66	53.85	49.28
Std. Error of Mean		.77	.85	.85	.57
Median		74.00	39.00	54.00	49.50
Mode		74*	38	50*	45
Std. Deviation		8.28	9.11	7.02	6.12
Variance		68.49	82.96	49.27	37.41
Skewness		-.541	.262	-.087	-.088
Std. Error of Skewness		.225	.225	.225	.225
Kurtosis		.813	.322	-.021	-.714
Std. Error of Kurtosis		.446	.446	.446	.446
Range		43	50	37	27
Minimum		47	19	33	34
Maximum		90	69	70	61
Sum		8579	4801	6247	5717
Percentiles	25	70.25	33.25	49.00	45.00
	50	74.00	39.00	54.00	49.50
	75	79.00	45.00	59.00	54.00

a. Multiple modes exist. The smallest value is shown

Cuadro 5. Correlación entre satisfacción y liderazgo.

Correlations. Existe una moderada relación entre satisfacción laboral y liderazgo

	TOTSATLA	LIDTODEF
TOTSATLA Pearson Correlation	1.000	.510**
Sig. (2-tailed)	.	.000
N	118	118
LIDTODEF Pearson Correlation	.510**	1.000
Sig. (2-tailed)	.000	.
N	118	118

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Cuadro 6. Correlaciones entre las variables de la satisfacción laboral.

Correlations. Existe una relación moderada de la estabilidad familiar con el reconocimiento y la estabilidad en el trabajo y con la satisfacción laboral es alta; el reconocimiento tiene una moderada relación con estabilidad familiar y relaciones de trabajo, pero alta con la satisfacción laboral; las relaciones de trabajo tienen una moderada relación con la estabilidad familiar y el reconocimiento, pero alto con la satisfacción laboral

	ESTABFAM	RECONOC	RELTRAB	TOTSATLA
ESTABFAM Pearson Correlation	1.000	.458**	.319**	.880**
Sig. (2-tailed)	.	.000	.000	.000
N	118	118	118	118
RECONOC Pearson Correlation	.458**	1.000	.469**	.775**
Sig. (2-tailed)	.000	.	.000	.000
N	118	118	118	118
RELTRAB Pearson Correlation	.319**	.469**	1.000	.672**
Sig. (2-tailed)	.000	.000	.	.000
N	118	118	118	118
TOTSATLA Pearson Correlation	.880**	.775**	.672**	1.000
Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.
N	118	118	118	118

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Cuadro 7. Correlaciones entre las variables del liderazgo.

Correlations. Las variables motivación, poder, dirección y trabajo en equipo tienen una alta relación. Por su parte, motivación tiene una baja relación con el poder y una relación media con dirección y trabajo en equipo; poder tiene una baja relación con dirección y trabajo en equipo; dirección tiene una regular relación con trabajo en equipo.

	LIDTODEF	LMOTIV	LPODER	LDIRECC	LTRABEQ
LIDTODEF Pearson Correlation	1.000	.768**	.656**	.774**	.798**
Sig. (2-tailed)	.	.000	.000	.000	.000
N	118	118	118	118	118
LMOTIV Pearson Correlation	.768**	1.000	.207*	.573**	.527**
Sig. (2-tailed)	.000	.	.028	.000	.000
N	118	118	118	118	118
LPODER Pearson Correlation	.656**	.207*	1.000	.241**	.385**
Sig. (2-tailed)	.000	.028	.	.009	.000
N	118	118	118	118	118
LDIRECC Pearson Correlation	.774**	.573**	.241**	1.000	.583**
Sig. (2-tailed)	.000	.000	.009	.	.000
N	118	118	118	118	118
LTRABEQ Pearson Correlation	.798**	.527**	.385**	.583**	1.000
Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.
N	118	118	118	118	118

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Cuadro 8. Correlaciones entre las variables de la satisfacción laboral y el liderazgo.

Correlations. Las variables del factor satisfacción laboral tienen una regular asociación con las variables del factor liderazgo

		ESTABFAM	RECONOC	RELTRAB	LMOTIV	LPODER	LDIRECC	LTRABEQ
ESTABFAM	Pearson Correlation	1.000	.458**	.315**	.286**	.393**	.288**	.355**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.004	.000	.002	.000
	N	118	118	118	118	118	118	118
RECONOC	Pearson Correlation	.458**	1.000	.469**	.288**	.139	.238*	.288**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.004	.138	.010	.002
	N	118	118	118	118	118	118	118
RELTRAB	Pearson Correlation	.315**	.469**	1.000	.299**	.293**	.419**	.357**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.001	.001	.000	.000
	N	118	118	118	118	118	118	118
LMOTIV	Pearson Correlation	.286**	.288**	.299**	1.000	.207*	.573**	.527**
	Sig. (2-tailed)	.004	.004	.001		.028	.000	.000
	N	118	118	118	118	118	118	118
LPODER	Pearson Correlation	.393**	.139	.293**	.207*	1.000	.241**	.385**
	Sig. (2-tailed)	.000	.138	.001	.028		.009	.000
	N	118	118	118	118	118	118	118
LDIRECC	Pearson Correlation	.288**	.238*	.419**	.573**	.241**	1.000	.583**
	Sig. (2-tailed)	.002	.010	.000	.000	.009		.000
	N	118	118	118	118	118	118	118
LTRABEQ	Pearson Correlation	.355**	.288**	.357**	.527**	.385**	.583**	1.000
	Sig. (2-tailed)	.000	.002	.000	.000	.000	.000	
	N	118	118	118	118	118	118	118

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Cuadro 9. ANOVA (diferencia entre las variables) desde sexo, donde los hombres tienen mayor reconocimiento.

ANOVA desde sexo En la variable reconocimiento existe una diferencia entre hombre y mujeres

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
ESTABFAM	Between Groups	10.217	1	10.217	.074	.787
	Within Groups	15837.817	114	138.928		
	Total	15848.034	115			
RECONOC	Between Groups	227.323	1	227.323	4.355	.039
	Within Groups	5950.677	114	52.199		
	Total	6178.000	115			
RELTRAB	Between Groups	1.503	1	1.503	.041	.840
	Within Groups	4163.256	114	36.520		
	Total	4164.759	115			

Cuadro 10. Prueba t para muestras independientes. Se confirma la diferencia de un mayor reconocimiento para los hombres.

Independent Samples Test. En la variable reconocimiento existe una diferencia entre hombres y mujeres

		Levene's Test for Equality of Variances		t-Test for Equality of Means						
		F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
									Lower	Upper
ESTABFAM	Equal variances assumed	.110	.740	.271	114	.787	.59	2.19	-3.75	4.94
	Equal variances not assumed			.272	112.378	.786	.59	2.19	-3.75	4.94
RECONOC	Equal variances assumed	2.190	.142	2.087	114	.039	2.81	1.34	.14	5.47
	Equal variances not assumed			2.109	113.976	.037	2.81	1.33	.17	5.44
RELTRAB	Equal variances assumed	.206	.651	.203	114	.840	.23	1.12	-2.00	2.46
	Equal variances not assumed			.202	108.942	.840	.23	1.13	-2.01	2.47

Cuadro 11. Cruce de edad y sexo.

EDAGRUP * Sexo Crosstabulation. Existe una relación entre sexo y edad tal que hay más hombres de 41 a 50 años y más mujeres menores de 30 años

			Sexo		Total
			Mujer	Hombre	
EDAGRUP	menor o igual que 30 años	Count	22	7	29
		% within EDAGRUP	75.9%	24.1%	100.0%
		% within Sexo	40.7%	11.3%	25.0%
		% of Total	19.0%	6.0%	25.0%
	de 31 a 40 años	Count	11	19	30
		% within EDAGRUP	36.7%	63.3%	100.0%
		% within Sexo	20.4%	30.6%	25.9%
		% of Total	9.5%	16.4%	25.9%
	de 41 a 50 años	Count	12	22	34
		% within EDAGRUP	35.3%	64.7%	100.0%
		% within Sexo	22.2%	35.5%	29.3%
		% of Total	10.3%	19.0%	29.3%
de 51 a 75 años	Count	9	14	23	
	% within EDAGRUP	39.1%	60.9%	100.0%	
	% within Sexo	16.7%	22.6%	19.8%	
	% of Total	7.8%	12.1%	19.8%	
Total	Count	54	62	116	
	% within EDAGRUP	46.6%	53.4%	100.0%	
	% within Sexo	100.0%	100.0%	100.0%	
	% of Total	46.6%	53.4%	100.0%	

Cuadro 12. Cruce de puesto de trabajo y sexo.

Puesto * Sexo Crosstabulation. Existe una relación entre sexo y el puesto tal que hay más hombre con categoría de jefes y más mujeres con categoría de empleadas

			Sexo		Total
			Mujer	Hombre	
Puesto	empleados	Count	44	35	79
		% within Puesto	55.7%	44.3%	100.0%
		% within Sexo	81.5%	56.5%	68.1%
		% of Total	37.9%	30.2%	68.1%
	Jefes	Count	10	27	37
		% within Puesto	27.0%	73.0%	100.0%
		% within Sexo	18.5%	43.5%	31.9%
		% of Total	8.6%	23.3%	31.9%
Total	Count	54	62	116	
	% within Puesto	46.6%	53.4%	100.0%	
	% within Sexo	100.0%	100.0%	100.0%	
	% of Total	46.6%	53.4%	100.0%	

Cuadro 13. Cruce del estado civil y sexo.

Estado Civil * Sexo Crosstabulation. Existe una relación entre el sexo el el edo. civil tal que en los hombres predominan los casados y en las mujeres las solteras

			Sexo		Total
			Mujer	Hombre	
Estado Civil	Solteros	Count	28	12	40
		% within Estado Civil	70.0%	30.0%	100.0%
		% within Sexo	51.9%	19.4%	34.5%
		% of Total	24.1%	10.3%	34.5%
	Casados	Count	21	49	70
		% within Estado Civil	30.0%	70.0%	100.0%
		% within Sexo	38.9%	79.0%	60.3%
		% of Total	18.1%	42.2%	60.3%
	Divorciados	Count	4	1	5
		% within Estado Civil	80.0%	20.0%	100.0%
		% within Sexo	7.4%	1.6%	4.3%
		% of Total	3.4%	.9%	4.3%
Viudo	Count	1		1	
	% within Estado Civil	100.0%		100.0%	
	% within Sexo	1.9%		.9%	
	% of Total	.9%		.9%	
Total	Count	54	62	116	
	% within Estado Civil	46.6%	53.4%	100.0%	
	% within Sexo	100.0%	100.0%	100.0%	
	% of Total	46.6%	53.4%	100.0%	

Cuadro 14. Cruce del nivel de estudios y sexo.

nivel de estudios * Sexo Crosstabulation. Existe una relación entre el sexo y el nivel de estudios tal que en los hombres y mujeres predomina el nivel profesional

			Sexo		Total
			Mujer	Hombre	
nivel de estudios	básico	Count	7	2	9
		% within nivel de estudios	77.8%	22.2%	100.0%
		% within Sexo	13.0%	3.2%	7.8%
		% of Total	6.0%	1.7%	7.8%
	medio	Count	19	9	28
		% within nivel de estudios	67.9%	32.1%	100.0%
		% within Sexo	35.2%	14.5%	24.1%
		% of Total	16.4%	7.8%	24.1%
	profesional	Count	22	32	54
		% within nivel de estudios	40.7%	59.3%	100.0%
		% within Sexo	40.7%	51.6%	46.6%
		% of Total	19.0%	27.6%	46.6%
	posgrado	Count	6	19	25
		% within nivel de estudios	24.0%	76.0%	100.0%
		% within Sexo	11.1%	30.6%	21.6%
		% of Total	5.2%	16.4%	21.6%
Total	Count	54	62	116	
	% within nivel de estudios	46.6%	53.4%	100.0%	
	% within Sexo	100.0%	100.0%	100.0%	
	% of Total	46.6%	53.4%	100.0%	

Cuadro 15 Cruce de edad y Puesto.

EDAGRUP * Puesto Crosstabulation. Existe una relación entre el puesto y la edad tal que hay más jefes de 41 a 50 años y más empleados menores o igual que 30 años

			Puesto		Total
			empleados	Jefes	
EDAGRUP	menor o igual que 30 años	Count	29		29
		% within EDAGRUP	100.0%		100.0%
		% within Puesto	36.7%		25.0%
		% of Total	25.0%		25.0%
	de 31 a 40 años	Count	20	10	30
		% within EDAGRUP	66.7%	33.3%	100.0%
		% within Puesto	25.3%	27.0%	25.9%
		% of Total	17.2%	8.6%	25.9%
	de 41 a 50 años	Count	19	15	34
		% within EDAGRUP	55.9%	44.1%	100.0%
		% within Puesto	24.1%	40.5%	29.3%
		% of Total	16.4%	12.9%	29.3%
de 51 a 75 años	Count	11	12	23	
	% within EDAGRUP	47.8%	52.2%	100.0%	
	% within Puesto	13.9%	32.4%	19.8%	
	% of Total	9.5%	10.3%	19.8%	
Total	Count	79	37	116	
	% within EDAGRUP	68.1%	31.9%	100.0%	
	% within Puesto	100.0%	100.0%	100.0%	
	% of Total	68.1%	31.9%	100.0%	

Cuadro 16. Cruce de antigüedad y puesto.

ANTGRUP * Puesto Crosstabulation. Existe una relación entre el puesto y la antigüedad tal que hay más jefes con antigüedad de 16 a 25 años y más empleados con antigüedad menor o igual a 5 años

			Puesto		Total
			empleados	Jefes	
ANTGRUP	menos o igual que 5 años	Count	25	7	32
		% within ANTGRUP	78.1%	21.9%	100.0%
		% within Puesto	31.6%	18.9%	27.6%
		% of Total	21.6%	6.0%	27.6%
	de 6 a 15 años	Count	21	6	27
		% within ANTGRUP	77.8%	22.2%	100.0%
		% within Puesto	26.6%	16.2%	23.3%
		% of Total	18.1%	5.2%	23.3%
	de 16 a 25 años	Count	19	15	34
		% within ANTGRUP	55.9%	44.1%	100.0%
		% within Puesto	24.1%	40.5%	29.3%
		% of Total	16.4%	12.9%	29.3%
de 26 a 35 años	Count	14	9	23	
	% within ANTGRUP	60.9%	39.1%	100.0%	
	% within Puesto	17.7%	24.3%	19.8%	
	% of Total	12.1%	7.8%	19.8%	
Total	Count	79	37	116	
	% within ANTGRUP	68.1%	31.9%	100.0%	
	% within Puesto	100.0%	100.0%	100.0%	
	% of Total	68.1%	31.9%	100.0%	

Cuadro 17. Cruce del nivel de estudios y puesto.

nivel de estudios * Puesto Crosstabulation. Existe una relación entre el puesto y el nivel de estudios tal que hay más jefes con nivel profesional y también hay más empleados con nivel profesional

			Puesto		Total
			empleados	Jefes	
nivel de estudios	básico	Count	9		9
		% within nivel de estudios	100.0%		100.0%
		% within Puesto	11.4%		7.8%
		% of Total	7.8%		7.8%
	medio	Count	28	2	28
		% within nivel de estudios	92.9%	7.1%	100.0%
		% within Puesto	32.9%	5.4%	24.1%
		% of Total	22.4%	1.7%	24.1%
	profesional	Count	32	22	54
		% within nivel de estudios	59.3%	40.7%	100.0%
		% within Puesto	40.5%	59.5%	46.6%
		% of Total	27.6%	19.0%	46.6%
posgrado	Count	12	13	25	
	% within nivel de estudios	48.0%	52.0%	100.0%	
	% within Puesto	15.2%	35.1%	21.6%	
	% of Total	10.3%	11.2%	21.6%	
Total	Count	79	37	116	
	% within nivel de estudios	68.1%	31.9%	100.0%	
	% within Puesto	100.0%	100.0%	100.0%	
	% of Total	68.1%	31.9%	100.0%	

Cuadro 18. Cruce de la edad y estado civil.

EDAGRUP * Estado Civil Crosstabulation. Existe una relación entre la edad y el estado civil tal que hay más solteros menores o igual que 30 años y más casados de 41 a 50 años

			Estado Civil				Total
			Solteros	Casados	Divorciados	Viuudo	
EDAGRUP	menor o igual que 30 años	Count	23	6			29
		% within EDAGRUP	79.3%	20.7%			100.0%
		% within Estado Civil	57.5%	8.6%			25.0%
		% of Total	19.8%	5.2%			25.0%
	de 31 a 40 años	Count	6	21	3		30
		% within EDAGRUP	20.0%	70.0%	10.0%		100.0%
		% within Estado Civil	15.0%	30.0%	60.0%		25.9%
		% of Total	5.2%	18.1%	2.6%		25.9%
	de 41 a 50 años	Count	5	29			34
		% within EDAGRUP	14.7%	85.3%			100.0%
		% within Estado Civil	12.5%	41.4%			29.3%
		% of Total	4.3%	25.0%			29.3%
	de 51 a 75 años	Count	6	14	2	1	23
		% within EDAGRUP	26.1%	60.9%	8.7%	4.3%	100.0%
		% within Estado Civil	15.0%	20.0%	40.0%	100.0%	19.8%
		% of Total	5.2%	12.1%	1.7%	0.9%	19.8%
Total	Count	40	70	5	1	116	
	% within EDAGRUP	34.5%	60.3%	4.3%	0.9%	100.0%	
	% within Estado Civil	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	
	% of Total	34.5%	60.3%	4.3%	0.9%	100.0%	

Cuadro 19. Cruce de la antigüedad y estado civil.

ANTGRUP * Estado Civil Crosstabulation. Existe una relación entre el estado civil y la antigüedad tal que hay más solteros con antigüedad menor o igual a 5 años y más casados con una antigüedad de 16 a 25 años

			Estado Civil				Total
			Solteros	Casados	Divorciados	Viudo	
ANTGRUP	menos o igual que 5 años	Count	19	13			32
		% within ANTGRUP	59.4%	40.6%			100.0%
		% within Estado Civil	47.5%	18.6%			27.6%
		% of Total	16.4%	11.2%			27.6%
	de 6 a 15 años	Count	7	18	2		27
		% within ANTGRUP	25.9%	66.7%	7.4%		100.0%
		% within Estado Civil	17.5%	25.7%	40.0%		23.3%
		% of Total	6.0%	15.5%	1.7%		23.3%
	de 16 a 25 años	Count	9	23	2		34
		% within ANTGRUP	26.5%	67.6%	5.9%		100.0%
		% within Estado Civil	22.5%	32.9%	40.0%		29.3%
		% of Total	7.8%	19.8%	1.7%		29.3%
de 26 a 35 años	Count	5	18	1	1	23	
	% within ANTGRUP	21.7%	69.6%	4.3%	4.3%	100.0%	
	% within Estado Civil	12.5%	22.9%	20.0%	100.0%	19.8%	
	% of Total	4.3%	13.8%	.9%	.9%	19.8%	
Total	Count	40	70	5	1	118	
	% within ANTGRUP	34.5%	60.3%	4.3%	.9%	100.0%	
	% within Estado Civil	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	
	% of Total	34.5%	60.3%	4.3%	.9%	100.0%	

Cuadro 20. Cruce del nivel de estudios y estado civil.

nivel de estudios * Estado Civil Crosstabulation. Existe una relación entre el edo. civil y el nivel de estudios tal que hay más solteros con nivel profesional y también más casados con nivel profesional

			Estado Civil				Total
			Solteros	Casados	Divorciados	Viudo	
nivel de estudios	básico	Count	4	3	1	1	9
		% within nivel de estudios	44.4%	33.3%	11.1%	11.1%	100.0%
		% within Estado Civil	10.0%	4.3%	20.0%	100.0%	7.8%
		% of Total	3.4%	2.6%	.9%	.9%	7.8%
	medio	Count	8	19	1		28
		% within nivel de estudios	28.6%	67.9%	3.6%		100.0%
		% within Estado Civil	20.0%	27.1%	20.0%		24.1%
		% of Total	6.9%	16.4%	.9%		24.1%
	profesional	Count	25	27	2		54
		% within nivel de estudios	46.3%	50.0%	3.7%		100.0%
		% within Estado Civil	62.5%	38.6%	40.0%		46.6%
		% of Total	21.6%	23.3%	1.7%		46.6%
posgrado	Count	3	21	1		25	
	% within nivel de estudios	12.0%	84.0%	4.0%		100.0%	
	% within Estado Civil	7.5%	30.0%	20.0%		21.6%	
	% of Total	2.6%	18.1%	.9%		21.6%	
Total	Count	40	70	5	1	118	
	% within nivel de estudios	34.5%	60.3%	4.3%	.9%	100.0%	
	% within Estado Civil	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	
	% of Total	34.5%	60.3%	4.3%	.9%	100.0%	

3. Discusión de resultados

La satisfacción encontrada es alta y el liderazgo también. Los componentes de la satisfacción también son altos, donde destaca la variable reconocimiento con un valor de muy alto. En el caso del liderazgo, la motivación, la dirección y el trabajo en equipo son altos, pero el poder es regular, lo que indica una orientación hacia el cumplimiento de los requerimientos de la organización al mantenerse predispuestos al cumplimiento de indicaciones por parte de sus jefes.

Con respecto al comportamiento de los individuos en el desempeño de equipos de trabajo se pudo observar que los equipos se mostraron con una marcada predisposición a la participación en los trabajos de integración en equipo y responsabilidad compartida, predominando una orientación más hacia el cumplimiento que a la desviación y en ello se pudo observar una direccionalidad y fuerza hacia el cumplimiento de una los objetivos de la organización y la invitación a integrarse dentro del trabajo en equipo con metas específicas. De tal manera que las reglas de interacción que propusieron los individuos, se orientaron hacia el orden y el cumplimiento, con la peculiaridad que los individuos propusieron y propiciaron un ambiente de confianza en la resolución de tareas.

En el establecimiento de la satisfacción laboral, los miembros establecieron una alineación con la visión institucional, integrando el servicio al cliente, relaciones en el trabajo, prestigio y contribución de resultados. En el establecimiento de estos dominios se pudo observar una postura de apropiación de las metas de la organización por parte de los miembros de los equipos de trabajo que impacta en la estabilidad familiar y en las relaciones de trabajo. En forma específica destacó el reconocimiento dentro de la ejecución de las actividades de los miembros de la organización, lo cual redundó en el orgullo de pertenecer a la organización en estudio.

Conclusión.

Las organizaciones actualmente compiten en entornos complejos y por lo tanto se hace necesario que tengan una comprensión vital de sus objetivos y de los métodos que han de utilizar para alcanzarlos. Puede traducir la estrategia y la misión de una organización en un amplio conjunto de medidas de actuación, que proporcionan la estructura necesaria para un sistema de gestión y medición estratégica. Con esto, se puede decir que es inevitable que en una organización generalmente se ponga énfasis en la consecución de objetivos financieros. Ello no es impedimento para que también se puedan incluir los factores de actuación (de grupos de trabajo) de esos objetivos financieros, soportes de la existencia de muchas organizaciones. Porque no se trata de individuos satisfechos o reconocidos de manera individual, sino que hay que atender el contexto, la estructura y los procesos, tanto productivos como sociales, que se viven al interior de una organización. Y eso lleva a especificar o detectar cuál es el balance de los tópicos que son estudiados en una organización específica. Pero todavía hay que ir más allá y dejar una pregunta para tareas futuras: y al final del trayecto laboral de los individuos ¿qué es lo que les deja la organización para mantener lo que en un momento dado fue suyo y cómo pueden enfrentar el futuro una vez que abandonan la organización?: ¿cómo trabajadores con expertez, como desprovistos de la protección institucional o como individuos capaces de generar nuevos horizontes?.

Fuentes bibliográficas.

Barnard, Ch. I. (1968). *The Functions of the Executive*. Harvard University

Clarke, T. and Clegg, S. (2000) *Changing Paradigms: The Transformation of Management Knowledge for the 21st Century*, HarperCollins Business, London, 1-59.

Davis, K., Newstrom, J. (1999) *Comportamiento Humano en el Trabajo*. Mc Graw-Hill, México.

Fischer, G. N. (1990). *Psicología Social: Conceptos fundamentales*. Madrid: Narcea

Hassard, J. (1995) *Sociology and Organization. Theory. Positivism, Paradigms and Posmodernity*. Cambridge University Press, Londres.

Kaplan, R. y David, N. (1997) *Cuadro de mando integral*. Ediciones Gestión, Barcelona.

Luthans, F. (2008) *Comportamiento Organizacional*. Mc-Graw-Hill. México.

Morales, J.F. (1995) *Psicología social*. Madrid: Mc Graw-Hill.

Moorhead, G. (2010) *Comportamiento Organizacional*. Cengage Learning, México.

Moscovici, S. (1986) *Psicología Social II*, Paidós, México.
Nicole, A, De Gaulejac, V. (1993) *El coste de la excelencia*. Paidós, Barcelona.

Reed, M. (1999) "Organizational Theorizing: A Historically Contested Terrain." In *Studying Organization: Theory and Method*, ed. S. R. Clegg and C. Hardy, 25-50. London: Sage,.

Ritzer, G. (1993) *Teoría Sociológica Contemporánea*. Mc Graw-Hill, México

Schvarstein, L. (1997). *Psicología Social de las organizaciones*. Nuevos aportes, Buenos Aires, Paidós.

Scott, W. R. (1987) *Organizations: Rational, Natural, and Open Sysrems*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall.

Stogdill, R. M. (1967) "Dimensiones de la teoría de la organización" Thompson, J.D. (comp.) *Teoría de la organización*, Bibliográfica Omeba, Bs. As., pp. 15-72.

Vander, James (1986) *Buenos Aires: Manual de Psicología Social*. Paidós.

Worchel, S. (2003) *Psicología Social*. Thomson, México

Publicaciones periódicas

Alvesson, M. Stanley, D. (1996) "Critical Theory and Posmodernism Approaches" en Clegg, S. Hardy, C. Y Nord, W. *Handbook of Organization Studies*. Sage, Londres pp.191-217

Gergen, Kenneth J. y Tojo Joseph Tatchekery (1996) "Organization Science as Social Construction: Posmodern Potentials", en *The Journal of Applied Behavioral Science*, 32/4, pp. 356-377.

Heydebrand, Wolf V. (1989) "New Organizational Forms" en *Work and Occupations*, 16/3, pp.323-357.

Santos, A., Hayward, T., Ramos, H. M. (2012) "Organizational culture, work and Personal goals as predictors of employee well-being", en *Journal of Organizational Culture, Communications and Conflict*, Vol. 16, Núm. 1, pp. 25-48.

Simon, A. (2012) The influence of job, team and organizational level resources on employee well-being, engagement, commitment and extra-role performance: Test of a model, en *International Journal of Manpower*, Vol. 33, Núm. 7. Pp. 840-853.

Shultz M. (1992). *Postmodern Pictures of Culture: A Postmodern Reflection on the "Modern Notion" of Corporate Culture*. *International Studies of Management & Organization*, 22(2), 15-35

¿Es la nanotecnología un nuevo paradigma tecnológico?

Edgar Acatitla Romero ¹

¹Doctorante en Economía Social, UAM-Iztapalapa.

Introducción.

Una característica peculiar de las economías capitalistas desde la Revolución Industrial hasta hoy en día es el cambio acelerado en distintos ámbitos: tecnológico, económico, social, político, educativo, ambiental y cultural. En particular, respecto de la relación tecnología-economía ha surgido una teoría conocida en la literatura económica como teoría evolutiva, que intenta explicar la dinámica del capitalismo a partir del cambio tecnológico y sus efectos en la economía y más allá (institucionales, organizacionales, culturales). Así, a través de los conceptos centrales de paradigma tecnológico, revolución tecnológica y paradigma tecno-económico, los autores que se inscriben en esta vertiente teórica (Giovani Dosi, Christopher Freeman y Carlota Pérez, entre otros) han desarrollado una interpretación del progreso tecnológico y socioeconómico en el largo plazo, centrándose básicamente en la explicación de la revolución tecnológica de las Tecnologías de la Información y Comunicaciones (TIC).

Sin embargo, el crecimiento acelerado de un nuevo campo tecnológico conocido como nanotecnología, abre la pregunta sobre su naturaleza como paradigma tecnológico y sus posibles alcances en la economía y más allá. El presente ensayo tiene como propósito explorar estos posibles alcances tomando como referencia el marco conceptual propuesto por la teoría evolutiva. Así, en la primera parte se presentan los conceptos centrales de esta teoría; en la segunda parte, se desarrolla una interpretación sobre la naturaleza de la nanotecnología como posible paradigma tecnológico y sus posibles alcances en la economía y, por último, se emiten algunas conclusiones.

1. Paradigmas tecnológicos, revoluciones tecnológicas y paradigmas tecno-económicos .

Desde el siglo XIX hasta hoy en día, han ocurrido grandes cambios económicos, sociales e incluso culturales que, ante los ojos de los hombres que los han vivido, representan Eras históricas. Esto no quiere decir que los hombres que existieron antes no hayan presenciado el nacimiento, desarrollo o fin de alguna otra Era histórica, por ejemplo, la Era Romana, la Era Cristiana, etc., sino que lo peculiar a partir del siglo XIX, es que todas las Eras se caracterizan por cambios tecnológicos de gran magnitud, lo cual se refleja, incluso, en el nombre popular que las distingue:

De lo que les quiero hablar es del problema de manipular y controlar cosas en la escala de lo pequeño.
(Richard Feynman, Premio Nobel de Física en 1965)

Revolución Industrial, Era del vapor y los ferrocarriles, Era del acero y la electricidad, Era del petróleo y el automóvil y Era de la informática y las telecomunicaciones (Pérez; 2004).

Ante la importancia evidente de la tecnología en la economía se considera, en el contexto de la teoría económica, una variable exógena o una variable endógena, según la vertiente teórica o escuela. De esta forma,

Para el modelo neoclásico la tecnología se considera como un elemento dado y exógeno en su estructura analítica (Capdevielle; 2002: 91).

En la escuela neoclásica la tecnología se define como el conjunto de todos los posibles métodos de producción, correspondientes a un estado del arte y el desarrollo científico, para cualquier nivel de producción y dotación de recursos existentes (Capdevielle; 2002). Mientras que el cambio tecnológico es analizado a partir de la comparación entre dos situaciones posibles de equilibrio, es decir, se trata de un análisis de estática comparada.

Por otro lado, la vertiente evolucionista considera a la tecnología (y el cambio tecnológico) como una variable endógena. Para esta vertiente teórica,

La tecnología no es un dato que aparece definitivamente realizado en el momento en que nace, sino que se va desarrollando gradualmente al mismo tiempo que se difunde y, además, esa difusión no tiene lugar en un entorno banal y abstracto sino que tiene lugar en un entorno industrial, económico y social específico con el que mantiene un feed-back permanente (Vence; 1995).

Es decir, bajo la teoría evolutiva la tecnología aparece como un sistema dinámico o un proceso, por ello se considera una teoría del cambio tecnológico (Corona; 2002).

Ahora bien, en el contexto de la teoría evolutiva Giovani Dosi (1982 y 1984) distingue las Eras tecnológicas ocurridas a partir del siglo XIX, a través del concepto paradigma tecnológico. Así, un paradigma tecnológico es el marco común bajo el cual se llevan a cabo las innovaciones tecnológicas, es decir, es un modelo y parámetro de solución de problemas tecnológicos selectos, sobre una base de principios derivados de las ciencias naturales y tecnologías específicas (Dosi; 1982).

Cabe señalar que este concepto es análogo al de paradigma científico propuesto por Kuhn (1962 y 1969) para explicar el progreso de la ciencia. En el Cuadro 1, se presentan las diferencias y semejanzas entre ambos conceptos.

Cuadro 1. Semejanzas y diferencias entre los conceptos paradigma científico y paradigma tecnológico

Semejanzas	Diferencias
<ul style="list-style-type: none"> • Se refieren al marco común de resolución de problemas científicos o tecnológicos; • Hay un periodo normal de resolución de problemas científicos (ciencia normal) o tecnológicos (trayectoria tecnológica). 	<ul style="list-style-type: none"> • El tránsito de un paradigma científico a otro, se explica por factores endógenos al proceso de la investigación científica; • El tránsito de un paradigma tecnológico a otro, se explica por factores exógenos al proceso de innovación tecnológica.

Fuente: elaboración propia con base en Kuhn (1962 y 1969), Dosi (1982 y 1984) y Bramuglia (2000).

Ahora bien, Dosi (1982) señala tres características importantes de los paradigmas tecnológicos: i) incorporan fuertes prescripciones acerca de las direcciones del cambio tecnológico que se debe buscar y aquél que se debe desdeñar; ii) tienen un fuerte poder de exclusión: los esfuerzos y la imaginación tecnológica de los ingenieros y las organizaciones que están en ellos se centran en direcciones bastante precisas que son “ciegas” respecto a otras posibilidades tecnológicas; y iii) definen cierta idea de progreso.

De esta forma, una vez seleccionado un paradigma tecnológico se inicia un periodo de solución de problemas tecnológicos con base en éste, es decir, se abre un periodo de solución normal de los problemas tecnológicos. Dosi (1984) usa el concepto de trayectoria tecnológica en forma análoga al concepto de ciencia normal de Kuhn, como se describe en el Cuadro 1. En palabras de Dosi (1984) una trayectoria tecnológica es:

(...) el patrón de solución normal de los problemas dentro de un paradigma tecnológico (Dosi; 1984: 15).

Destacan seis características de las trayectorias tecnológicas:

i) Puede haber trayectorias más generales o más circunscritas y puede haber más poderosas o menos poderosas;

ii) Hay generalmente complementariedades entre las diferentes formas de conocimiento, experiencia, destrezas, etc. Sin embargo, el desarrollo o no en una tecnología puede promover o impedir desarrollos en otras;

iii) Puede definirse como la frontera tecnológica de más alto nivel alcanzado por una senda tecnológica con respecto a las dimensiones tecnológicas y económicas relevantes;

iv) El progreso en una trayectoria tecnológica es probable que tenga carácter acumulativo: la probabilidad de futuros avances está también relacionada con la posición que una empresa o un país ocupaba antes con respecto a la frontera tecnológica;

v) Cuando una trayectoria es verdaderamente poderosa, es difícil cambiar por otra alternativa. Sin embargo, cuando es posible alguna comparación, la frontera en la nueva trayectoria irá detrás de la vieja con respecto a alguna o todas las dimensiones comunes;

vi) Es dudoso que sea posible comparar y valorar a priori la superioridad de una senda tecnológica sobre otra. Criterios objetivos solo pueden aplicarse a posteriori, definiendo un indicador adecuado (Dosi; 1984).

El concepto de trayectoria tecnológica hace referencia a la idea de progreso tecnológico continuo, es decir, sin interrupciones o “saltos”, lo cual, solo ocurre en el marco de un paradigma tecnológico. No obstante, el progreso tecnológico también puede ocurrir por “saltos”, es decir, cuando hay un cambio de paradigma tecnológico. Esto último sucede cuando otro paradigma ha sido seleccionado. Así, en el marco conceptual propuesto por Dosi (1982 y 1984) el progreso tecnológico puede ocurrir de dos formas: continuamente o por “saltos”.

En el tipo que ocurre por “saltos”, una pregunta central es la siguiente: ¿de qué depende la selección de un paradigma tecnológico? De acuerdo con Dosi (1982) depende de un conjunto de variables físicas y socioeconómicas. Por un lado, todas las tecnologías están limitadas por las compensaciones básicas de las ciencias naturales, por ejemplo, las leyes de la física. De esta forma, las características tecnológicas de un sistema pueden ser explicadas como un vector en el espacio n-dimensional, que está compuesto por una serie de parámetros n-lineales de propiedades físicas tales como espacio, tiempo y masa.

Una solución a un problema tecnológico puede darse a través de una combinación específica de estas propiedades en el sistema físico disponible, es decir, se puede utilizar material más pesado o más liviano, se puede hacer más grande o más pequeño, más rápido o más lento. Las innovaciones tecnológicas son, precisamente, los nuevos productos generados a partir de cambios en el abanico de parámetros.

Las innovaciones pueden ser de dos tipos: incrementales o radicales. Las primeras, son las mejoras continuas y sucesivas en la tecnología de procesos y productos que ocurren continuamente en las actividades industriales y de servicios. Estas no son, necesariamente, el producto de actividades deliberadas de investigación y desarrollo (I&D) dentro de la firma, sino el resultado de la actividad de los ingenieros de la planta y los trabajadores, o propuestas de los consumidores y personas relacionadas con el proceso de innovación. Las innovaciones radicales, comprenden la introducción de nuevos productos y procesos que modifican la trayectoria normal de una tecnología. No surgen en forma espontánea sino que son promovidas por gastos explícitos en I&D de los Estados Nacionales y las empresas (Bramuglia; 2000).

Además de las limitaciones que impone el mundo físico, existen factores socioeconómicos que también son importantes en la selección de los problemas y las soluciones tecnológicas e influyen, por lo menos, en dos sentidos: en la dirección del proceso de resolución de problemas (naturaleza de la trayectoria tecnológica) y en la difusión de las innovaciones tecnológicas. Entre estos factores se pueden mencionar: a) los intereses económicos de las instituciones que promueven I&D; b) su historia tecnológica, sus campos de especialización, etc.,

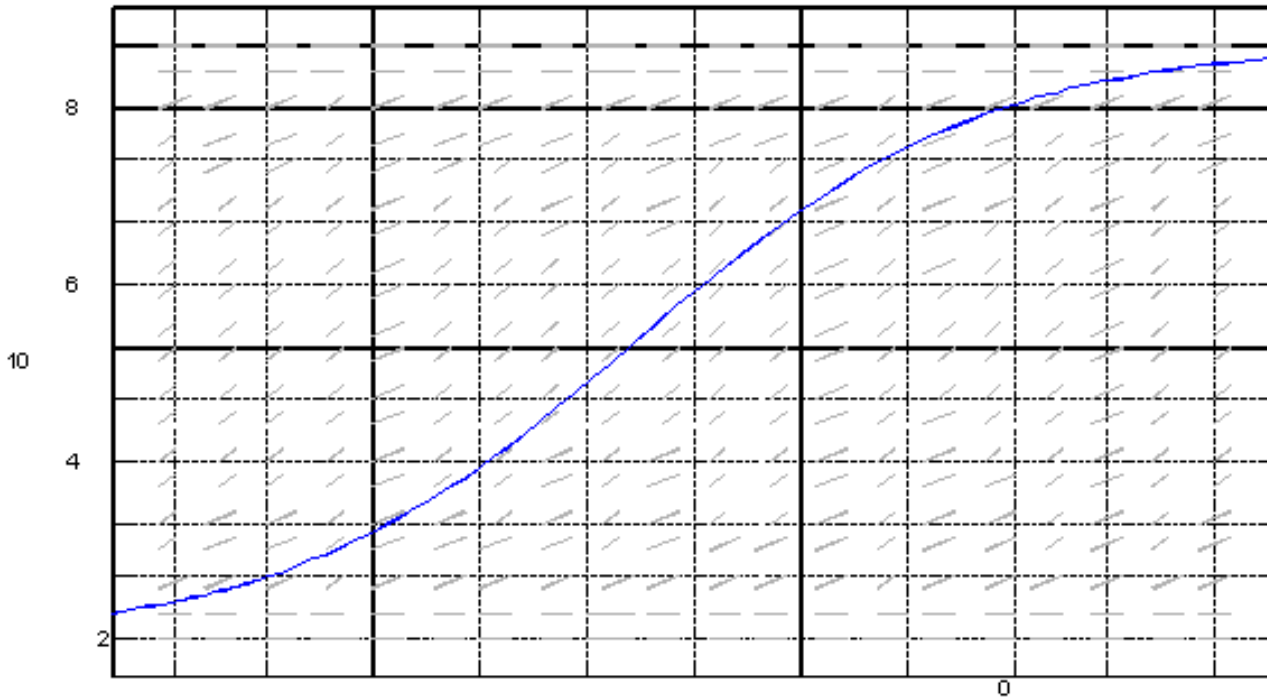
c) variables institucionales como agencias públicas, militares, etc., estos tres factores influyen ex ante en la selección de trayectorias. En cuanto a la difusión de innovaciones influyen los siguientes factores: d) comercialización; e) rentabilidad y; f) capacidad de ahorrar costos.

Ahora bien ¿cómo se puede identificar a un paradigma tecnológico? Cada paradigma tecnológico se identifica con un conjunto de industrias (cluster) e insumos clave que son usados para resolver los problemas tecnológicos que se plantean en cada uno de ellos. Así, Carlota Pérez (2009) identifica históricamente cinco paradigmas tecnológicos, caracterizados por un conjunto de industrias e innovaciones: 1) planta hiladora de algodón en Arkwright, Inglaterra, el insumo clave es el algodón en la industria textil; 2) máquina de vapor en la industria ferroviaria, el insumo clave es la energía generada con vapor; 3) la siderúrgica de alta eficiencia, el insumo clave es el acero; 4) el motor de combustión interna en la industria automotriz, el insumo clave es el petróleo; y 5) el microprocesador de Intel en las tecnologías de la información y comunicaciones, los insumos son proporcionados por la microelectrónica, como los microchips (Pérez; 2009).

La difusión del paradigma tecnológico presenta distintos patrones espaciales y temporales y esto depende de la influencia que tengan los factores socioeconómicos ya mencionados. Carlota Pérez (2009) señala cómo se difundieron los cinco paradigmas tecnológicos anteriores espacialmente a nivel de países, del país núcleo hacia otros países: el primero, se originó y difundió a toda Inglaterra; el segundo, se originó en Inglaterra y se difundió hacia Europa y Estados Unidos; el tercero, se originó en Estados Unidos y Alemania y se difundió a Europa; el cuarto, se originó en Estados Unidos y Alemania y se difundió a Europa; y el quinto paradigma tecnológico, se originó en Estados Unidos y se difundió a Europa y Asia (Pérez; 2009).

En cuanto a su difusión temporal, Pérez (2009) señala que las innovaciones radicales individuales a nivel meso, describen un patrón en forma de S que indica el grado de maduración y saturación del mercado, a la cual, le llama trayectoria de innovación.

Gráfica 1. Trayectoria de innovación de una innovación tecnológica radical.



La trayectoria de innovación se compone de cuatro fases: desarrollo inicial de nuevos productos e industrias; constelación completa (nuevas industrias, sistemas tecnológicos e infraestructura); plena expansión del potencial innovativo y de mercado; y madurez y saturación del mercado. En las trayectorias de innovación destacan dos características importantes: velocidad de difusión y direccionalidad. Ambas están condicionadas por los factores socioeconómicos mencionados.

Cabe señalar, que Carlota Pérez recupera los principales resultados de estudios empíricos sobre difusión de innovaciones tecnológicas individuales de autores como Griliches (1957) y Mansfield (1961), donde comprueban que se difunden a través del tiempo describiendo una trayectoria en forma de S.

El concepto de paradigma tecnológico propuesto por Dosi (1982 y 1984) ha sido extendido por otros autores de la vertiente evolucionista, principalmente por Freeman y Pérez (1988) y después Pérez (2004 y 2009) para explicar los cambios tecnológicos de gran magnitud, esto es, a nivel macro y sus implicaciones sobre la economía, las instituciones y la cultura en el largo plazo. Para extender el concepto de paradigma tecnológico, proponen los términos de revolución tecnológica y paradigma tecno-económico. ¿Qué es una revolución tecnológica? Pérez (2009) la define como un conjunto de avances radicales

interrelacionados, que forman una constelación mayor de tecnologías interdependientes; es decir, un cluster de clusters o un sistema de sistemas (meta-sistema). Por ejemplo, la revolución tecnológica de la información se compone de varios sistemas tecnológicos que se formaron alrededor de los microprocesadores: calculadoras, juegos, telecomunicaciones, internet, etc.

Pérez (2009) agrega que lo que distingue a una revolución tecnológica de una colección aleatoria de sistemas tecnológicos y que justifica concebirla, justamente, como una revolución tecnológica son dos características básicas:

- i) Fuerza de las interconexiones tecnología-mercado; y
- ii) La capacidad de transformar profundamente el resto de la economía (y también a la sociedad).

La segunda característica se halla asociada con el concepto de paradigma tecno-económico.

¿Qué es un paradigma tecno-económico? Pérez (2009) lo define como la mejor práctica (práctica modelo) para el uso más efectivo de las nuevas tecnologías dentro y más allá de las nuevas industrias.

Por sus alcances económicos y sociales, una revolución tecnológica puede verse como una convulsión del potencial creativo de riqueza de la economía, abriendo un vasto espacio de oportunidades de innovación, proveyendo un nuevo conjunto de tecnologías genéricas asociadas, infraestructuras y principios organizacionales que pueden incrementar significativamente la eficiencia y la efectividad de todas las industrias y actividades (Pérez, 2009).

Sobre las diferencias que hay entre los conceptos de paradigma tecnológico y paradigma tecno-económico, Freeman y Pérez (1988) señalan que:

Usamos la expresión “tecno-económico” más que “paradigma tecnológico” porque los cambios van más allá de trayectorias de ingeniería para productos específicos o tecnologías de proceso y afecta a la estructura de costos de los insumos y a las condiciones de producción y distribución por toda la economía (Freeman y Pérez, 1988).

Por su parte, señala Dosi (1988) que:

Un paradigma tecno-económico en el sentido de Freeman y Pérez es un concepto “macrotecnológico” y se refiere a amplios agrupamientos de “paradigmas” en el sentido que yo sugiero aquí: por ejemplo, el “paradigma tecno-económico” electrónico captura las características comunes, las complementariedades y las interconexiones de varios “microparadigmas”, relacionados con los semiconductores, computadoras, automatización industrial (Dosi, 1988).

Como se observa, la diferencia entre paradigma tecnológico y paradigma tecno-económico es de magnitud. Freeman y Pérez (1988) destacan el ajuste que se produce entre el cambio tecnológico y el resto de las instituciones y las estructuras sociales cuando un nuevo paradigma comienza a tener influencia.

En cuanto a la difusión de una revolución tecnológica y del paradigma tecno-económico que la acompaña (los efectos en la economía y en la sociedad), Pérez (2009) señala que también se cumple el patrón en forma de S que describe una trayectoria de innovación, pero en este caso, dado que incluye los efectos no solo en la economía sino también institucionales e incluso culturales, recibe el nombre de oleada de desarrollo.

Cabe señalar, que una de las consecuencias importantes de un paradigma tecno-económico son los cambios organizacionales. Debido a que las nuevas tecnologías transforman los patrones de consumo y trabajo, también hay una transformación en la forma en que el trabajo y los negocios son organizados. La práctica regular en el uso de estas tecnologías y en relación a las nuevas condiciones del mercado, contribuye al establecimiento de los nuevos principios de organización que demuestran superioridad a los previos y se convierten en parte del nuevo sentido común de la eficacia y eficiencia (Pérez; 2009).

Ahora bien, una vez establecido el marco conceptual que permite analizar el cambio tecnológico en términos de paradigmas tecnológicos, revoluciones tecnológicas y paradigmas tecno-económicos se propone analizar, como

un caso específico, el caso de la nanotecnología bajo el marco de interpretación propuesto por estos autores de la teoría evolutiva.

2. La nanotecnología como un nuevo paradigma tecnológico

De acuerdo con los conceptos antes revisados, se intentará ubicar al campo tecnológico conocido como nanotecnología en función de las siguientes preguntas: ¿es la nanotecnología un paradigma tecnológico emergente? ¿Representa una revolución tecnológica? Y si es así ¿cuáles son las características del paradigma tecno-económico que la acompaña?

Pero antes de responder a estas preguntas, se tiene que caracterizar a la nanotecnología como un campo tecnológico. Así, la nanotecnología es el proyecto de ciencia e ingeniería que se lleva a cabo para perfeccionar la fabricación de materiales en la escala de lo muy pequeño. El prefijo nano, proviene del latín nanus que significa “enano” y actualmente tiene la acepción de una milmillonésima parte. De esta forma, un nanómetro (abreviado nm) es una milmillonésima parte (1/1000 000 000) de un metro (Takeuchi; 2011).

La nanotecnología es el área de investigación que estudia, diseña y fabrica materiales o sistemas a escalas nanoscópicas y les da alguna aplicación práctica. Sin embargo, en muchas ocasiones también se le llama nanotecnología a la habilidad de controlar la materia átomo por átomo (Takeuchi; 2011).

En cuanto a la naturaleza de la nanotecnología como un paradigma tecnológico emergente, existen estudios empíricos sobre nanotecnología que coinciden en que los alcances potenciales de ésta, permiten afirmar que se trata de un nuevo paradigma tecnológico (Guzmán y Toledo; 2009).

En primer lugar, la nanotecnología es un área de investigación interdisciplinaria donde convergen distintas disciplinas científicas y tecnológicas: física, química, biología, materiales científicos e ingeniería (Guzmán y Toledo; 2009). Es decir, la nanotecnología es un área que emerge del desarrollo de la ciencia y su relación con el avance tecnológico.

En este sentido, es posible identificar los principios científicos y tecnológicos en los que se apoya. En cuanto a los primeros, se encuentran los resultados de la mecánica cuántica a través de sus experimentos para comprender las leyes que gobiernan el mundo físico a nivel de partículas. En general, se acepta la idea de que las propiedades de la materia a nivel micro (átomos, enlaces y moléculas) son distintas que a nivel macro físico, porque el principio de certeza que caracteriza a las leyes de Newton para explicar los cuerpos grandes deja de valer a nivel cuántico. Por ejemplo,

Si comparamos una moneda de oro con un lingote del mismo material y de la misma pureza podemos observar que la moneda, aunque mucho más pequeña, tiene las mismas

propiedades físicas y químicas del lingote, como el color, la dureza, el punto de fusión, la densidad, etc. Si hipotéticamente dividimos la moneda en dos partes iguales, cada una de las mitades seguirá siendo dorada, brillante y con todas las propiedades de la moneda entera o del lingote. Al repetir este proceso muchas veces, pasando de los centímetros a los milímetros y de los milímetros a los micrómetros, no debería haber cambios observables en los pedazos de la moneda de oro. Sin embargo, cuando llegamos a la nanoescala todo cambia: el fragmento nanoscópico de oro ya no es dorado. Una nanopartícula de oro puede ser roja, naranja, púrpura o hasta verdosa, dependiendo de su tamaño. Cambia también su punto de fusión y sus otras propiedades físicas y químicas, y nuestro nanopedazo de oro deja de comportarse como el oro que conocemos (Takeuchi; 2011: 16-17).

Los distintos átomos (apenas son un poco más de 100) generalmente se combinan entre sí para formar moléculas, por ejemplo, una molécula de agua se compone de dos átomos de hidrógeno y uno de oxígeno, esto explica la gran diversidad de sustancias que hay en la naturaleza. Estos estudios a nivel de átomos y moléculas condujeron al descubrimiento de una molécula muy importante conocida como ácido desoxirribonucleico o simplemente por sus siglas ADN. La importancia del ADN reside en que, durante miles de millones de años, se ha encargado de llevar toda la información genética de los seres vivos y de transmitirla de generación en generación, por eso también se le conoce como la molécula de la vida (Takeuchi; 2011).

De esta manera, a nivel de microescalas, los enlaces son necesarios para la formación de los materiales. Las propiedades de cualquier objeto (como la moneda de oro) como el color, la dureza, el comportamiento eléctrico, etc., dependen no solo de la clase de átomos que los componen sino también del tipo de enlace. Por ello, cuando la nanotecnología crea dispositivos a ese nivel adquiere un potencial enorme, ya que se pueden modificar o diseñar objetos con propiedades distintas o superiores a las que conocemos a partir de nuevas combinaciones de átomos y nuevos tipos de enlaces. En el caso del ADN ocurre algo semejante.

La investigación en nanotecnología busca entender y aprovechar estas nuevas propiedades para fabricar materiales y dispositivos que puedan superar las limitaciones del presente, ya sea creando estructuras con tipos de arreglos atómicos diferentes o con nuevas composiciones químicas (Takeuchi; 2011). Pero todo esto no es posible sin avances tecnológicos.

Otra condición que hace posible la nanotecnología, es la invención de microscopios más potentes que los microscopios ópticos, tales como los microscopios electrónicos de transmisión, el de barrido y el de efecto túnel.

El microscopio electrónico de transmisión (TEM por sus siglas en inglés) usa electrones en vez de luz como el microscopio óptico, esto permite una resolución miles de veces mejor que la de éste, por ejemplo, usando un TEM es posible ver objetos del tamaño de décimas de nanómetros.

El microscopio electrónico de barrido (SEM por sus siglas en inglés) emplea un haz de electrones que no está fijo en un solo lugar, sino que barre la muestra punto por punto. Esto permite aumentar la imagen hasta 100 000 veces o más. Por último, el microscopio de efecto túnel (STM por sus siglas en inglés) usa una punta metálica como sonda terminada en unos pocos átomos, ésta mide la corriente eléctrica que fluye entre dicha punta y la superficie. Su funcionamiento se basa en el efecto túnel, otro concepto fundamental de la mecánica cuántica. Con el STM se pueden construir imágenes ampliadas del paisaje atómico, generalmente imposible de ver. Lo que muestra el STM es la distribución de los átomos al interactuar la punta del microscopio con la superficie que se estudia. Por ello, se podría considerar al STM como los “ojos de la nanotecnología” (Takeuchi; 2011).

Así, debido a su carácter interdisciplinario y al potencial que muestra la nanotecnología en manipular y diseñar estructuras a nivel de nanoescala, se esperan muchas aplicaciones en distintas ramas:

Es por esto que se espera mucho de la nanotecnología, pues se piensa que tendrá un impacto directo en todos los aspectos de nuestras vidas: en la salud, en la vivienda, en el transporte y hasta en la seguridad del mundo. No sabemos cuántas de las aplicaciones que se están planeando actualmente funcionarán y serán adoptadas. Sin embargo, hoy por hoy, sin que nos demos cuenta, estamos disfrutando de muchas de ellas: cuando vemos una película en el DVD, cuando recibimos llamadas en nuestro teléfono celular o cuando detenemos nuestros automóviles en las esquinas frente a un semáforo en rojo (Takeuchi; 2011: 19-20).

En suma, la nanotecnología se propone la recreación humana de la materia, su reconfiguración atómica y molecular con propósitos definidos y usos potenciales en distintos ámbitos: salud, medio ambiente y casi todas las industrias (Guzmán y Toledo; 2009).

Esencialmente se identifican cuatro campos de la nanotecnología en los cuales confluyen distintas disciplinas científicas y tecnologías encontrando diversos sectores de aplicación: i) nanometrología/nanoanálisis; ii) la nanobiotecnología/ nanomedicina; iii) nanomateriales/nanoquímica/ nanoelectrónica y iv) nano-óptica. A su vez, cada uno de estos campos se halla asociado con diversos sectores de aplicación, en orden correspondiente: i) tecnologías de la energía y del medio ambiente, tecnologías de la medición; ii) ciencias de la vida, tecnologías médicas, farmacéuticas, procedimientos cosméticos; iii) Industria química, industria textil, industria alimentaria, bienes durables del hogar y equipos deportivos; iv) tecnologías de la información y comunicación; v) industria automotriz (Guzmán y Toledo; 2009).

Además, existen indicadores que muestran la presencia de condicionantes socioeconómicos en la selección de la nanotecnología como un campo tecnológico común. Por ejemplo, el creciente gasto público y privado en I&D dedicado en esta área no solo en países industrializados como Estados Unidos de América, Alemania y Japón, sino también en otros

países de industrialización reciente como Corea del Sur, Taiwan y China (Delgado; 2011). Estas inversiones se ven reflejadas en el total de patentes registradas en este campo (18 000 patentes de 1980 a 2013, registradas en la Oficina de Marcas y Patentes de los Estados Unidos, USPTO por sus siglas en inglés).

De acuerdo con datos proporcionados por la OCDE en 2009, Estados Unidos de América, Japón y Alemania ocuparon el 43%, 17% y 10% del total de patentes registradas en esta área. Estos indicadores son generales, sin embargo, muestran el interés que tienen los gobiernos y empresarios de los países mencionados por invertir en la actividad innovadora generada en dicho campo. Además, muestra también la existencia de países núcleo donde tiene origen la actividad innovadora radical.

Otro elemento es que sus aplicaciones están ocurriendo en áreas estratégicas: gobierno, industria y milicia. Esto la convierte en un área estratégica para la competencia industrial, militar y espacial de las próximas décadas (Guzmán y Toledo; 2009).

También es posible observar algunos patrones de especialización. En un estudio realizado por la OCDE en 2007, se muestra que entre 1995 y 2003, la actividad de innovación en nanotecnología de Estados Unidos fue más intensa en medicina y biotecnología, mediciones y fabricación así como en nano materiales, mientras que durante el mismo periodo, Japón tuvo mayor actividad en electrónica, optoelectrónica y en medio ambiente y energía. Los países de la Unión Europea, ocuparon el segundo lugar en la actividad inventiva en optoelectrónica, medicina y biotecnología, mediciones y fabricación y nano materiales. Es decir, fue un poco más diversa que la actividad de Estados Unidos y Japón (Igami y Okazaki; 2007).

Estos elementos en conjunto, sugieren que la nanotecnología representa un paradigma tecnológico emergente (Guzmán y Toledo; 2009). Es un nuevo marco de resolución de problemas tecnológicos a partir de la manipulación y diseño de la materia a nivel de nanoescala. La forma en que se resuelven estos problemas tecnológicos es a través de la investigación interdisciplinaria y con apoyo en principios científicos y tecnológicos derivados de los avances de la mecánica cuántica, la química y la biología.

Cabe señalar algunas diferencias entre el paradigma tecnológico de las TIC y el paradigma tecnológico de la nanotecnología. El primero tiene su núcleo en Estados Unidos y de ahí se propaga hacia Europa y Asia; se crea un cluster de industrias en torno a la industria de la electrónica: calculadoras, juegos, internet, etc. La infraestructura se caracteriza por el desarrollo de las telecomunicaciones (cable, fibra óptica, radio y satélite), Internet, mail electrónico, etc. En el caso de la nanotecnología, se está creando un cluster de industrias en torno a dos trayectorias tecnológicas que se han abierto con las ciencias de la vida y la ciencia de los materiales, principalmente en Estados Unidos y de aquí a Japón, Europa y el resto del mundo.

El cluster incluye microelectrónica pero también otras áreas como biotecnología, medicina, energéticos y medio ambiente, es decir, parece tener un alcance mayor de aplicaciones que las TIC como cluster tecnológico.

Ahora bien ¿se puede afirmar también que la nanotecnología representa ya una revolución tecnológica? Para responder a esta pregunta es importante poner atención a los patrones de difusión que muestra la nanotecnología y, en particular, sobre los factores tecnológicos y socioeconómicos que pueden influir en la velocidad de difusión. Esto justifica la importancia de los estudios que se están llevando a cabo al respecto. Por el momento, solo hay indicios de que podría convertirse en la próxima revolución tecnológica. Esto mismo lo confirma la opinión de Carlota Pérez en una entrevista:

- ¿Quién protagonizará la próxima revolución tecnológica?
- Creo que será la época de la biotecnología, la nanotecnología,

los nuevos materiales, la bioelectrónica. Pero todavía se encuentra en fase de gestación (El Ciervo; 2006: 21).

En efecto, por la amplitud que muestra la nanotecnología hacia diversos sectores tecnológicos, permite pensar que la nanotecnología puede representar la próxima revolución tecnológica, en tanto que su difusión sectorial tiende a formar un cluster de clusters tecnológicos.

Dado que no se puede afirmar que la nanotecnología representa ya una revolución tecnológica, también queda abierta la pregunta sobre las características del paradigma techno-económico que la acompaña.

Sin embargo, hay que considerar que el paradigma tecnológico de la nanotecnología va acompañado, como todo paradigma, de incertidumbres y riesgos que podrían, en determinado momento, frenar su difusión:

La preocupación por difundir las investigaciones especializadas sobre la evaluación de los impactos ambientales, en la salud, así como las implicaciones económicas, sociales y éticas del uso de productos, dispositivos y todo tipo de partículas de dimensión nano, se expresa en estudios recientes. Así también, otros autores proponen se limite la investigación y la aplicación nanotecnológica hasta contar con un mayor conocimiento sobre las repercusiones ambientales, éticas y sociales y, en ese sentido, diseñar una regulación internacional (Guzmán y Toledo; 2009: 14).

También es claro que en el ámbito militar, los riesgos del uso de la nanotecnología son previsible: nanopartículas destructoras o venenosas, nanospías, o nanodispositivos diseñados para actuar genéticamente contra grupos políticos, étnicos o religiosos, etc., (Guzmán y Toledo; 2009).

Todos estos elementos muestran que la nanotecnología como paradigma tecnológico, podría no convertirse en una revolución tecnológica y no evolucionar como un paradigma techno-económico y si lo hace, habría que considerar los cambios institucionales y analizar sus implicaciones en el desarrollo de los países y las organizaciones.

Conclusiones.

La nanotecnología es un nuevo campo tecnológico que se dedica a estudiar, diseñar y fabricar materiales o sistemas a escalas nanoscópicas y les da alguna aplicación práctica. Pero también se le llama nanotecnología a la habilidad de controlar la materia átomo por átomo. Representa un nuevo paradigma tecnológico porque, al difundirse, ha ido imponiendo en otros sectores tecnológicos y diversas industrias, el marco común bajo el cual se resuelven los problemas tecnológicos. El marco común consiste, justamente, en reconstruir o diseñar estructuras y dispositivos a nivel nano para perfeccionar o superar los problemas no resueltos en otros campos. Los principios científicos se derivan de los avances de la mecánica cuántica, la química y la biología por lo que, también se caracteriza, por el trabajo de investigación interdisciplinario.

Sin embargo, no se puede afirmar todavía que se trata de una revolución tecnológica, aunque podría ser la próxima dados los indicios en la intensa actividad de innovación en este campo y el apoyo económico que recibe tanto de los gobiernos de países como Estados Unidos, Japón, Alemania y Corea del Sur, sino también de las empresas de estos países. Su difusión entre distintos sectores tecnológicos e industriales, son otro elemento a favor de la nanotecnología como próxima revolución tecnológica.

Por estos indicios y por las posibles implicaciones que puede tener en la economía y más allá, se requiere estudiar sus patrones de difusión así como aquellos factores que influyen en su velocidad de difusión. Estos estudios ayudarían a vislumbrar las posibles implicaciones y, por ello, a tomar decisiones de política científico-tecnológica y económica, a nivel de países y de organizaciones.

Fuentes bibliográficas.

Bramuglia, C, (2000) La tecnología y la Teoría Económica de la Innovación, En Documentos de trabajo No. 15, Instituto de Investigaciones Gino Germani, Facultad de Ciencias Sociales, Universidad de Buenos Aires, Argentina.

Capdevielle, M, (2002) El cambio tecnológico en la teoría microeconómica neoclásica, En Corona, L., (coordinador), Teorías económicas de la innovación tecnológica, México, Instituto Politécnico Nacional, UNAM, CIECAS y Escuela Superior de Economía.

Delgado, G, (2011) Nanotecnología, Economía y Sociedad: Retos y Paradigmas desde una perspectiva del caso mexicano, en Noboru Takeuchi (Editor), Nanociencia y nanotecnología, México, CEIICH, UNAM.

Dosi, G, (1982) Technological Paradigms and Technological Trajectories: A Suggested Interpretation of the Determinants and Directions of Technical Change, Research Policy 11, pp. 174-162.

Dosi, G, (1984) Technical Change and Industrial Transformation, The Theory and Application to the Semiconductor Industry, Macmillan

Freeman, C. y Pérez, C, (1988), Structural Crisis of Adjustment: Business Cycles and Investment Behaviour, en Dosi, et al., Technical Change and Economic Theory, Londres y Nueva York, Pinter Publishers, pp. 38-66.

Griliches, Z, (1957) Hybrid corn and the economics of innovation, en Science, pp. 275-280

Guzmán, A. y Toledo, A, (2009) Las nanotecnologías: un paradigma tecnológico emergente. Dinámica y especialización de la innovación en las nanotecnologías, en Palabra y Razón, primera revista digital en América Latina especializada en tópicos de comunicación, ISSN 1605-4806.

Igami, M. y Okazaka, T, (2007) Capturing nanotechnology's current state of Development via Analysis of Patents, en STI Working Paper, OCDE

Kuhn, T. (1962) La estructura de las revoluciones científicas, México, Editorial Fondo de Cultura Económica.
Kuhn, T. (1969) Posdata-1969

Mansfield, E. (1961) Technical change and the rate of imitation, en Econometrica, 29, pp. 741-766.

Pérez, C. (2004) Revoluciones tecnológicas y capital financiero, México, Editorial Siglo XXI.

Takeuchi, N. (2011) Nanociencia y nanotecnología, México, Editorial Fondo de Cultura Económica.

Vence, X. (1995) Economía de la innovación y del cambio tecnológico, Editorial Siglo XXI, Madrid.

El proceso de toma de decisiones:

Elemento central en la comprensión de las organizaciones.

Olga Lucía Anzola Morales¹

¹Coordinadora de Investigación y Desarrollo del Centro de Gestión Humana y Organizaciones, Facultad de Administración de Empresas de la Universidad Externado de Colombia.

Correo electrónico: oluanzola@hotmail.com

Introducción.

En la administración y la gerencia se asume que la toma de decisiones tiene una profunda influencia en la orientación de las organizaciones, en sus apuestas, búsquedas y desempeño y en el logro de perdurabilidad y aumento de capacidad competitiva. De igual manera, la toma de decisiones impacta los ambientes laborales, las personas y las relaciones que éstas establecen, además de las interacciones dadas entre las empresas y los entornos en los cuales operan; razón por la cual la complejidad involucrada en las decisiones, en los procesos y en los factores en ellas involucrados, se han constituido en campo de estudio desde diferentes disciplinas, perspectivas y enfoques.

El presente documento aborda el análisis del proceso de toma de decisiones como elemento central en el actuar de empresarios y gerentes y en la comprensión de las organizaciones, por lo que se constituye en objeto de estudio de la teoría organizacional, que da cuenta de la forma de concebir y abordar la organización, el mercado, la productividad y a los sujetos.

Dadas las condiciones actuales de la economía, el papel del estado, las características de las sociedades y los cambios a nivel global y del mercado, se marca un interés por el análisis de los empresarios, los gerentes y los procesos conducentes a la toma de decisiones, como elemento central en la acción gerencial, sean las decisiones tomadas de nivel estratégico o táctico y estén encaminadas a establecer transformaciones en las empresas, en sus formas de estructurarse, producir, operar, organizar el trabajo, o relacionarse con el contexto.

Desde el proceso de toma de decisiones que orienta a la acción, se reconoce que toda acción gerencial es en su naturaleza una acción humana, razón por la cual tomar decisiones implica reconocer las diferentes características, roles y dimensiones involucrados en un sujeto que haciendo parte de una organización está constreñido y no determinado por diferentes estructuras (políticas, económicas, sociales, culturales) y circunstancias (tanto personales, como sociales y organizacionales), en donde el poder de elección asociado al ser humano, nos recuerda que la dignidad del sujeto se vincula a su capacidad y posibilidad de elegir.

En este sentido, tanto las decisiones como las acciones gerenciales adquieren sentido en relación con las expectativas y propósitos del decisor (o grupo de decisores) y de sus oportunidades de actuación en un contexto social y de interacción permeado por la cultura, por las condiciones asimétricas de poder, por las luchas surgidas por el control de los procesos de trabajo y por los impactos que sobre el trabajo y los trabajadores tienen sus decisiones, las cuales darán origen a otros procesos decisorios.

1. La toma de decisiones: Constitución de un objeto de estudio.

En la administración y la gerencia se asume que la toma de decisiones tiene una profunda influencia en la orientación de las organizaciones, en sus apuestas, búsquedas, desempeño, en el logro de la perdurabilidad organizacional, en el aumento de la capacidad competitiva, así como también en las condiciones de los ambientes laborales, las características de las personas y las relaciones que allí se forjan, además de las interacciones dadas entre las empresas y los entornos en los cuales éstas interactúan; razón por la cual la complejidad involucrada en las decisiones, en los procesos y en los factores (ambientales, organizacionales y personales) en ellas involucrados, han sido objeto de estudio desde la teoría organizacional.

La toma de decisiones desde un punto de vista organizacional, puede entenderse de forma general como un proceso mediante el cual los empresarios y los gerentes buscan dar respuesta a las tendencias, los imperativos, las oportunidades y las amenazas presentes en el entorno en situaciones relativamente específicas; siendo capaces de reconocer, entender, analizar, ponderar, priorizar y determinar las opciones a que haya lugar; estableciendo de acuerdo con algunos o varios criterios y restricciones que actúan de forma simultánea (sean éstos de índole económico, legal, socio-cultural, ético, empresarial, etc.) las acciones movilizadoras y orientativas que privilegian aquellas alternativas consideradas pertinentes, favorables y viables con la naturaleza, los objetivos, las metas y las líneas de acción organizacional. Esta elección realizada, supone de igual manera, el compromiso con su ejecución y dejar de lado, o postergar el afrontamiento de otras situaciones alternativas, mediante otros cursos de acción que siendo posibles, no fueron considerados como la opción a privilegiar en el espacio y momento específico.

Al proceso de tomar decisiones como actividad propia de empresarios y gerentes, se le reconoce como constitutivo de las rutinas gerenciales, lo que supone que gran parte del actuar gerencial se desarrolla “en y a partir” tanto de las decisiones requeridas como de las asumidas, las cuales se asocian a diferentes grados de riesgo e incertidumbre, a la vez que plantean diversos niveles de complejidad y de posibilidad de planeación, programación y control sobre las mismas. Sin embargo, es de anotar como todos los sujetos involucrados en el mundo laboral, e independientemente de su ubicación en la estructura organizacional y de las jerarquías, actividades y roles que de allí se deriven, toman a diario decisiones de muy diferente nivel y al implementarlas o dar curso a las mismas, se requerirá asumir otras decisiones subsecuentes, que les afectarán tanto a ellos, como a aquellos con quienes se relacionan, a la vez que a las redes sociales a las que hacen parte y a las formas de interacción que las constituyen.

Lo anterior, implica reconocer la toma de decisiones como un proceso al cual se requiere se habitúen los empresarios y los gerentes; en el que el conocimiento, la comprensión, la experiencia y el aprendizaje dan cuenta de la aplicación y puesta en práctica de aspectos cognitivos (reflexión, estilos cognitivos) a los que se adhieren otros mecanismos involucrados: como los psicológicos (intuición, motivación, autopercepción), los emocionales (sentimientos y voluntades), los valorativos (juicios, prejuicios) y los culturales (creencias, normas, hábitos, códigos), los que en conjunto darán cuenta en parte de la capacidad y las limitaciones involucradas en la deliberación, elección y ejecución propios de la toma de decisiones; así como la posibilidad de perfeccionamiento de dicho proceso.

Algunas decisiones suponen el evitar caer a nivel organizacional en situaciones críticas o problemáticas, buscando resolver, alivianar o modificar las dificultades a que se enfrenta la empresa y los impactos y restricciones que de ellas se derivan; otras sin embargo, se asumen como la búsqueda, identificación y favorecimiento de opciones favorables a la organización y a la creación de elementos de diferenciación competitiva que redunden positivamente en su desempeño y en sus posibilidades de mejoramiento. En este sentido, el proceso de toma de decisiones se verá asociado a las posibilidades de cambio, transformación y de aprendizaje organizacional y personal, a la capacidad de liderazgo de los empresarios y gerentes de empresa y al establecimiento de reglas, instrucciones, o protocolos para la toma de decisiones en los casos en que esto sea posible.

El proceso de toma de decisiones ha sido abordado no solo por la teoría organizacional, también ha sido centro de varias reflexiones en cuanto a su papel social, por lo que para (Sfez, 1984) la decisión cumple al menos con cuatro funciones fundamentales en la sociedad actual, que terminan afectando el ámbito organizacional, logrando que frente a una decisión ni quien la toma ni quien es afectado por ella, puedan dar cuenta en términos generales de la situación, por cuanto quien decide en muchos casos siente que “tuvo” o “que se vio obligado” a decidir por cuanto no tenía el control

sobre lo sucedido; y de otra parte, quien se ve afectado por las decisiones tomadas por terceros, difícilmente puede identificar a quien tomó la decisión, a la vez que puede no ser competente para dar cuenta tanto de la importancia, la magnitud y los alcances de lo decidido, como de los efectos que de la decisión se derivarán. Las funciones de la decisión (Sfez, 1984), son: a) Permitir que el actor actúe a pesar del peso de las estructuras, su impotencia individual y las coacciones del mundo exterior, en un sistema que proporciona la ilusión de ser sujetos libres y creadores, en donde la decisión se convierte en intermediario entre él y el mundo, b) Permitir al actuado soportar el mundo sin acordarse que la sociedad está hasta cierto punto determinada y sobre-determinada en algunos aspectos, por lo que la decisión actúa como mediador entre la libertad y el determinismo, lo que impide poner a las estructuras en tela de juicio, colocando como responsables exclusivos de su situación a los sujetos o los colectivos, c) Fragmentar los actos estatales en competencias varias y a veces en contraposición, con lo que se logra crear contrapesos en donde la decisión, logra mantener y conservar lo fundamental del orden social existente, y d) La decisión:

Es el concepto básico de la fragmentación moderna del poder, que tiene un papel de preservación social: misma solución que la del Estado liberal, intermediario forzoso entre el orden y la libertad, pero intermediario de un nuevo tipo mejor adaptado al año 2000”. Ya no son las mismas fragmentaciones de las instancias legislativas, ejecutivas y jurisdiccionales, o de las instancias de acción y control. Lo que separa a los pensadores de los operacionales es una fragmentación más sofisticada al Estado liberal de hoy en día (Sfez, 1984:19).

2. La toma de decisiones: Modelos de análisis.

La toma de decisiones a lo largo del tiempo ha sido en su complejidad abordada desde diferentes perspectivas, enfoques y disciplinas. Su estudio ha sido privilegiado en diferentes momentos por la filosofía, la economía, la matemática, la psicología y la sociología organizacional y del trabajo, desde perspectivas cuantitativas y cualitativas y desde el punto de vista administrativo desde enfoques descriptivos que privilegian el análisis de lo que hace el sujeto en el proceso (Lenis y Mann, 1977), los normativos que dan cuenta de lo que el sujeto debería hacer (Luce y Von Winterfeld, 1994), y los prescriptivos (Dillon, 1997) referidos a lo que el sujeto debe hacer y hace al tomar decisiones.

De estos enfoques surgen diferentes modelos explicativos del proceso de toma de decisiones, los cuales parten de diferentes supuestos acerca de la realidad empresarial, el entorno, el mercado, la mediación del Estado, las formas de hacer negocios, los sujetos que deciden, las personas afectadas por esas decisiones y del mismo proceso involucrado en la toma de decisión. Estas formas explicativas han marcado tendencias y puntos de inflexión en la forma de concebir y abordar el análisis de las decisiones como de los procesos conducentes a la toma de decisiones, convirtiéndose en modelos que dan cuenta de las diversas

maneras de comprender el fenómeno estudiado, de aquellos a quienes se concibe como responsables o protagonistas en este proceso y de la forma de llevar a cabo el proceso.

Por lo anterior, a continuación se señalan los modelos considerados más representativos en el análisis de la toma de decisiones, que en (Ibarra, 2000) dada su importancia, se constituye en el segundo territorio ² de la teoría organizacional.

2.1 El Modelo económico de la elección racional .

Este modelo de carácter prescriptivo asume suposiciones simplificadas sobre el proceso de decisión, partiendo de un empresario o gerente que tiene acceso de manera completa a la información relacionada con una decisión, capaz de procesarla de manera razonada, y de generar un listado total de opciones susceptibles de ser ordenadas de acuerdo con las consecuencias futuras para la organización derivadas de la aplicación de cada una de ellas, las cuales son de igual manera conocidas y determinan en última instancia la elección de la mejor opción (la óptima).

En esta teoría “las preferencias de un individuo se van a representar como una función para elegir la mejor alternativa, aquella que maximice su utilidad,... en donde la concepción económica de la empresa racional se basa en un modelo teórico en el que priman: la elección racional de los agentes económicos y el mercado como espacio de referencia” (Solis y López, 2000:36).

Este Modelo de Utilidad Subjetiva (USE), plantea que los sujetos tienden a elegir aquella opción que tenga las consecuencias más favorables y con las probabilidades más altas de ocurrir; preferencias que hacia las consecuencias de diferentes opciones se pueden representar por medio de una función de utilidad³, y en donde la probabilidad subjetiva de un evento dado está definida por el conjunto de apuestas acerca de este evento que un individuo esté dispuesto a aceptar.

Los parámetros de entrada de esta función son las variables relevantes en el contexto de la decisión que se está llevando a cabo, y las magnitudes de estas variables se miden en cada escenario resultante de cada opción a evaluar

El Modelo de Utilidad Subjetiva (USE) sugiere que los individuos eligen aquella opción para la cual el resultado de la función de utilidad y las probabilidades subjetivas estimadas de obtener ese resultado sean los máximos. (Hernández, 2011:6).

En esta perspectiva, no hay cabida para dimensiones no racionales del comportamiento humano presentes en la humanidad del empresario o del gerente que son relevantes en el proceso de toma de decisiones; como tampoco, se contempla la carencia o fragmentación de la información disponible, el excesivo costo de acceder a ella en algunos casos, o el tiempo y la dificultad que requiere el procesarla. De ninguna manera, se tendrán en cuenta los efectos no esperados de la acción social, la ambigüedad, la probabilidad, el desconocimiento y el dinamismo propios de un entorno socio-económico, unas características socio-técnicas, unos sujetos y unas organizaciones cambiantes.

Tanto el empresario como el gerente desde la concepción de homo oeconomicus de la propuesta neoclásica, son considerados como actores racionales orientados a optimizar la relación existente entre los medios y los fines, buscando la utilidad y la máxima ganancia mediante el cálculo de opciones en un mercado que se autorregula. Su acción queda supeditada a la concepción de un hombre inalterable y una realidad estática y dada, que responde a leyes y predicciones en un modelo que se torna ahistórico, y que desconoce la existencia de motivos no económicos que se involucran en las elecciones empresariales, en las decisiones gerenciales y en los criterios y reglas utilizados para tomar las decisiones y para emprender las acciones que de ellas se desprenden.

La forma de abordaje y los resultados obtenidos por la teoría neoclásica han demostrado ser limitados para analizar y comprender tanto el comportamiento de las organizaciones, como el de los sujetos que en ellas interactúan, su visión se centra en acciones de corte individual que abandonan la cantidad de interacciones, interrelaciones, transacciones y acuerdos dados en los ambientes empresariales y su estructura social, considerados en alto grado predecibles y desarrollados en condición de certidumbre y aparente simetría, donde se desconoce el conflicto, el ejercicio del poder, el oportunismo y la intervención de otros actores en el acto decisorio, así como los entrecruces existentes entre la acción económica y la acción social, situación que no corresponden a las circunstancias en que

²La propuesta presentada por Ibarra (2000), se refiere a cuatro territorios en disputa identificables en la Teoría Organizacional entendida como campo de conocimiento en constante construcción. El primer territorio sería el determinismo del contexto y el voluntarismo de la acción; el segundo se refiere a las decisiones, la ambigüedad y un orden poco estructurado; el tercero conformado por la cultura, la excelencia y las propiedades de la organización y el cuarto constituido por la organización, la sociedad y los senderos de bifurcación. Los tres primeros territorios sintetizan los desarrollos de la Teoría Organizacional (a partir de la década del 60) y el último corresponde a un diverso conjunto de aproximaciones críticas que marcan su bifurcación.

³Para (De Carlo, 2005), fue Jacques Bernoulli (s. XVII) quien por primera vez formuló los fundamentos de la Teoría de la Utilidad que establece a la deliberación racional como fundamento de la toma de decisiones. De acuerdo a esta teoría los individuos eligen sopesando conjuntamente en cada elección las probabilidades de sus costos y de sus beneficios, arribando así a la decisión más ventajosa. Siendo Daniel Bernoulli (1738) quien acuñó el término Utilidad esperada para referirse a las metas, expectativas y preferencias que tienen los diferentes individuos al momento de tomar decisiones.

usualmente son tomadas las decisiones estratégicas, razón por la cual sus principios y postulados han sido cuestionados.

El individualismo metodológico y la ficción del *homo oeconomicus* deslindaron las decisiones, la racionalidad y la acción económica de cualquier intromisión de naturaleza social. Mediante la máxima del “*de gustibus non est disputandum*”, los “*finis*” últimos resultan factores inexplicables, misterios impenetrables que la economía no está ni facultada, ni interesada en develar. (Gómez, 2004:147).

De igual manera en este enfoque ortodoxo, se deja de lado el análisis de la forma en que los sujetos construyen modelos simplificados de la realidad y de las situaciones a las que se enfrentan, los cuales se erigen sobre las experiencias, los aprendizajes pasados y los modelos mentales⁴; lo que hace que la mayoría de las respuestas esgrimidas por los sujetos ante una situación problemática específica, coincidan con soluciones que se han utilizado, han dado resultado previamente, han sido aceptadas por el grupo, o se han considerado funcionales, ó, legítimas en un momento y situación determinada. A partir de esta manera de proceder, la búsqueda, aceptación y desarrollo de “*alternativas*” se ve limitada y permeada por la familiaridad y la habituación de aquellas opciones que resulten coherentes, consistentes y adecuadas a los sistemas perceptivos, interpretativos y relacionales presentes en los sujetos, lo que se opone al supuesto básico en este modelo, que hace referencia a la forma en que las personas exploran todas y cada una de las alternativas posibles para persistir en la búsqueda de la alternativa óptima.

2.2 El Modelo de la racionalidad limitada .

Este modelo (Simon, 1947) discrepa de las suposiciones del modelo neoclásico de análisis de la toma de decisiones, haciendo énfasis en la forma como en el mundo empresarial, los empresarios y gerentes no tienen acceso a toda la información involucrada en una decisión por muy varias razones, entre ellas, porque en un mundo en constante evolución, las situaciones analizadas y la información a la que se tiene acceso es parcial, incompleta y está determinada por la producción y el acceso al conocimiento, por el costo involucrado en su análisis y por la capacidad cognitiva de las personas involucradas en el proceso.

⁴Los modelos mentales se conciben “como el resultado de la experiencia interna y de la interacción social y aluden a los esquemas subyacentes que los sujetos tienen de manera más o menos permanente en relación con el mundo, los cuales tienen el poder de determinar el modo de percibir, interpretar e interrelacionarse, afectando lo que vemos, la forma en que lo vemos y como actuamos frente a ello”. (Anzola, 2005:26).

De igual manera, el autor resalta la no coincidencia necesaria entre el tiempo requerido para acceder y procesar la información y el tiempo con el que se cuenta para decidir y emprender las acciones derivadas de las decisiones, además del reconocimiento a otros factores diferentes a la racionalidad (motivacionales, emocionales, cognitivos) involucrados en el proceso, los cuales conducen a diferentes posibilidades de interpretación y percepción tanto de las situaciones, como de las opciones y de los resultados esperados de su puesta en práctica, por lo que en este sentido la racionalidad aparece aquí como limitada.

Se plantea de esta manera la imposibilidad de prever, determinar y predecir con seguridad y en su totalidad las consecuencias y los efectos derivados de la elección de cada una de las opciones que se contemplan, las cuales difícilmente abarcan la suma de los posibles cursos de acción, reconociendo los riesgos inherentes a la elección de una determinada línea de acción y resaltando el carácter probabilístico involucrado en las decisiones asumidas. Por lo anterior, las decisiones no pueden ser óptimas, siendo estas satisfactorias, lo que implica aceptar que en el proceso de toma de decisiones y a partir de unas capacidades restringidas de comprensión, se explora una muestra limitada de opciones potenciales, buscando formas de responder que resultan satisfactorias (no óptimas) para el momento y dadas las condiciones y requerimientos particulares frente a la situación analizada.

Dos problemas se destacan por su importancia en la obra simoniana. En primer lugar, el análisis de la organización entendida como estructura de toma de decisiones, en donde el comportamiento de los participantes de la toma de decisiones está orientado por las premisas de la decisión... En segundo lugar, el análisis del equilibrio organizativo, es decir, la determinación de las condiciones de supervivencia de la organización a través del estudio de la participación y permanencia de los miembros de la misma y de la naturaleza y determinación de sus objetivos”. (Ibarra y Montaña, 1987:105).

La decisión involucra además de la racionalidad, las intuiciones, el sentido común, los parámetros y el buen juicio derivados de las experiencias, los aprendizajes y las percepciones de la realidad con que cuentan los empresarios y los gerentes, elementos que responden a marcos valorativos, preferencias y condiciones particulares (de la situación, el contexto y el decisor), que van mucho más allá de la búsqueda de la máxima utilidad, lo que nos recuerda según Edwards (1974:20) que los “seres humanos no son perfectamente consistentes, ni perfectamente sensibles”, y la forma en que en la práctica “los tomadores de decisiones a menudo parecen desempeñar un papel activo al construir y moldear sus preferencias y al tomar decisiones, considerando que los efectos que de ellas se derivan impactarán sus preferencias futuras”. (March, 1994:19).

La teoría de la racionalidad limitada o “*acotada*” y la propuesta del hombre administrativo, suponen que los seres humanos no tienen en forma exclusiva el objetivo de la maximización

del beneficio de su empresa, sino la búsqueda de ciertos niveles de conformidad o satisfacción de sus aspiraciones y pretensiones, las que obedecen a búsquedas y objetivos personales y subjetivos, que encuentran coherencia con el pensamiento y actuar de la organización, en donde la racionalidad que impulsa las decisiones se asume como un movimiento que delinea una teoría de la realidad, a la que el individuo se inscribe.

Para autores como (Ibarra y Montaña, 1987), en Simon tanto el marco valorativo como la racionalidad limitada, constituyen dos elementos fundamentales del comportamiento de los individuos que deben ser contemplados y controlados por la organización para asegurar las decisiones correctas y el emprendimiento de las acciones en forma efectiva. Para lo que se requiere el diseño y puesta en práctica de un proceso organizativo de toma de decisiones que permita por una parte, acotar la incertidumbre a través del procesamiento de información relevante, y por otra, imponer el marco valorativo de la organización sobre el marco valorativo del individuo, mediante el favorecimiento de mecanismos de influencia externos e internos que actúan sobre los deseos y el comportamiento de los trabajadores.

Los mecanismos de carácter externo corresponden a ejercicios explícitos de poder que se valen de estructuras y procedimientos considerados como legítimos en una organización, y que se refieren a: la formación de actitudes, el entrenamiento en hábitos, el consejo que orienta a estados del espíritu en donde prevalezcan las decisiones ventajosas para la organización, los estímulos y alicientes con los que la organización trata de influir a los trabajadores, y la autoridad que logra imponer al trabajador las decisiones tomadas por otras personas en lugares y espacios de la organización que pueden ser muy distantes a aquellos en los que el trabajador se desempeña. De otra parte, los mecanismos de influencia internos corresponden a ejercicios implícitos de poder que se apalancan en la filosofía organizacional, lo que implica la búsqueda de la interiorización por parte de los trabajadores de la ideología⁵ y la filosofía organizacional, en donde se reconoce el criterio de eficiencia, calidad, lealtad e identificación con la organización, sus bondades, objetivos, sistemas, estructuras y procedimientos.

Esta perspectiva, reconoce la limitación del actuar empresarial y gerencial, la posibilidad del error, la inclusión de mecanismos sutiles de control y la necesidad de estar alerta a los resultados que se derivan de la decisión tomada posibilitando la inclusión de acciones correctivas, a la vez que para (Del Catillo, 2001:6), "se considera a quien toma la decisión como una persona que no busca optimizar sino satisfacer sus preferencias subjetivas que no necesariamente siguen el orden medios-fines en forma clara y secuencial", por lo que para (Sfez, 1984), en Simon existen situaciones personalmente racionales⁶ y organizacionalmente racionales, en donde las decisiones son el producto de un proceso complejo y extendido en el tiempo y no el simple fruto de una acción libre, lineal y racional.

Con lo anterior, se redefine a la organización como un conjunto de redes decisorias y de interacción, se restringe el papel de la racionalidad involucrada en la toma de decisiones complejizando este proceso y se reorienta el desarrollo teórico de la administración hasta ahora logrado; abriendo con ello el camino para el análisis de diferentes tipos de decisiones como las estratégicas y no estratégicas y las programadas y no programadas⁷ según los niveles de riesgo a ellas asociadas, así como la forma en que las posibilidades de decisión no se distribuyen de manera equitativa en toda la organización, en donde se reconoce la oportunidad desigual de los miembros de la organización para intervenir en los procesos decisorios y la necesidad de reconocer el conflicto y el poder como elementos determinantes del actuar organizacional, en donde:

El papel del administrador como tomador de decisiones no se circunscribe al de un protector de los objetivos comunes o mediador de los intereses de todos los comprometidos, más bien es el representante de un conjunto de valores particulares de los que detentan el poder. (Castillo, 2001:10).

Es de anotar, que en trabajos previos a Simon, la organización había sido concebida (Barnard, 1938) como un sistema social cooperativo, en donde las fuerzas biológicas, físicas, emocionales y sociales son conscientemente coordinadas y cuyos balances tanto internos como externos deberán mantenerse en equilibrio, por lo que se justifica la existencia de un modelo de organización que de cuenta y además proteja y privilegie las finalidades, propósitos y objetivos comunes buscados por la organización, frente a las necesidades e interés particulares de los individuos que la constituyen, requiriendo para ello de la cooperación de los miembros de la misma.

Dicha posibilidad que se verá afectada por los balances y por las tensiones existentes entre las demandas, los requerimientos y las restricciones que impone la organización tanto en el nivel formal como informal a los individuos que quieren hacer parte, permanecer y surgir en ella, así como en los estilos de liderazgo predominantes, en los mecanismos de control existentes en la empresa y en los propios niveles de autonomía logrados por los sujetos.

⁵Asumida en términos generales, como la forma en que es y debe ser el mundo, la cual cumple con una operación de ocultamiento.

⁶Las situaciones personalmente racionales se refieren a aquellas en que el proceso decisorio es guiado por el marco valorativo del individuo; mientras que las situaciones organizacionalmente racionales, corresponden a aquellas en las que el proceso decisorio se enmarca dentro del marco valorativo de la organización.

⁷ Las decisiones programadas se consideran repetitivas, cotidianas y rutinarias, por lo que se asocian a la existencia de procesos y protocolos específicos para manejarlas, en tanto las decisiones no programadas se asocian a situaciones novedosas y no estructuradas que implican mayores grados de incertidumbre y que por su nivel de importancia requieren ser manejadas en niveles estratégicos y por procesos generales de solución de problemas.

De esta manera, la acción cooperativa, resalta a la organización en dos sentidos paradójicamente imbricados, esto es, como máxima expresión de la cooperación humana y al mismo tiempo como sistema de control requerido para encauzar y contener los malestares y conflictos, buscando asegurar el conocimiento, el respeto y el apoyo de los trabajadores a las finalidades y formas de acción establecidas por la organización como válidas, pertinentes y representativas de quienes conforman la organización.

Para otros autores (Estrada, 2008; 2012), el enfoque de Simon da inicio a una corriente cognitivista en el estudio de las organizaciones, que aborda aspectos claves de la condición humana e introduce variables no contempladas en el enfoque de la racionalidad económica, como los cambios de preferencia que dependen de la constitución psicológica del sujeto, el papel de las intuiciones, los estados anímicos y una motivación que varía temporalmente tanto en intensidad como en orientación, lo que le permitió identificar elementos constitutivos del comportamiento humano, e integrarlos a una concepción más dinámica de las organizaciones y de los sujetos.

De la propuesta de la racionalidad limitada, se deriva un conjunto de trabajos pioneros (March y Simon, 1958; Cyert y March, 1965; Child, 1972; Pfeffer y Salancik, 1978) que abriría el camino a una nueva veta de análisis en la que se reconoce la centralidad de los procesos decisivos dentro de unas estructuras de poder en los que participan individuos y grupos que se encuentran sujetos a relaciones de subordinación, interdependencia e influencias mutuas que buscan proporcionar direccionalidad y sentido a la organización, a la vez que inciden en el medio donde ellas operan.

Dichos individuos y grupos coexisten en una misma organización aún en desiguales condiciones y con variadas aspiraciones y posibilidades económicas y políticas, así como heterogéneas intenciones e intereses, por lo que se requiere analizar el conflicto como condición permanente, a la vez que elemento central en los procesos decisivos y de negociación política dados en las organizaciones, los cuales conducen al establecimiento de coaliciones y alianzas. De esta forma se reconoce como los objetivos organizacionales que suelen ser múltiples, se consiguen a partir de acciones operativas en las que participan muchos individuos y diversos grupos, por lo que se requerirá centrar nuevamente la mirada y los esfuerzos en los comportamientos no solo individuales sino grupales, en el papel activo de los colectivos y de los equipos existentes en las empresas y en el análisis de las formas a partir de las cuales las organizaciones buscan establecer, mantener y consolidar elementos de cohesión, coordinación, equilibrio, y cooperación.

2.3 La Teoría de las Perspectivas y la construcción de preferencias.

Los cuestionamientos a los supuestos de la racionalidad en la toma de decisiones, fueron fortalecidos por el trabajo de varios autores, entre los que cabe destacar los aportes de (Allais, 1953, Tversky y Kahneman, 1974) quienes estudiaron de forma sistemática los mecanismos subyacentes a los procesos de toma de decisiones.

Partiendo de problemas y hallazgos establecidos por (Allais, 1953), que contradijeron los preceptos de las teorías clásicas según las cuales las alternativas son elegidas de forma exclusiva por su probabilidad de ocurrencia y por la maximización de la utilidad y que en su momento no tuvieron gran repercusión, (Tversky y Kahneman, 1974), buscan comprobar la forma en que los sujetos cometen errores sistemáticos y predecibles, debido a que en los razonamientos utilizan atajos mentales o heurísticos⁸, que se constituyen en procedimientos de estimación que proveen ayuda en la resolución de problemas.

Estos heurísticos disminuyen la complejidad de la estimación de las probabilidades al optar por formas simples de naturaleza intuitiva, que si bien favorecen el ahorro de esfuerzo mental involucrado en el proceso, pueden conducir a errores decisoriales, al basarse en conocimientos parciales, experiencias, o suposiciones.

De otra parte, valiéndose de los aportes de la psicología cognitiva y de la economía, varios autores (Tversky y Kahneman, 1986, Tversky, Slovic y Kahneman, 1990), analizan entre otras cosas el proceso de toma de decisiones en situaciones de riesgo e incertidumbre, así como la presencia de sesgos en estos procesos derivados de la manera, la forma y el contexto en que se presenta y enuncia la información relacionada con una problemática y las opciones de elección que conducen al desarrollo de procesos deliberativos por parte de los sujetos.

En el año 2002 (Kahneman y Frederick, 2002) plantan la Teoría de las Perspectivas en la toma de decisiones, asumiendo que existen dos sistemas que funcionan de forma simultánea y son responsables de guiar estos procesos. El sistema 1 estaría representado en la formulación de impresiones y juicios intuitivos que son automáticos y difíciles de controlar o detener una vez iniciados, y el sistema 2 que incluye los juicios controlados conscientemente y los razonamientos deliberados a partir de procesos lógicos formales y sistematización de información que conlleva tiempo y esfuerzo. De otra parte, se plantea que el sistema 2 intenta realizar un monitoreo sobre el sistema 1, el cual al ser

⁸ Los atajos mentales o heurísticos son los de: representatividad (que dan cuenta de los estereotipos), los de Accesibilidad (que evalúan la frecuencia de una clase o la probabilidad de un acontecimiento de acuerdo con la facilidad con la que logran evocarse), y los de Ajuste y anclaje (en los que se realiza un juicio a partir de algún rasgo de un suceso o por azar).

laxo, permite que las impresiones del sistema 1 se involucren y filtren en los juicios realizados, haciendo vulnerable el sistema 1, que se afecta además por condiciones de actividad, cansancio y fatiga asociados a procesos atencionales, que pueden favorecer en ciertos momentos del día un procesamiento superficial heurístico frente a un juicio deliberado (Bodenhausen, 1990).

Para (Cortada, 2008:72) los estudios de Tversky y Kahneman representan un gran estímulo para la realización de una serie de investigaciones sobre temas diversos que van desde el estudio de los juicios sociales a las elecciones que se hacen en el dominio de las emociones, pasando por los efectos de la sobreconfianza y subconfianza derivados de las calibraciones de éxito que plantean los sujetos con respecto a sus desempeños y logros, los cuales se afectan por las características de las tareas ejecutadas, las características de las personas y las de los colectivos donde ellos actúan.

2.4 El Modelo de las Anarquías Organizadas.

Este modelo cuestiona la visión mecanicista de la organización y el abordaje del proceso de toma de decisiones desde un enfoque racional, por lo que (Castillo, 2001:16) plantea que este modelo se constituye en una postura teórica alternativa, que retomó el trabajo de varios autores (Cohen, March y Olsen, 1972, Cohen y March, 1974, March y Olsen, 1979) surgidos en la década del 70 quienes estudiaron las características de las organizaciones universitarias de la época. El modelo pretende dar cuenta de la compleja red de factores, variables y relaciones imbricadas en los procesos organizacionales, cuestionando los instrumentos racionalmente concebidos para el análisis organizacional. Desde esta perspectiva y teniendo en consideración que la realidad se torna difusa, se alude a conceptos como el de ambigüedad, término que permite destacar la incapacidad de los individuos para describir los procesos organizacionales en general y los procesos de toma de decisiones en particular como hechos sencillos, medibles y eminentemente racionales.

Para (March, 1994:4), "la ambigüedad se refiere a la falta de claridad o de consistencia en la realidad, causalidad o intencionalidad, por lo que las situaciones ambiguas son aquellas que no pueden codificarse exactamente dentro de categorías mutuamente exhaustivas y exclusivas".

La ambigüedad estaría presente tanto en las interpretaciones de la realidad de quienes toman las decisiones, como en quienes toman las decisiones, por lo que la ambigüedad se presenta de diversas formas. De esta manera, refiriéndose a quienes toman la decisión, se reconoce a la ambigüedad del yo la cual se manifiesta tanto en la ambigüedad de las preferencias que son construidas socialmente, inconsistentes, dinámicas y cambiantes en el tiempo y acorde al contexto, como en la ambigüedad de la identidad que se asocia a múltiples identidades y a expectativas imprecisas, inestables e inconsistentes en el tiempo y dadas las situaciones específicas y particulares en que el sujeto actúa (Cohen, March y Olsen, 1972).

Lo anterior permite reconocer en los tomadores de decisiones la existencia de percepciones, creencias, prejuicios, intuiciones, intereses y expectativas diversas, cambiantes y a veces en conflicto, que se pueden sobreponer o excluir; en donde muchas de ellas caracterizan los contextos sociales a los que pertenece el sujeto y han hecho parte de los grupos y los aprendizajes a los que ha tenido acceso, los que a su vez terminan exigiendo y demandando ciertas acciones que serán emprendidas tanto de manera alterna, como secuencial.

De otra parte y desde el punto de vista organizacional, se alude a los términos de ambigüedad de intención entendida como la imposibilidad o la dificultad para especificar los objetivos y los fines que se persiguen con las acciones organizadas, las cuales pueden ser de muy diferente naturales; la ambigüedad de entendimiento asumida como la dificultad de encontrar conexiones entre las acciones organizadas y las consecuencia de ellas derivadas; la ambigüedad de historia relativa a la dificultad de poder decidir cuándo y por qué causas y razones se dio un proceso decisorio, y la ambigüedad de la organización relacionada con la dificultad para identificar los patrones de comportamiento y los niveles de participación de los involucrados en la toma de decisiones.

Desde la perspectiva de las Anarquías Organizadas, se plantea la metáfora del proceso de cesto de basura, que se utiliza para evidenciar como los elementos del entorno y del ámbito organizacional; al igual que los problemas, las alternativas de solución, las elecciones y los participantes en la decisión se entremezclan en una realidad que difiere de la concebida por el modelo racional, por lo que se cuestionan los principios de causalidad, linealidad, e intencionalidad que le son propios, así como su concepción de orden y la idea en relación a que las organizaciones trabajan para alcanzar ciertos fines; en lugar de ello, se reconoce la oportunidad, la confusión, la complejidad, el simbolismo y el sentido equívoco como elementos que dan forma a la toma de decisiones, en el momento mismo en que el proceso tiene lugar.

Para (Del Castillo, 2001:17), en el cesto de basura como forma explicativa, "la solución o elección realizada difícilmente puede ser considerada como el resultado de alguien o de un actuar específico, por cuanto el proceso, marcado y dado en la interrelación de los participantes diluye, transforma o anula las acciones individuales", al igual que las posibilidades de control sobre muchos de los aspectos involucrados en la decisión asumida, en las acciones y en los efectos de ellas derivadas que involucran otros contextos y personas que hacen y no parte de la organización, dando lugar a nuevas realidades y actores, y con ellas a nuevas decisiones, por lo que la secuencialidad y linealidad en el proceso de tomar decisiones y la posibilidad de visualizar el inicio y fin del mismo pareciera no corresponder a la forma en que se desarrolla el proceso de toma de decisiones.

Según este enfoque los individuos y los grupos no tienen el poder, ni la inclinación, ni el tiempo de elegir; por el contrario, su participación se relaciona con los costos de oportunidad que supone la decisión, con sus obligaciones sociales fuera de la organización y con el prestigio...

La fortaleza de esta propuesta se encuentra en su capacidad para describir y explicar la realidad de organizaciones que se fundamentan en un principio distinto de orden, en el cual el acoplamiento flojo es posible porque existen otros elementos de la organización y su medio que facilitan un control estricto, aunque sea menos evidente. Por ello se habla de anarquías organizadas, porque el orden se encuentra en otra parte, oculto en la aparente laxitud de la organización (Ibarra, 2000: 264).

El modelo del cesto de basura puede estudiarse utilizando diferentes simuladores computarizados que reconocen la forma en que los tomadores de decisiones se involucran con una oportunidad de elegir en un momento específico del proceso y a la vez de su trayectoria de vida; estos tiempos de llegada (ingreso al sistema), se vinculan a su acceso a las posibilidades de elegir (estructura de la decisión) y a su energía (habilidad para resolver problemas). Sobre este último componente se orientan toda una serie de esfuerzos posteriores, relacionados con la toma de decisiones concebida en el ámbito administrativo como una competencia gerencial que puede hasta cierto punto ser desarrollada mediante actividades formativas y de entrenamiento que favorezcan la comprensión, reflexión y habituación a un cierto tipo de forma de proceder en un contexto específico.

Haciendo parte de la misma perspectiva (Weick, 1976) propone el concepto de sistemas flojamente acoplados, pretendiendo dar cuenta de la forma en que en las decisiones, las creencias, y las elecciones, los procesos y los resultados, y las soluciones y los problemas, no siempre están estrechamente vinculados, por lo que pareciera en algunos casos no existir conexión o solamente un flojo acoplamiento entre ellos. Estos sistemas están presentes en organizaciones caracterizadas al parecer por poca claridad y consistencia en sus objetivos, por la indeterminación o variabilidad de sus procesos y medios de trabajo, y por una participación tanto fluida como variable en la toma de decisiones.

Este modelo y sus propuestas posibilitaron el incluir como parte de la realidad organizacional, a aquellos elementos que a la luz de los enfoques clásicos y su forma particular de concebir a las organizaciones, el orden, el equilibrio, las relaciones, el mercado y las fronteras inter e intra-organizacionales, aparecen como inconsistencias, disfunciones e incoherencias, que deben ser despreciadas o dejados de lado en el análisis de las organizaciones.

Abandonamos un mundo de decisión con intenciones, expectativas, identidades y reglas coherentes. Las decisiones se ven como vehículos para construir interpretaciones significativas de mundos fundamentalmente confusos, no como resultados producidos por un mundo inteligible. Los procesos de toma de decisión a veces se convierten en medios para evadir o atenuar la ambigüedad y a veces en medios para abarcarla e incrementarla (March, 1994:6).

De esta manera, se da un tránsito en la forma de concebir a las organizaciones, desde una mirada instrumental a la concepción de las mismas como espacios sociales que resultan de las interacciones dadas con el exterior y al interior entre los diferentes grupos presentes en una organización; en donde la toma de decisiones es un proceso social, continuo y cambiante en el que confluye y se entrecruzan una multiplicidad de sujetos, lógicas y racionalidades, y en donde se manifiestan y aprecian problemáticas, oportunidades, soluciones y decisiones que no corresponden estrictamente y de forma directa a una necesidad, intencionalidad y finalidad concreta, consciente y declarada, lo que pone en tela de juicio la capacidad para proporcionar direccionalidad a las acciones, que dicho sea de paso acontecen en diferentes niveles, áreas y unidades que aún como partes coordinadas y constitutivas de una misma organización y amparadas en una misma propuesta estratégica, están permeadas por características, condiciones y situaciones que pueden resaltar y fortalecer las diferencias y diversidades existentes y la segmentación y desconexión que se deriva de las mismas.

Dado lo anterior, se entiende que al interior de una organización coexiste una organización formal determinada por las políticas y las normatividades que definen el comportamiento esperado en la empresa, y una organización informal gobernada por las diferentes lógicas existentes en la organización, como también una estructura formal y otra informal derivada de las relaciones interpersonales, comunicaciones formales e informales, culturas y subculturas, climas y microclimas y un conjunto de problemas y conflictos que no necesariamente atañen a la totalidad de la organización, además de la forma en que el control sobre los detalles de la aplicación de las políticas organizacionales y las posibilidades de adaptación de las mismas a condiciones y contextos particulares, se delega a unidades locales.

Desde esta perspectiva cobra mayor relevancia la búsqueda de coherencia entre el pensamiento y la práctica gerencial y el análisis de las relaciones existentes entre estos dos elementos, por cuanto la toma de decisión se observa como una combinación entre el decir y el hacer gerencial, ambos importantes pero muchas veces flojamente acoplados, porque:

El decir tiende a lidiar con un principio a la vez y el hacer tiende a lidiar con varios principios simultáneamente en una situación específica limitada. El decir logra claridad al ignorar las complicaciones de los contextos específicos; les recuerda sus creencias a los participantes de la decisión. El hacer consigue claridad al ignorar sus implicaciones en las creencias contradictorias; mantiene las creencias pero las desvía con el fin de satisfacer las exigencias del hacer. (March, 1994:30).

De igual manera, al dar inicio al análisis de las interpretaciones vinculadas a los procesos de toma de decisiones, se reconoce que los significados surgen de la interacción social a partir de la cotidianidad, las vivencias, las experiencias, los aprendizajes y la comunicación, elementos que amplían la posibilidad de los sujetos de relacionarse con el mundo,

consigo mismos y con otros, cuyas interpretaciones no necesariamente coinciden, por lo que el significado está en permanente construcción, discusión y disputa. De esta forma, se perfila el modo en que la toma de decisiones no solo se orienta a proporcionar bases y directrices para la acción, por cuanto sus alcances generan oportunidades para definir formas válidas de comprender el mundo, descubrir e interpretar lo que en él sucede, justificar las elecciones realizadas o aquellas que quedaron en el olvido, establecer posibles consecuencias de un modo particular de actuar; a la vez que ejercer, desafiar o reafirmar relaciones.

“Al igual que los resultados de una decisión, los procesos de toma de decisión muestran y comunican significados. Constituyen oportunidades para la presentación del yo y para la validación del orden social. Los procesos de toma de decisión son oportunidades para que los individuos exhiban atributos personales de importancia cultural, u organizacional”. (March, 1994:52).

2.5 Modelos de análisis de la toma de decisiones que incorporan la emoción y la subjetividad.

A mediados de los 90 y durante la década siguiente, se renueva el interés por el estudio de los estados de ánimo desde el punto de vista de la neurobiología y el comportamiento económico; así como, por su influencia en los procesos de toma de decisiones, los cuales requieren enfocar y concentrar la atención del sujeto en diferentes variables tanto internas como provenientes del entorno, por lo que las emociones y la intuición empiezan a ser considerados como elementos que deben ser incorporados al análisis de los aspectos cognitivos (sistemas atencionales y reflexivos) involucrados en este proceso.

Desde esta perspectiva, se da inicio a un nuevo campo de estudio en relación con el abordaje y comprensión de la forma en que las características de los sujetos y los colectivos que toman las decisiones y de quienes son afectados por ellas, en conjunto con condiciones ambientales y organizacionales, terminan por determinar el curso de las acciones y las posibilidades de decisión dadas en las organizaciones. De esta manera se resalta en los análisis aspectos asociados a las características personales involucradas en la toma de decisión como la autopercepción, la auto-regulación, la motivación al logro y la capacidad de autocrítica; al análisis del estrés, la angustia y la ansiedad como elementos asociados al acto de decidir; al análisis de comportamientos calificados como disfuncionales al acto gerencial como el de la procrastinación (Mann, 1997) y la indolencia; y al papel de la cultura organizacional en relación a si esta actúa como favorecedora de la autonomía, la delegación y la toma de decisiones.

Varios autores entre los que vale la pena resaltar a (Damasio, 1994; LeDoux, 1996, Lowenstein, 1996, Bechara et., al. 2000, Bechara y Damasio, 2005), demuestran la forma en que las emociones y los afectos se constituyen en filtros selectivos en los procesos decisoriales, denominados

como marcadores somáticos que asociados a los efectos derivados de determinados cursos de acción, aumentan la rapidez y la eficiencia del proceso decisorio. Estas señales o marcas emocionales que pueden ser positivas o negativas, permiten de un lado generar evaluaciones somáticas (placer-displacer) sobre eventos, objetos y circunstancias; a la vez, que se asocian en la memoria a objetos, acontecimientos y hechos, en una función que tiene como fin reducir el conjunto de alternativas contempladas para la toma de decisiones.

Lo anterior, permite favorecer el aprendizaje derivado de las experiencias o hechos previos y de los aciertos y errores cometidos en situaciones similares antes ocurridas; a la vez, que se libera la energía y la capacidad de procesamiento invertida en el esfuerzo resultado del proceso cognitivo asociado a la evaluación de alternativas posibles, permitiendo al sujeto enfocarse y prestar atención especial a situaciones asociadas como ventajosas y favorables; a la vez que dejar de lado rápidamente aquellas alternativas asociadas a marcas emocionales negativas. Las reacciones emocionales relacionadas al proceso de elección involucrado en la toma de decisiones, han sido comúnmente denominadas (Lowenstein y Lerner, 2003) como anticipatorias e incidentales⁹, las cuales al constituirse en otra fuente de información para el sujeto, afectan la motivación y la evaluación que éste realiza de sus alternativas de acción y de los riesgos y probabilidades a ellas asociados.

De igual manera, el modelo asume que las emociones no solo afectan los juicios y las apreciaciones establecidas por el sujeto en el momento de elegir un curso de acción, sino que también, se pueden apreciar como consecuencias de lo decidido, por lo que el sujeto puede buscar con su decisión evitar o minimizar sentimientos desagradables como el temor, la culpa, la angustia y la desilusión derivadas de la decisión sumida, más que responder a la situación que le llevó a la necesidad de decidir.

El análisis de los contenidos emocionales que hacen parte y se integran al proceso de toma de decisiones, permite reconocer patrones de pensamiento, sentimiento y actuación basados en la experiencia previa los cuales logran modificar las preferencias de los sujetos que deciden y los juicios y argumentos planteados en torno a las consecuencias derivadas de las alternativas que contemplaron, reconociendo en estos aspectos una fuerza que alcanza a: deformar tanto la estimación de la probabilidad, como las consecuencias asociadas a las elecciones (bien sea sobreestimándolas o por el contrario desestimándolas); cambiar el curso de la elección (por evitar perder la oportunidad de obtener un beneficio mayor, el individuo elige una opción considerada poco probable); ir en contra de los propios intereses o del grupo que representan (delegando inapropiadamente); basar la decisión en pocas o en exclusivamente una

⁹Las emociones anticipatorias se consideran producidas en un individuo debido a la evaluación que éste realiza de los resultados de una elección, en donde la emoción puede ser positiva o negativa y es experimentada por el individuo en el instante en el que está evaluando una opción. Por su parte, las emociones incidentales se refieren a aquellas las causadas por los factores externos que rodean al individuo.

característica sobresaliente en el proceso; y acelerar, retardar, o postergar indefinidamente el proceso decisorio.

De esta manera sobresale y cobra relevancia el análisis por el empresario y el gerente como actores sociales con diferentes grados de autonomía y en permanente interacción con otros (Estado, accionistas, proveedores, clientes, trabajadores), cuya acción es económica y social, y está mediada por la subjetividad¹⁰, razón por la cual involucra en sus decisiones otros aspectos además de la búsqueda de la ganancia y la máxima utilidad; por lo que para (Hernández, 2003), la toma de decisiones como proceso se da en un campo de posibilidades donde las definiciones de una situación no dependen solo del orden material, sino de la evaluación subjetiva que de ellas hace el sujeto; siendo la toma de decisiones una articulación de sentidos parcialmente estructurados.

Fuentes bibliográficas.

Allais, M, (1953) Le comportement de l'homme rationnel devant le risque: critique des postulats et axiomes de l'école américaine, *Econometrica*, 21, 503-546.

Anzola, O, y Puentes, M, (2007) Determinantes de las acciones gerenciales en microempresas y empresas pymes, Bogotá, Universidad Externado de Colombia.

Barnard, Ch, (1938) *The Functions of the executive*, Harvard University Press.

Bechara, A, et., al, (2000) Emotion, Decision Making and the Orbitofrontal Cortex, *Cerebral Cortex*, 10, 295-307.

Bechara, A, y Damasio, A, (2005) The somatic marker hypothesis: A neural theory of economic decision, *Games and Economic Behavior*, 52, 336-372.

Bodenhausen, G, (1990) Stereotypes as judgmental heuristics. Evidence of circadian variations in discrimination, *Psychological Science* 1, 319-322.

Cohen, M, y March, J, (1974) *Leadership and Ambiguity*, Harvard Business School Press

Cortada, N, (2008) Los sesgos cognitivos en la toma de decisiones, *International Journal of Psychological Research*, Vol 1, No. 1, 68-73.

Crozier, M, y Friedberg, E, (1990) *El actor y el sistema*. México, Alianza Editorial.

Cyert, R, y March, J, (1965) *Teoría de las decisiones económicas de la empresa*. México, Herrero Hermanos.

Damasio, A, (1994) *El error de Descartes: La razón de las emociones*, Barcelona, Andrés Bello

De Carlos, J, (2005) Después de Kahneman y Tversky; ¿Qué queda de la Teoría Económica?, *Revista de Economía y Estadística*, 18(1), 55-98.

Del Castillo, A, (2001) Ambigüedad y Decisión: Una revisión a la teoría de las anarquías organizadas, *Documento de Trabajo*, No. 36, Centro de Investigación y Docencia Económicas CIDE, 1-30.

Edwards, W, (1974) *La teoría de la toma de decisiones*, México, Fondo de Cultura Económica.

Estrada, F, (2008) Economía y racionalidad de las organizaciones. Los aportes de Herbert A. Simon, *Revista de Estudios Sociales* No. 31, 84-103.

Estrada, F, (2012) Herbert Simon: bounded rationality and organizations theory, Disponible en: <http://mpira.ub.uni-muenchen.de/38686/>

Gómez, M, (2004) Reflexiones sobre el concepto de embeddedness, *Revista Polis* 04, V. 2, 145-164.

Hernández, M, (2003) *Cultura y subjetividad en la toma de decisiones empresariales: Tres estudios de caso en Aguascalientes*, México, Plaza y Valdés/Universidad Autónoma de Aguascalientes.

Ibarra, E, y Montaña, L, (1992) *Mito y poder en las organizaciones. Un análisis crítico de la teoría de la organización*, México, Trillas.

Ibarra, E, (2000) *Teoría de la organización, mapa conceptual de un territorio en disputa*, De La Garza, E, (Coord), *Tratado Latinoamericano de Sociología del Trabajo*, 245-284, México, Fondo de Cultura Económica.

Kahneman, D, y Frederick, S, (2002) Representativeness revisited: Attribute substitution in intuitive judgment, Gilovich, T, Griffin, D, y Kahneman, D, (Eds.), *Heuristics and Biases*, 49-81, New York, Cambridge University Press.

Weick, K, (1976) *The social Psychology of organizing*, Nueva York, Addison-Wesley.

Tversky, A, Slovic, P, y Kahneman, D, (1990) The causes of preference reversals, *American Economic Review*, 80 (1), 201.211.

¹⁰Entendida ésta como el proceso de dar sentido e interpretar la realidad; concepto que no se asimila a lo arbitrario ni a lo irracional, sino que supone que toda relación del sujeto con sus mundos de vida presupone una interpretación. (Hernández, 2003).

- Ledoux, J, (1999) El cerebro emocional, Buenos Aires, Ariel-Planeta.
- Lenis, I, y Mann, L, (1977) Decision Making: A Psychological Analysis of Conflict, Choice and Commitment, New York, Free Press.
- Lowenstein, G, (1996) Out of control: Visceral influences on behavior, *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 65, 272-292.
- Lowenstein, G, y Lerner, J, (2003) The role of affect in decision making, Davidson, R, Goldsmith, H, y Scherer, K, (eds.), *Handbook of Affective Science*, Series in Affective Science, 619-642, Oxford University Press.
- Luce, R, y Von Winterfeldt, D, (1994) What Common Ground Exist for Descriptive, Prescriptive, and Normative Utility Theories, *Management Science*, Vol 40, No. 2, 263-279.
- Mann, L, Burnett, P, Radford, M, y Ford, S, (1997) The Melbourne Decision Making Questionnaire: An instrument for measuring patterns for coping with decisional conflicts, *Journal Behavioral Decision Making*, 10 (1), 1-19.
- March, J, y Olsen, J, (1979) Ambiguity and choice in Organizations, Oslo, Universitetsforlaget.
- March, J, y Simon, H, (1977) Teoría de la organización, Barcelona, Ariel.
- March, J, (1994) A Primer on Decisions Making: How Decisions Happens, The Free Press, (Traducción de Mónica Portnoy).
- Pfeffer, J, y Salancik, G, (1978) The External Control of Organizations: A Resource Dependence Perspective, Nueva York, Harper and Row.
- Sfez, L, (1984) Crítica de la Decisión, México, Fondo de Cultura Económica.
- Simon, H, (1988) La nueva ciencia de la decisión organizacional, Argentina, Ateneo.
- Simon, H, (1989) Naturaleza y límites de la razón humana, México, Fondo de Cultura Económica.
- Simon, H, (1984) El comportamiento administrativo, Estudio de los procesos decisorios en la organización administrativa, Argentina, Aguilar.
- Simón, V, (1997) La participación emocional en la toma de decisiones, *Revista Psicothema*, 9 (2), 365-376.
- Solis, P, y López, B, (2000) Anarquías Organizadas, *Revista Contaduría y Administración* No. 197, 35-45.
- Tversky, A, y Kahneman, D, (1974) Judgment under uncertainty: Heuristics and biases, *Science*, 185, 1124-1131.
- Taversky, A, y Kahneman, D, (1986) Rational choice and the framing of decisions, *The Journal of Business*, 59, 5251-5278.

Uso de las TIC y construcción de identidades: una perspectiva organizacional.

Rosario Castro Córdova¹

¹Doctorante en Estudios Organizacionales UAM-A. Maestra de la Universidad Nacional Autónoma de México Facultad de Contaduría y Administración de la FCA-UNAM.

Introducción.

Con el uso creciente de las Tecnologías de la Información y Comunicación a nivel mundial, se plantean profundas transformaciones, no sólo en el ámbito tecnológico, sino también en la esfera social. Debido a que su empleo modifica las formas en como los grupos humanos se comunican, interactúan y se organizan. Para autores como Manuel Castells (1999) el uso de las TIC² cambia la base social de comunidades, modificando no sólo sus modos de interacción, sino incluso sus identidades individuales y colectivas. Hipótesis que no es ajena en contextos organizacionales, porque al modificarse las formas de interacción, los actores organizacionales se ven influenciados por múltiples relaciones e identidades (Gergen: 2007).

Según Sibila (2005) los muros de las organizaciones se derrumban, debido a que en escenarios postindustriales se trascienden los límites espacio temporales de eras precedentes, para dar pie a formas de trabajo cada vez más moldeables, flexibles, virtualizantes que funcionan a través de controles sutiles, de dominios simbólicos que implícitamente crean nuevas subjetividades. Se modifica la metáfora de hombre-máquina que prevaleció durante la era industrial, basado en una labor mecánica de los trabajadores, para dar paso al modelo de hombre como perfil de información, pensado en un actor organizacional, como sujeto online que labora a través de redes de información (ibid).

Con el propósito de profundizar en nuestro tema de investigación, en el presente artículo haremos en primer término, una breve descripción sobre el advenimiento de las Tecnologías de la Información y Comunicación como tecnología central en la era postindustrial; En segundo lugar, hablaremos de las influencias de dichas tecnologías en las organizaciones contemporáneas considerando textos de Heydebrand (1989) y Clark y Clegg (2000). Finalmente, explicaremos como el uso de estos dispositivos, a partir del discurso de representación sobre organización y tecnología, produce a su vez transformaciones en las identidades de los actores organizacionales.

1. Tecnologías de la Información y Comunicación en escenarios Posindustriales.

Los estudios sobre tecnología siempre han tenido un lugar relevante en nuestro campo ya que se considera a la tecnología como un elemento central para entender diversos fenómenos organizacionales (Hath,1997; Olikowski, 2000). Este interés por la tecnología ha aumentado en las últimas décadas, debido al papel que la constante innovación tecnológica tiene en la configuración de las economías internacionales basadas cada vez más, en el manejo de información electrónica. Así, con el advenimiento de las sociedades post-industriales (Bell,1976) cuyo origen se dio en países altamente desarrollados como Estados Unidos, las denominadas tecnologías de la Información y Comunicación (TIC), se convirtieron en el eje de la nueva economía o economía digital (Barrios, 2007; Criado, 2002); En este contexto, Bell (1976) precisa que el concepto de sociedad post-industrial subraya el carácter central que tiene el conocimiento, como eje alrededor del cual se organiza la nueva tecnología, la economía y la estratificación de la sociedad.

En contraste, en la etapa precedente, la era industrial, el modo de producción se da en torno al trabajo fabril, bajo el modelo taylorista-fordista. La era industrial se fundamenta principalmente en la producción de bienes, mientras que la era post-industrial escribe Bell (1976:152)...se basa fundamentalmente en los servicios. En consecuencia, es un juego entre personas. Lo que cuenta no es la fuerza bruta, o la energía, sino la información.

A esta última etapa se define también como la Era de la Información, Sociedad del Conocimiento, o Informacionalismo (Castells, 1999). Al respecto, Castells señala que el informacionalismo, al igual que el modelo anterior el industrialismo, está relacionado con el modo de producción; es decir, está ligado a la expansión y renovación del capitalismo a través del uso creciente de la información y la comunicación electrónica. La producción de bienes y servicios se desarrolla cada vez mediante la obtención, elaboración y traslado de la información, cuyo tratamiento en red se ha transformado en la principal actividad de millones de personas en todo el mundo (Lucas, 2000).

La sociedad postindustrial está constituida por el uso de los ordenadores y la utilización de internet a escala internacional (Forester, 199; Barrios, 2007; Lucas, 2000). Las economías de todo el mundo se han vuelto interdependientes, introduciendo una nueva forma de relación entre la economía, los estados nacionales y la sociedad, tal como señala Castells (1999:27):

²Por sus siglas las nombremos, TIC a lo largo del presente artículo.

“El mismo capitalismo ha sufrido un proceso de transformación profunda caracterizado por una nueva flexibilidad en la gestión; la descentralización e interconexión de las empresas ...”

Se trata de la fase más reciente del capitalismo, donde el manejo de la información electrónica, gracias al avance de la informática y la microelectrónica, de cuya convergencia surge la denominación Tecnologías de la Información y Comunicación (Forester, 1992, Lucas 2001), juega un papel fundamental en organizaciones públicas, privadas y del sector social.

Aun cuando no pueda generalizarse el concepto de Era la Información o de sociedades post-industriales, dado que sólo en ciertos países se produce tal nivel de innovación tecnológica, se han presentado en diversas partes del mundo, desde la década de los setenta y con mayor fuerza a partir de los años noventas, fuertes tendencias para el uso generalizado de las TIC⁴. Así surgieron nuevos soportes para la realización de transacciones comerciales o de negocios, o intra-organizacionales, redes que permitirían la transmisión, rápida, ubicua y asincrónica de la información (Fulk y DeSanctis, 1995). Lo cual traería variadas implicaciones en organizaciones de todo el mundo, tal como se describe a continuación.

2. Influencia de las Tecnologías de la Información y Comunicación en el ámbito organizacional.

Desde 1960 sobre todo en países del primer mundo, comenzó a desarrollarse la computarización de las organizaciones (Clarke y Clegg, 2000), su utilidad se centró en esa primera etapa, en la utilización de las mismas como bases de datos para los sistemas administrativo o contables. Se les utilizaba como herramientas de oficina, que debían ser manejadas por especialistas. En esa primera época explican los autores, las computadoras fueron instaladas en organizaciones comerciales, mediante el uso de hardware y el requerimiento de software, para la aplicación de ciertos programas que fueron manejados individualmente o por un grupo reducido de personas.

Para 1970, se comenzó a aplicar con mayor fuerza los paquetes de software, para ayudar a la edificación de soportes para la toma de decisiones e inició el involucramiento de otro tipo de profesionistas, pero el personal de sistemas siguió teniendo el control de estos procesos. En contraste, al llegar las siguientes décadas, los avances en telecomunicaciones provocaron transformaciones cada vez más rápidas en la fibra óptica y la tecnología satelital, lo que en combinación con los microprocesadores, dio lugar a la creación de nuevos recursos para la reestructuración del capitalismo mediante el uso de la información electrónica (Castells, 1999).

³Aunque cabe aclarar en este sentido, que preexisten en el orbe comunidades que están incluso en etapas de desarrollo precedentes, incluso como áreas denominadas pre-industriales.

A partir de 1990, el uso de las TIC trascendió la aplicación únicamente administrativa, para integrarse a las estructuras organizacionales mediante la creación de complejas redes, que articulan los procesos organizacionales y favorecen un mayor flujo de información (Heydebrand, 1989). Hechos que en opinión de Clarke y Clegg (2000) han permitido la departamentalización y el funcionamiento del trabajo interdependiente mediante el uso de estas tecnologías.

Esto corresponde a organizaciones en donde las TIC han sido adaptadas al flujo entero de los procesos de trabajo, como un dispositivo integrador, como un acoplamiento del sistema, o como una plataforma en donde se integran las actividades. Estos recursos tecnológicos se operacionalizan, con la pretensión de facilitar o remplazar el performance organizacional mediante texturas computacionales. Para lograrlo, los expertos han creado varios sistemas mediados por computadoras, diseñados mediante programas que permiten escribir, controlar y diseminar información mediante dispositivos computacionales. Como resultado, el diseño o estructura organizacional ha sido cada vez más permeado por el uso de la TIC (Sotto:1998).

Este uso cada vez más generalizado de las TIC, como una plataforma en donde se integran las tareas, es lo que algunos autores (Sotto, 1997, Clarke y Clegg: 2001) llaman digitalización de las organizaciones y que otros denominan computarización de los sistemas (Kling 1991, Woolgar y Krint, 1991; Burris, 1998). Transformación que crea estructuras electrónicas en forma de redes de negocios o de personas, que remplazan la forma de relación cara a cara, como forma de comunicación interpersonal predominante, por una forma de comunicación mediatizada por el uso de las TIC.

Lo que ha dado lugar a un nuevo escenario de interacción y organización social, donde los mercados internacionales y las organizaciones funcionan cada vez más con base en el manejo de la información electrónica. Así la influencia de las TIC como fenómeno global ha generado transformaciones considerables en las organizaciones fundamentalmente de forma estructural (Heydebrand, 1989).

La relevancia de las TIC, adquiere tal magnitud que la producción o el servicio que ofrecen las organizaciones⁵ está informatizado. En opinión de Heydebrand se desarrolla una racionalización computarizada, la cual permite apoyar en los sistemas de diseño,

⁴Ésta innovación tuvo su origen en Estados Unidos, difundándose primordialmente hacia Europa y Asia, cuyo punto de partida fue el llamado Silicon Valle, California, lugar de nacimiento, desarrollo e impulso de la microelectrónica, donde se creó por vez primera, todo un apartado productivo de empresas altamente vinculadas entre sí, mediante la creación de las primeras redes electrónicas para la transmisión sistematizada de la información (Forester,1992; Barrios, 2007; Lucas,2000). Proceso que marcaría la tendencia internacional para el uso de estas tecnologías como columna vertebral de un capitalismo basado en el uso de los microprocesadores, el internet y la interconexión e interdependencia entre economías, individuos, organizaciones y sociedades.

planeación y toma de decisiones para finalmente integrar y controlar las funciones de producción. Algunas de estas estructuras organizacionales están conformadas por lo que el autor denomina sistemas robustos que están integrados por computadoras que refuerzan las habilidades y capacidades de aprendizaje de los trabajadores. Lo cual convierte a las TIC, en la tecnología central de los procesos, particularmente en lo que el autor denomina nuevas formas organizacionales⁶.

Clarke y Clegg (2000) coinciden con Heydebrand (1989) en relación a las modificaciones estructurales, al respecto señalan que la jerarquía y centralización de la producción en masa, ha sido transformada en formas organizacionales más descentralizadas, con arreglos estructurales flexibles, mediante el manejo en tiempo real de la información electrónica. Para estos autores las organizaciones dependen cada vez más de acuerdos informales, en redes, en equipos de trabajo flexibles con orientación hacia la coordinación horizontal. Lo que ha dado lugar, a un trabajo postburocrático, es decir, a la reducción de niveles jerárquicos, y la eliminación de los mandos medios. Ya que en su opinión, con el uso de las TIC se reduce la centralización en la toma de decisiones y se incrementa la autonomía y democratización en el trabajo.

Sin embargo, las visiones sobre este fenómeno pueden ser contrastantes, debido a que autores como Burris (1998) sostienen que los recientes cambios tecnológicos han creado un nuevo taylorismo en el trabajo, restándole habilidades a los procesos laborales y reduciendo la autonomía de los trabajadores. Por su parte Zuboff (1988) expresa que los procesos organizacionales se vuelven más abstractos, confusos y socialmente aislantes mediante la computarización de los procesos, lo que en su opinión aumenta las posibilidades de control sobre los actores organizacionales.

Como consecuencia de las transformaciones estructurales antes mencionadas, se provocan a su vez otras influencias⁷, incluso sobre la subjetividad de los actores organizacionales, tal como se describirá en el apartado siguiente.

3. Virtualización del sujeto organizacional

La influencia de las TIC trasciende estructuras y procesos organizacionales, porque además de las disposiciones formales que derivan de su uso, se desarrollan prácticas discursivas que producen ciertas subjetividades, de acuerdo a la utilización sugerida para dichas tecnologías.

El uso de las TIC se establece también a través de la reproducción de los discursos dominantes que proceden

del ápice organizacional. Se produce una computarización o digitalización de las organizaciones y como resultado los sujetos⁸ también se virtualizan, debido a que introyectan dichas prácticas discursivas que se objetivan en acciones específicas⁹(Sotto,1997).

Sobre la noción de virtualización, Sotto(1997) explica que es un concepto difuso que puede tener distintas acepciones, dentro de las cuales destaca una primera aproximación que deriva etimológicamente del término "virtual", que tiene su raíz latina en *virtus*, que significa capacidad o potencialidad. También la palabra "virtual" se define como la cualidad de un objeto que existe pero no es idéntico a la realidad, es más bien asociado con una simulación. En decir, lo virtual se refiere a un objeto que existe, pero no de forma tangible, palpable u observable directamente.

Así, se entiende a las organizaciones virtuales, como entidades que no existen en su forma tradicional de estructura piramidal, en un espacio físico determinado, con una infraestructura, maquinaria, personal etc., sino que existen u operan preponderantemente a partir del uso de las TIC. Lo que da lugar al trabajo a distancia o teletrabajo. En este contexto, los actores organizacionales, no comparten de forma permanente un mismo espacio geográfico, una infraestructura determinada, no se relacionan cara a cara, sino que interactúan mediante el uso de la TIC. Es decir, no operan de forma presencial permanentemente en un espacio y tiempo específico, sino que pueden coordinarse y realizar las tareas desde distintas ubicaciones geográficas, y de forma asincrónica o bien en tiempo real. De ello subraya Sotto (1998), se desprende la concepción de virtualización de los sujetos organizacionales, estos se virtualizan debido a que interactúan y coordinan sus actividades desde sitios distantes y con temporalidades disímiles.

⁶Estas formas de organización que Heydebrand (1989) califica como posburocráticas se basan en una racionalidad tecnocrática en la cual se observa una fusión entre la racionalidad formal y otras formas que pueden tener un carácter democrático. De acuerdo a lo anterior, estas formas organizacionales propician lo que él denomina nuevas formas de racionalización social como los sistemas laborales flexibles o informales que funcionan entre otras cosas con base en la capacitación, la planeación y el aprendizaje continuo. Es decir, no se trata de una racionalización que únicamente se vale de dispositivos tecnológicos sino que más bien establece sinergias entre elementos humanos y las tecnologías de la información. De este modo, se establecen acuerdos, negociaciones y formas de comunicación informal y formal que promueven patrones de interacción verticales y horizontales, que difieren de la racionalidad formal de los modelos burocráticos.

⁷ Que trasciende, elementos que se consideran tradicionalmente formales como la estructura organizacional y las diversas formas de control, dentro del análisis organizacional.

⁸Para Gadamer (2007) el término sujeto es empleado para hacer referencia al sí mismo a la reflexividad del yo.

⁹Como la interacción entre los actores organizacionales que ahora se da preferentemente mediante redes electrónicas.

⁵Aunque no generaliza, en contraste aclara que las transformaciones de las formas organizacionales hacia formas más compactas, no se ha establecido de forma homogénea en el ámbito global. Así existen de forma paralela organizaciones burocráticas tradicionales y formas postburocráticas incluso en una misma región geográfica (Heydebrand, 1989).

Los muros se derrumban, las prácticas organizacionales se estructuran mediante complejos sistemas digitales (Sibila 2005). Entramados a partir de los cuales, los actores organizacionales se sitúan como sujetos online, dentro de escenarios multimedia, donde se reconocen como actores informacionales¹⁰, dado que manejan crecientes cantidades de información electrónica e interactúan predominantemente a través de redes digitales.

Para Sibila (2005) las modalidades del trabajo se transforman e incluso amenazan con romper los límites entre lo público y lo privado fundamentalmente porque se fragmentan las barreras que existían por disposiciones de tiempo y espacio en etapas precedentes.

Las modalidades del trabajo también cambian y se expanden, tanto en el espacio como en el tiempo. Se ha abandonado el esquema de horarios fijos y las jornadas de trabajo estrictamente delimitadas en rígidas coordenadas espacio-temporales; hoy surgen nuevos hábitos laborales que privilegian contratos a corto plazo basados en la ejecución de los proyectos específicos y enaltecen la flexibilidad. Los muros de las empresas también se derrumban: los empleados están cada vez más pertrechados con un conjunto de dispositivos de conexión permanente... que desdibujan los límites entre el espacio del trabajo y lugar del ocio, entre tiempo de trabajo y tiempo libre (Sibila; 2005: 37).

El trabajo se incrementa ya que las TIC permiten una interconexión permanente, lo que posibilita localizar a los actores fuera de espacios laborales. En este contexto, las principales funciones de las TIC son en primer término crear redes de información, que se establecen para poder coordinar y realizar las tareas organizacionales. En segundo, estas tecnologías generan lazos de interacción entre los actores organizacionales, ya que estos siguen roles de interacción que los motivan a estar permanentemente conectados mediante sus computadoras personales o sus teléfonos celulares. Asimismo estos roles predeterminan los flujos de la comunicación y posibilidades interacción entre los actores (Sotto, 1998).

Gracias al uso de las TIC, la interacción entre los actores no se da de forma directa, estos operan como nodos de una red que se integra a través de la mediación de dichas tecnologías. Sotto (1998) describe a dichos actores, como sujetos que no tienen una ubicación fija o definitiva, que se encuentran descentrados o deslocalizados. En contraste con los sujetos centrados o localizados, que debían de ser ubicables en un espacio determinado durante la era industrial. Ahora se trata de un sujeto virtual, que no está presente en un ubicación definitiva, que puede no ser observado directamente, tal como señala el investigador: "The decentred subject is thus an open-ended agency. It is an indeterminate subject which

is constructed by symbolic order. It is topos for exchange of discourse. Its fixity does not depend upon its nature as subject but on linguistic, cultural and social orders that constitute it" (1998:87).

Sotto se refiere a un sujeto que es construido mediante un orden simbólico, a través de las prescripciones que se hacen sobre el uso de las TIC en el discurso organizacional. Mediante las prácticas discursivas se dota de sentido al uso de las tecnologías, confiriéndole un valor no sólo al artefacto, sino al actor que lo utiliza. De este modo, el dominio de ciertas subjetividades no depende exclusivamente de las decisiones de los sujetos, sino del entorno socio cultural que los constituye (ibid).

El discurso organizacional, es un modo textual de subjetivización¹¹, donde los sujetos se transforman a sí mismos como sujetos organizacionales, en palabras de Sotto (1997:89) se transforman también en sujetos de la tecnología. Esta construcción de subjetividades, también influye en la digitalización de las organizaciones, debido a que el sujeto se erige mediante los discursos dominantes sobre el uso de las TIC.

3.1 Discurso de representación sobre organización y tecnología.

Los discursos organizacionales que proceden de los grupos hegemónicos, tiene como premisa principal, la representación sobre organización y tecnología¹². De acuerdo a estas prácticas discursivas, se reduce la discrecionalidad de los sujetos a través de la regulación de sus acciones, porque la tecnología explica Sotto (1998) tiene una naturaleza normativa, se establece como una forma de disciplina. Como un recurso de control, mediante el cual el sujeto limita su comportamiento de acuerdo a las metas organizacionales. Es decir, el sujeto no actúa de forma autónoma, no se constituye como un trabajador con mayor participación, en estructuras organizacionales que se definen tras el uso de las TIC como más democráticas, sino que es dirigido de acuerdo a los intereses de la organización. Sin embargo, tal como anota (Humpherys y Brown, 2002) existen paralelamente al discurso organizacional, narrativas individuales que pueden establecerse como formas de resistencia a las prescripciones sobre organización y tecnología que establece el discurso dominante. De esta manera en opinión de Sotto (1998), se produce una subyugación narrativa, la cual procede de la tensión que puede generarse entre los deseos individuales y las prescripciones que las prácticas discursivas promueven sobre el uso las TIC. El sujeto se construye a sí mismo pero dentro de la normatividad de la organización.

¹⁰Personas informacionales, que se desprenden de la tendencia que Castelles 1989 denomina informacionalismo y que como se indicaba en apartados anteriores, marca la preponderancia de uso de la información electrónica como eje central de los procesos o transacciones que se realizan entre individuos, grupos, organizaciones y sociedades.

¹¹En este sentido Sotto (1998) aclara que retoma la conceptualización de subjetivación de la obra de Michel Foucault, término que en su opinión al ser llevado al ámbito de los estudios organizacionales ilustra cómo se crean subjetividades particulares de acuerdo a los intereses dominantes en el interior de las organizaciones. Es decir, se establece una lucha de fuerzas, entre quienes tienen el poder y quienes son subalternos. En ese sentido, el sujeto organizacional es construido mediante el discurso que promueven los grupos que ostentan mayor poder.

El sujeto es producto de la representación de organización y tecnología que se reproduce a través del discurso organizacional. Es una representación que no obedece en el sentido estricto a las formas de uso que proceden del diseñador sobre el artefacto tecnológico. Por el contrario, se establece un discurso de representación de la tecnología de acuerdo al contexto socio-cultural en donde ésta se emplea. Bajo tales preceptos se establecen sólo un posible rango de acciones, que buscan internalizar ciertas capacidades en los actores organizacionales.

Se instituye así, en opinión de Chia (1998), un régimen retórico mediante el cual se establecen las formas de ser de los actores organizacionales, como estos deben de ser habilitados para el desarrollo de sus tareas. Se institucionaliza la visión que caracteriza al trabajo dentro de cada entorno en particular, se establece entonces una identidad definida, destacando como son los objetos y los sujetos. De acuerdo a lo anterior, las organizaciones no sólo producen productos o servicios, sino que también generan cierto tipo de sujetos, se producen identidades, como objetos construidos en función de un orden preestablecido.

A este respecto Chia (1998) señala que el discurso organizacional es visto como el proceso de dar sentido para lograr que los actores organizacionales consigan introyectar las acciones esperadas. Es decir, a través de las prácticas discursivas, en las organizaciones se presenta una continua construcción y mantenimiento de la realidad. Por ello es que para este autor, el self es constituido a través dichos discursos. Se define de este modo, la identidad de los actores organizacionales de acuerdo a las prescripciones sobre el comportamiento deseado y el uso de cada tecnología. Por dicha razón, los sujetos que pertenecen a una organización participan en una secuencia de actos ontológicos, de diferenciación con otros integrantes de la organización. De este modo las organizaciones producen identidades en convenio con un orden preestablecido en relación a los roles o posiciones que los actores ocupan dentro de la organización (ibid).

(ibid).

Esto, expresa Reed (1998) se da con mayor énfasis con el avance de dichas tecnologías y su incorporación al discurso organizacional. Debido a que ello tiene implicaciones en la centralización administrativa y en la dominación que se establece mediante complejas redes de tecnologías que permiten la creación de alianzas entre los grupos hegemónicos de la organización. Lo que a su vez redundaría en la centralización-descentralización de las organizaciones, que son al mismo tiempo redes aparentemente más democráticas o incluyentes pero que en realidad preservan sistemas de control que ahora se aplican mediante las TIC (Sahay,1997). Tal como explica Pfeffer (1992) las TIC pueden ser utilizadas como medio para monitorear las acciones organizacionales y el control sobre el flujo de información puede ser al mismo tiempo un patrón centralizador y descentralizador de la toma de decisiones. Al respecto explica que, la introducción de estas tecnologías puede lograr la aparente descentralización mientras que el mantenimiento efectivo, la centralización, se

da en toda la organización mediante estas redes electrónicas. Es decir, aunque en apariencia se dote de mayor autonomía por la cantidad de información, esta es limitada dado que los recursos tecnológicos dotan de mayores recursos de control.¹³

Como resultado de lo antes mencionado, se crean redes de trabajo que articulan las tareas y establecen determinadas formas de interacción entre los actores organizacionales. Como resultado, los actores organizacionales que operan a través de las TIC adoptan identidades cambiantes, de acuerdo a las diversas formas de interacción que potencian o limitan las escalas jerárquicas. Surgen así, lo que Sotelo (1998) denomina terminales de identidad, las cuales varían de acuerdo al contexto de la comunicación, se configuran en función de quién se comunica con quién y de acuerdo a ello se expresan identidades diversas.

Es decir, un mismo actor organizacional puede cambiar su identidad en relación a los distintos receptores con los que interactúa a través de la red. Tienen a adoptar una terminal de identidad que opera a través de las TIC con la cual se trasciende los límites del tiempo y del espacio y permite la generación de múltiples identidades, en contraste con la identidad unitaria que se construía en la era industrial (ibid).

3.2 Concepciones de tiempo y espacio, uso de las TIC y creación de identidades.

Para Kenneth Gergen, en estos escenarios se contribuye a que se dé una nueva forma de interacción social, "la vida contemporánea es un mar turbulento de relaciones (Gergen,2006:96). Debido a que las TIC potencian continuamente la cantidad y variedad de relaciones que se establecen, al punto de llegar a lo que el autor denomina saturación social. Lo que en su opinión, crea una plataforma distinta que propicia la creación de un nuevo tipo de identidad o de múltiples identidades, que resultan totalmente distintas a la concepción del sujeto individual y autónomo que prevaleció durante la modernidad en la era industrial.

Esto se presenta, porque definimos a la identidad de acuerdo a las propuestas de Gergen (1996, 2006), no como un producto individual que procede de una persona aislada, sino como resultado de un proceso relacional que se produce en el transcurso de la interacción social. En este contexto, la identidad es un relato vital mediante el cual, el sujeto da cuenta de sí mismo a los demás, se autodefine y se justifica a través de su autonarración¹⁴. Desde esta perspectiva, este concepto se construye en un entorno cultural determinado, en un momento socio histórico que define las identidades individuales y colectivas. Por ello es que en la era industrial, se hablaba de una identidad estable, porque aún no se rompían limitantes espacio temporales, los actores organizacionales permanecían en el interior de las fábricas o de otro tipo de

¹³Fundamentalmente porque las TIC proveen de un medio de vigilancia que define la cantidad y tipo de datos que pueden ser reservados en ciertos rangos de tiempo y espacio. Lo que vuelve técnicamente posible el monitoreo de las actividades de las personas.

organizaciones. De manera general, permanecían en los mismos espacios de forma sincrónica y en contacto con las mismas personas.

Con el advenimiento de las TIC, se modifican las dimensiones de espacio y tiempo (Sotto, 1998) y al establecerse diversas formas de comunicación mediada por estas tecnologías los actores pueden relacionarse con un número ilimitado de personas. Así, surge un yo que está expuesto a un número ilimitado de relaciones, por ende puede ser influenciado por diversas identidades que pueden entrar en conflicto o bien tender a imitarse o a variar constantemente, en función de estas mismas interacciones. De acuerdo a lo anterior, ya no se habla de una identidad estable, sino de múltiples identidades o de identidades cambiantes.

En suma al romperse los límites espacio temporales se produce a su vez otras influencias al interior y exterior de las organizaciones. Al este respecto, Gergen (2006) sugiere que las tecnologías de la información y comunicación además de ampliar la gama de relaciones humanas, modifica las existentes; ya que la relación cara a cara puede ser remplazada por un vínculo electrónico. Las relaciones se desprenden de su localización geográfica y pueden desarrollarse desde sitios distantes. Como resultado de ello, destaca Sotto (1998) se desarrolla una tendencia a crear un yo imaginario con el cual relacionarse. O un yo virtual que permanece en las redes electrónicas. Por ello, es que en opinión de ambos autores las relaciones en las empresas se están transformando tras el uso de estas tecnologías. Lo anterior, porque los individuos ya no sólo están sujetos a una comunidad inmediata, sino que sus relaciones pueden considerar a distintas personas diseminadas en sitios distantes.

En este mismo sentido en ámbitos organizacionales, la observación de la realidad virtual se hace en relación a colectividades con las que se está en contacto, mediante una arquitectura de redes de comunicación Sotto (1998). Esas estructuras no sólo generan redes relacionales por sí mismas, sino que además imponen limitaciones. Para explicar lo anterior el autor anota que, estos sujetos virtuales se expresan fundamentalmente dentro de un espacio escrito. Es decir, la agencia que en la era industrial era soportada por la presencia y proximidad de los actores organizacionales, se desarrolla ahora mediante bases electrónicas, donde los sujetos se comunican principalmente de forma escrita, por ejemplo mediante el uso del chat o del correo electrónico.

¹⁴Gergen (1996) define a las autonarraciones como recursos conversacionales o como formas sociales mediante las cuales el sujeto da cuenta sobre sí mismo dentro del discurso público. "... la autonarración es una suerte de instrumento lingüístico incrustado en las secuencias conversacionales de acción y empleado en las relaciones de tal modo que sostengan, intensifiquen o impidan diversas formas de acción... En este sentido subraya el autor se entiende a las autonarraciones como dispositivos lingüísticos que se convierten en historias orales o cuantos morales en el seno de una sociedad. De acuerdo a lo anterior, se entiende a las narraciones como contingentes, histórica y culturalmente. Es decir, se construye una narración que debe de ser inteligible de acuerdo al contexto de las secuencias conversacionales en que los sujetos se encuentran inmersos.

Los sujetos se expresan fundamentalmente a través de distintas formas de comunicación escrita a través de dispositivos electrónicos. Por tal razón, sus relaciones están mediatizadas por texturas electrónicas y estas mismas se convierten en texturas sociales de acuerdo a Sotto (1998). Dado a que en su opinión, las posiciones estructurales o los roles que cumplen cada uno de los actores limitan el alcance de las interacciones sociales. A su criterio, las texturas computacionales equivalen a texturas sociales, debido a que dichos dispositivos tecnológicos manipulan signos de acuerdo a los roles formales de los usuarios de dichas tecnologías. Por consiguiente, no existe un acceso total, tanto al uso de la información electrónica como a las formas de interacción entre todo los niveles jerárquicos, sino que las mismas texturas sociales -que se manifiestan tanto en el uso de las TIC como en las prácticas discursivas acerca de las mismas-, delimitan las acciones de los actores organizacionales. Es decir, generan ciertos rangos de acción, ciertos modos de ser, ciertas identidades que son moldeadas de acuerdo a dichas texturas electrónicas.

Conclusión.

Trascendiendo las visiones acrílicas sobre el avance de las Tecnologías de Información y Comunicación, en el presente artículo quisimos dejar constancia de que más allá de las posibilidades técnicas que ofrezca cualquier artefacto tecnológico, no podemos dejar de lado el contexto en la que estás se utilizan. Sobre todo si se pretende establecer una relación entre sujetos y tecnologías, por ejemplo en contextos postindustriales, donde las TIC han tomado en organizaciones, o sociedades, un papel cada vez más creciente.

Las TIC se han convertido en uno de los ejes principales, en opinión de Castells, de la reestructuración del capitalismo e implícitamente de la creación de cierto tipo de organizaciones, y de cierto tipo de sujetos. Organizaciones cada vez más compactas, donde el trabajo se torna cada vez más volátil, flexible, informatizado. En consecuencia, los actores organizacionales que en la era industrial se les contemplaba a través de la metáfora de hombre máquina, hoy son percibidos como perfiles de información, como sujetos online, que laboran mediante sofisticados sistemas de información. Lo cual redundo, en la creación de sujetos cada vez más deslocalizados o descentrados, sin embargo adheridos a la red. Sujetos virtuales, nodos permanentes de una red, desde donde es difícil establecer los límites entre lo público y lo privado. Se han creado entonces texturas digitales mediante las cuales se construyen texturas sociales, texturas premeditadamente establecidas por los grupos hegemónicos. Grupos dominantes que a su vez construyen de forma sutil un tipo de control simbólico que se desprende tanto del uso como de los discursos sobre las TIC.

En suma, a través de los macro discursos sobre el uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación, se vanagloria el potencial de dichas tecnologías en torno a la creación del conocimiento y de la participación creciente de todos los niveles jerárquicos, se habla entonces de organizacionales más horizontales, democráticas etc. Sin embargo, lo que subyace es un nuevo tipo de control, simbólico, sutil. Los ordenadores son móviles, lo mismo que los actores organizacionales que se desplazan y están permanente conectados mediante "... la tecnología 'transparente' que se adhiere a las ropas y a los cuerpos de los usuarios de forma cada vez más integrada y disimulada" (Sibila, 2005:65).

Así las TIC se adhieren a los procesos organizaciones, a las mentes de los actores, a sus propias subjetividades que los construyen como sujetos autónomos. No obstante, aun cuando los muros de las organizaciones se derrumben y se trabaje ahora en redes virtuales, las formas de control y de subjetivación de los trabajadores persisten. Se ha sustituido el cronómetro, por formas automatizadas no sólo del control del tiempo de trabajo, sino en la prolongación del mismo, porque al romperse los límites espacio temporales, se extiende también la jaula que se denominó de hierro en términos weberianos, y que aún permanece, pero es invisible, transparente. Funciona en tanto, las TIC se usen incluso desde lugares distantes, lejos de las fábricas o de los muros de las organizaciones, persiste constantemente en las acciones de los sujetos organizacionales. Dicho en otras palabras en sus propias subjetividades.

Fuentes Bibliográficas.

Berger, Peter y Luckmann, Thomas (2001) La construcción social de la realidad, Amorrortu, Buenos Aires, Argentina.

Barley, S. R. (1986) Technology as an occasion for structuring: Evi-dence from observation of CT scanners and the social order of radiology departments en Admin, Sci. Quart. 31 78-108. .

Burris, Beverly H (1998) Computerization of the Workplace en Annual Review of Sociology, Vol 24. pp.141-157

Barrios, Miguel Angel (2007) La actual Revolución Tecnológico en el ciclo largo, Universidad Autónoma Metropolitana- Azcapotzalco, México, Pag. 95-124

Bell, Daniel (1976) El advenimiento de la Sociedad post-industrial, Alianza Editorial Madrid.

Castells, Manuel (1999) La era de la Información, Volumen 1, Siglo XXI Editores, México.

Carter, Nancy (1984) Computerization as a Predominate Technology: Its Influence on the Structure of Newspaper Organizations en Academy of Mangement Journal, Vol. 27, No. 2, pp. 247-270

Chia, Robert (1998) Exploring the expanded realm of techonology, organization and modernity, en Chia, Robert (1998) Organized Worlds, Explorations in technology and organization with Robert Cooper, Routledge, London y New York

Clake, Thomas y Clegg, Stewart (2000) Changin Paradigms, Harper Collins Busines, London

Cooper, Robert (1998) Aseemblage notes Chia, Robert (1998) Organized Worlds, Explorations in technology and organization with Robert Cooper, London and New York, Routledge, Pág, 108-130

Criado et ál (2002) La necesidad de Teoría (s) sobre Gobierno Electrónico, Una propuesta integradora, Publicación electrónica del XVI Concurso de Ensayos y Monografías del CLAD sobre Reforma del Estado y Modernización de la Administración Pública "Gobierno Electrónico".

Forester, Tom (1992) Sociedad de Alta Tecnolgia, Siglo XXI Editores, México.

Fulk, Janet y DeSanctis (1995) Electronic Communication and Changing Organizational Forms en Organization Science, Vol 6, No. 4.Págs 337-348.

Gergen, Kennet (1996) Realidades y relaciones. Aproximaciones a la construcción Social, Barcelona, Paidós.

- (2006) El yo saturado: Dilemas de identidad en el mundo contemporáneo, Barcelona, Paidós.
- Grant, David y Hardy, Cynthia (2003) Introduction: Struggles with Organizational Discourse, en *Organization Studies* 25 (1) págs 5-13
- Grant et al (1998) Introduction: Organizational Discourse: Of Diversity, Dichotomy and Multidimensionality, en Grant, David, Keenoy y Osrick, Cliff comp. *Discourse and Organization*. Sage Publicaciones. Pág. 1-13
- Hatch, Mary Jo (1997) *Organization Theory: Modern, Symbolic, and Postmodern Perspectives*, Oxford University Press
- Hardy, Cynthia, Lawrence Thomas y Phillips, Nelson (1998) Talk and Action: Conversation and Narrative in International Collaboration, en Grant, David, Keenoy Tom (1998). *Discourse and Organization*. London, Sage Publicaciones.
- (2005) Researching organizational Discourse, *International Studies of Management and Organization* 31/3 25-47.
- Heydebrand, Wolf (1989) New Organization Forms en *Work and Occupations*, vol. 16 No. 3. Agosto pp. 323-357
- Hughes, Thomas P. (1994) The Evolution of Large Technological Systems en Bijker et al. *The social Construction on Technological Systems, New Directions in the Sociology and History of Technology*, The MIT Press. Cambridge.
- Humpherys, Michel y Brown, Andrew (2002) Narratives of Organizational Identity and identification: A case Study of Hegemony and Resistance, en *Organizations Studies*, 23/3 pág. 421-447
- Joerges, Bernward y Czarniawska, Barbara (1998) The Question of Technology, or How 385.
- Klein, Noami (2001) *No logo*, Barcelona, Paidós
- Kling, Rob (1991) Computarization and Social Transformations, en *Science, Technology & Human Values*, Vol. 16, No. 3. pp 342-367.
- Lea Martin, O'Shea, Tim y Fung, Pat (1995) Constructing the Networked Organization: Content and Context in the Development of Electronic Communications, en *Organization Science* Vol. 6, No. 4, July-August. Pags. 462-478.
- Liker, Hadda y Karlin (1999) Perspectives on Technology and Work Organization en *Annual Review of Sociology* Vol. 25 pp. (575-596)
- Locke, Joanne y Lowe, Alan (2007) A Biography: Fabrications in the Life of an ERP Package, en *Organizations* Volume 14(6). Págs. 793-814
- Lucas Marín, Antonio (2000) *La nueva sociedad de la Información*, Sagasta, Madrid.
- Latour, Bruno (1998) La tecnología es la sociedad para que dure, en Domenech, Miquel y Tirado, Francisco Javier comp. *Sociología Simétrica, Ensayos sobre ciencia y Tecnología*. Gedisa, España, Págs 109-142
- (1998) De la mediación técnica: filosofía, sociología, genealogía, en Domenech, Miquel y Tirado, Francisco Javier comp, *Sociología Simétrica, Ensayos sobre ciencia y Tecnología*, Gedisa España, Págs 249-301
- (2008) *Reensamblar lo Social. Una introducción a la teoría del actor-red*, Ediciones Manantial. Buenos Aires.
- Reed, Mike (1998) Organizational Analysis as Discourse Analysis: A critique, en Grant et al. (1998) *Discourse and Organization*. London, SAGE Publications, Págs. 193-213
- Sabsay, Leticia (2005) Representaciones Culturales de la diferencia sexual figuraciones contemporáneas, en Arfuch, Leonor (comp.) (2005) *Identidades sujetos y Subjetividades*, Buenos Aires, Prometeo libros.
- Sahay, Sundeep (1997) Implementation of Information Technology: A time-Space Perspective, en *Organization Studies*. Volumesn 18/ 2 pág. 229-260
- Sibila (2005) *El hombre postorgánico: Cuerpo, subjetividad y tecnologías digitales*, México, Fondo de Cultura Económica.
- Smircich Linda (1983) Concepts of culture and Organizational analysis, *Administrative Science Quarterly*, Vol. 28
- Sotto, Richard (1998) The Virtualization of Organization of Organizational Subject, en Chia, Robert (1998) *Organized Worlds: Explorations in technology and organization with Robert Cooper*, Routledge, London y New York. Pp 47-94
- Orlikowski, Wanda J. (2000) Using Technology and Constituting Structures: A Practice Lens For Studing Technology and Organization, en *Organization Science*, Vol 11 No. 4- July - August 2000, pp. 204-428.
- Pinch, Trevor (1996) La construcción Social of Technology: a review, en Robert Fox, *Technology Change*. Harwood academic publishers, Oxford. Págs 17-37.
- Roberts, Karlene H. y Grabowski, Martha (1996) *Organizations, Technology and Structuring* en Clegg, Stewart R and Hardy Cynthia (edit) *Handbook of organization studies*, London, Sage Publicaciones.
- Zuboff, Shoshana (1988) *In the age of the smart machine. The future of work and Power*. Basic Books, United States of America.

Dilemas sociales en la evolución de la cooperación: Cómo la identidad promueve el intercambio social.

Luis Enrique Segoviano Contreras¹

¹Profesor Universidad Nacional Autónoma de México Facultad de Contaduría y Administración. Correo electrónico: Luis.segoviano@live.com.mx

Introducción.

La investigación reciente sobre cooperación humana se ha realizado utilizando modelos de juego teóricos de interacción basados en la Teoría de Juegos en su vertiente experimental (Henrich, Boyd, Bowles, et al, 2004; Bowles y Gintis, 2002). Parte de los resultados de esta investigación han permitido testar la visión canónica de la elección racional que ha sido predominante en Economía y Psicología (Smith, 2008; Gintis, Bowles, Boyd y Fehr, 2005). A partir de esto, se ha dado un viraje en la forma de comprender la toma de decisiones y el comportamiento humano que contrasta con el modelo de maximización de la utilidad esperada (Ostrom, 2003). En el área de la cooperación humana, ha ido emergiendo un enfoque experimental e interdisciplinario que intenta integrar los factores de la dinámica compleja que subyace a la interacción de muchos agentes para producir y mantener un recurso que les redituará beneficios a todos (Fehr y Gintis, 2007). A partir de diversas investigaciones de campo y laboratorio se ha ido avanzando en una visión de la cooperación más allá del paradigma del agente racional que actúa por su interés propio (self-interested) y que sólo busca maximizar su ganancia material (véase Ostrom, 2003; Henrich, Boyd, Bowles, et al, 2004).

El objetivo de este artículo es desarrollar un enfoque evolutivo de la cooperación como un proceso social que nos ha favorecido para copar con la incertidumbre a partir del establecimiento de normas que regulan el intercambio social. Nos interesa presentar cómo la formación de grupos basada en actividades colaborativas ha llevado al éxito organizacional en la distribución de recursos que ningún agente podría alcanzar individualmente (Richerson y Boyd, 2005; Henrich y Henrich, 2007). Con ello, señalamos el papel que ha jugado la formación de identidad social a partir de diversos compromisos conjuntos que los seres humanos establecemos como un mecanismo de selección de compañeros de intercambio y de reciprocidad social. En este sentido, una de las implicaciones de esta perspectiva es que nos permite entender el comportamiento humano a diferentes escalas de organización social que va desde las relaciones interpersonales hasta los sistemas corporativos y gubernamentales modernos (Smith, 2004). Desde el enfoque estándar de la elección racional, los seres humanos se ven conducidos a diversos dilemas sociales en los que quedan atrapados debido a la búsqueda de su propio beneficio. Tal visión del desastre colectivo surgió a partir del trabajo de Hardin (1968) que mostraba cómo la maximización racional

del interés propio de cada agente conduce al desastre colectivo. En este trabajo, avanzamos hacia un enfoque alternativo en que el éxito de la cooperación se alcanza en la medida en que los agentes humanos forman coaliciones a través de un proceso de selección de iguales que garantiza un compromiso en las normas que regulan su interacción. Aplicado al estudio organizacional, la perspectiva que aquí presentamos puede interpretarse como un marco para entender que las empresas y las asociaciones de cualquier naturaleza no sólo funcionan en términos de maximización de la utilidad monetaria sino que también se entretienen por medio de diversos mecanismos de compromiso y reciprocidad entre sus integrantes.

El trabajo se encuentra dividido en cinco secciones. En la sección siguiente, presentamos el enfoque estándar en el estudio de la cooperación mediante la definición de los denominados dilemas sociales y el problema del oportunista (free-rider). En la sección 3, presentamos una explicación evolutiva de la cooperación como un proceso para copar con la incertidumbre en la toma de decisiones. Además, presentamos algunos resultados experimentales sobre la cooperación empleando el juego del Ultimatum (JU). En la sección 4, desarrollamos una explicación de la cooperación en términos de selección de iguales para dar una interpretación de las actividades colaborativas en un grupo como un compromiso conjunto basado en la identidad. En la última parte, concluimos con los avances aquí presentados y líneas ulteriores de investigación.

1. Dilemas sociales en el estudio de la Cooperación

En esta primera parte, vamos a presentar cómo se ha estudiado la cooperación a partir de la Teoría de Juegos. Nos interesa mostrar algunos aspectos cruciales sobre la modelación de decisiones estratégicas y qué tipo de predicciones se derivan de ello para contrastarlo posteriormente con algunos resultados experimentales sobre la conducta humana.

La Teoría de Juegos se ha utilizado para modelar las variables específicas que determinan los incentivos individuales y la estructura estratégica que los agentes enfrentan en un problema de interacción social. Asimismo, los modelos de juego teóricos también se han empleado para hacer predicciones sobre los resultados de interacción al que los agentes van a llegar tomando en consideración el análisis costo-beneficio con respecto a las potenciales ganancias o pérdidas que maximizan un valor o minimizan los riesgos de una situación dada (Gintis, 2009; Zapata Lillo, 2007). La Teoría de Juegos es un lenguaje matemático para describir el comportamiento estratégico de agentes de diversa índole -como bacteria, peces, empresas y, por supuesto, seres

humanos- que determinan qué posibles resultados se siguen de sus alternativas (Camerer y Fehr, 2004, Binmore, 1992, Binmore, 2007). Un juego es un conjunto de estrategias para cada jugador que describe las condiciones en que elegirán ciertas alternativas de decisión y de la información de que disponen sobre las circunstancias del juego. Aunado a esto, un juego integra un conjunto de resultados posibles que cada jugador puede obtener dependiendo de las elecciones que hagan los demás agentes.

Para representar un problema de cooperación, se describe a un conjunto de agentes en una situación en la que, para lograr un beneficio común, requieren hacer elecciones de manera independiente, pero los resultados que obtengan son efecto de la interdependencia en la que se encuentran en un determinado escenario de interacción (Ostrom, 1990; Kollock, 1998). Cada uno debe decidir si coopera o no dependiendo de sus expectativas que tenga sobre la conducta de los demás y, al mismo tiempo, los otros actuarán dependiendo de sus propias expectativas sobre el resto a su vez. El resultado que obtengan será el producto de la combinación estratégica que todos hayan hecho. Desde esta perspectiva, un problema de cooperación capta una tensión esencial entre la obtención de un beneficio conjunto al cooperar con otros y un incentivo individual de no hacerlo pero sacar mayores ganancias al explotar el trabajo de los demás. A estas situaciones se les denomina dilemas sociales:

Social Dilemmas are situations in which individual rationality leads to collective irrationality. That is, individually reasonable behavior leads a situation in which everyone is worse off than they may have been otherwise. Many of most challenging problems we face, from the interpersonal to the international, are at their core social dilemmas. (Kollock, 1998:183)

En su famoso trabajo "The Tragedy of Commons", Hardin (1968) presenta una visión del desastre colectivo como resultado inevitable cuando un grupo de similares intenta utilizar un área de recursos comunes sin la intervención de una autoridad central que regule su acceso e imponga restricciones sobre su uso. En este trabajo, Hardin (1968) describe a un grupo de pastores que llevan a sus cabras a una zona de pastoreo común. Cada pastor recibe un beneficio inmediato por los animales que introduce al pastizal enfrentando un gasto retardado por el deterioro que padece el mismo cuando todos introducen paulatinamente un excesivo ganado ahí. Aunque fácilmente se percaten de que lo mejor es introducir un número moderado de cabras, cada uno se siente tentado en meter un número cada vez mayor en la medida en que no caben restricciones para otros y de que los costos por sobrepastoreo son absorbidos por toda la comunidad. La tragedia consiste en que, en un mundo de agentes actuando por su propio interés (self-interested) y buscando maximizar su ganancia, la conducta racional conduce a la sobreexplotación del recurso.

El planteamiento de Hardin implica una visión particular para entender los problemas de cooperación y de interacción humana sobre las dificultades que enfrentan agentes para producir recursos a nivel colectivo. Parte del paradigma que se plantea en esta perspectiva es que sin el establecimiento de una autoridad encargada de vigilar y sancionar a los individuos particulares, los agentes que se encuentran en un dilema colectivo irremediamente terminarán en el desastre social sin que logren resolver de manera exitosa la producción o distribución de un recurso. De acuerdo con esto, un dilema social se caracteriza, justamente, porque el interés racional de cada individuo conduce a un resultado subóptimo a nivel social. Ostrom (1990) define un problema de recursos de uso común (RuC) como una situación donde un grupo de individuos dispone recursos de un sistema natural -o artificial- en que resulta difícil establecer el manejo sustentable del mismo. Esta situación se caracteriza, a grandes rasgos, por dos circunstancias que determina el tipo de problema que los individuos afrontan. La primera es que, dada la estructura ecológica del recurso, resulta difícil la exclusión de potenciales usuarios del recurso. La segunda es que el tipo de recurso es subtratable, es decir, la cantidad de recurso extraído por un agente disminuye la cantidad disponible para los demás. Sin las restricciones adecuadas, el dilema conduce a la sobreexplotación del recurso (Ostrom, 1990; Kollock, 1998). Ejemplos de recursos de uso común son las áreas de pesca, canales de riego, las zonas forestales, uso de lagos y ríos y, en general, cualquier tipo de recurso lo suficientemente grande en que un grupo de usuarios enfrenta una serie de dificultades de organización e implementación de normas de comportamiento para la provisión y mantenimiento del mismo. En este tipo de conflictos, uno de los mayores problemas es establecer las medidas necesarias para evitar la sobreexplotación por el acceso irrestricto que tienen al recurso debido al número potencial de usuarios. Como en todo problema de cooperación, asumir un costo para generar un beneficio que tiene pocas posibilidades de ser alcanzado, lleva al típico problema del free rider. El problema consiste en que cada uno tiene un incentivo de aprovecharse del esfuerzo del otro y evitar cooperar en la medida en que ello le puede generar una mayor ganancia (Ostrom, 1998).

En esta línea de investigación, las interrogantes que se han planteado a partir de trabajo de Hardin y que siguen abiertos son: ¿es posible que los individuos puedan auto organizarse para gestionar y mantener un recurso compartido? ¿Podemos plantear un paradigma alternativo al propuesto por Hardin que explique cómo las personas generan patrones de comportamiento colaborativo a largo plazo? ¿Cuáles son las condiciones estratégicas que permiten el diseño e implementación para afrontar problemas de acción colectiva?

Para captar el fenómeno de la cooperación necesitamos avanzar hacia los procesos evolutivos que la visión estándar de elección racional no nos permite identificar. Aunque el tipo de formalizaciones de Teoría de Juegos sigue siendo el aparato analítico para interpretar los procesos de interacción humana, deja afuera aspectos distintivos de la toma de

decisiones que, justamente, han conducido al éxito adaptativo a los seres humanos (Gigerenzer, 2008). La primera cuestión que nos concierne evaluar si el modelo estándar de decisión nos permite captar la complejidad de la cooperación humana. Para analizar cómo se derivan las predicciones precisas de los modelos formales de la Teoría de Juegos, necesitamos avanzar en los supuestos implícitos sobre las condiciones estratégicas de los agentes. De acuerdo con Ostrom (2003), la formalización de un juego requiere al menos de las siguientes tres condiciones:

1. All participants have common knowledge of the exogenously fixed structure of the situation and of the payoffs to be received by all individuals under all combination of strategies.

2. Decisions about strategies are made independently, often simultaneously.

3. No external actor (or central authority) is presented to enforce agreements among participants about their choices.

Cuando un juego involucra a más de dos jugadores y es jugado una sola vez -o incluso un número finito de veces- y todos los jugadores comparten información completa sobre la estructura y los incentivos económicos, se puede predecir que el resultado de la interacción es un punto de equilibrio en que todos desertan, es decir, no cooperan. Ahora bien, ¿en qué medida esta representación formal capta la cooperación real?

2. Una perspectiva evolutiva de la cooperación humana.

En esta sección, vamos a desarrollar una perspectiva evolutiva de la cooperación humana. Nuestro objetivo es contrastar los factores dinámicos y contingentes del comportamiento a nivel social con los supuestos axiomáticos del modelo de elección racional. Asimismo, vamos a discutir algunos resultados experimentales que han sido obtenidos utilizando la Teoría de Juegos en condiciones controladas de laboratorio y campo que nos permitan ahondar en los aspectos de la motivación de las personas en actividades colaborativas.

La cooperación es uno de los fenómenos más complejos y ubicuos del comportamiento humano. Cooperar implica, en un sentido estricto, que dos o más individuos se involucran en un proceso de intercambio o producción de recursos en un nivel de interdependencia que ninguno podría alcanzar individualmente (Noë y Voelkl, 2013; Ostrom, 2006). Esto implica formas de interacción estratégicas en las que no se tiene una garantía completa de que sus inversiones iniciales siempre alcancen el objetivo esperado. A partir de las formas más simples de interacción entre las personas -como las relaciones interpersonales- hasta llegar a la organización global de una multitud de agentes en una escala corporativa y estatal, los seres humanos somos una especie que adopta formas específicas de conducta para establecer actividades de mutua colaboración que nos permite generar bienes y recursos a nivel colectivo (Richerson y Boyd, 2005). Así es como prestar ayuda a un amigo, intercambiar información en

el contexto laboral, compartir alimento con familiares, o votar en las contiendas electorales implican, de alguna manera, un sentido de colaboración mutua (Henrich y Henrich, 2006).

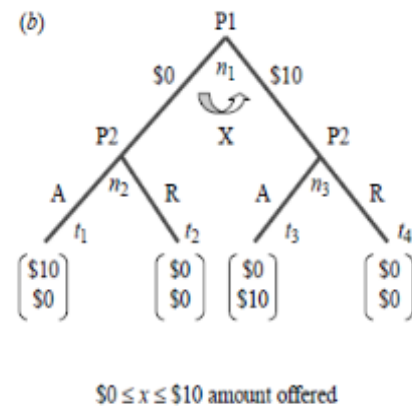
Desde un punto de vista evolutivo, la cooperación es un rasgo que caracteriza diversos procesos de adaptación de nuestra especie a través de la coordinación de muchos agentes en situación estratégica. Ello nos ha permitido identificar problemas específicos que surgen en situaciones de interacción social y que representan tareas de decisión entre agentes que actúan dentro de un sistema de actividades compartido. Uno de los problemas que surgen en estos escenarios es cómo el establecimiento de patrones de comportamiento colaborativo nos ha permitido copar con situaciones de incertidumbre donde no tenemos garantía de que otros individuos no intentarán explotar nuestro esfuerzo colaborativo o intentarán sacar mayor ventaja de los recursos que se generen colectivamente. En este contexto, podemos comprender cómo los mecanismos de cooperación funcionan para proporcionar certidumbre sobre la conducta de otros (Boyd y Richerson, 2009). Parte del desarrollo colaborativo de los seres humanos puede entenderse como un proceso hacia la regularidad y previsión del comportamiento que garantiza nuestras expectativas del orden a nivel social. En este sentido, la cooperación puede interpretarse como un proceso de adaptación en la toma de decisiones mediante la cual reducimos el nivel de incertidumbre para resolver problemas de manera exitosa.

En este punto, nos interesa ahondar cómo la cooperación funciona en términos estratégicos para generar expectativas conjuntas a los participantes en un intercambio social de que los demás harán la parte que les corresponde. En un ambiente de interacción social, el éxito del individuo se torna impredecible si no es capaz de anticipar y predecir el comportamiento de otros (Baron-Cohen, 1995). Fallas o errores en la comprensión del juego de la interacción humana puede conducir a los individuos al aislamiento e incluso al ostracismo que conlleva, consecuentemente, la pérdida de ventajas y oportunidades en el intercambio social. Sin embargo, identificar las señales y las estrategias de decisión de otros agentes no resulta sencillo dada la posición estratégica y los constreñimientos del ambiente social y ecológico en que nos encontramos. Constantemente enfrentamos situaciones en las cuales no resulta viable adquirir toda la información disponible, puesto que las decisiones de otros nos fuerza a actuar de manera inmediata y rápida en escenarios altamente variables (Gigerenzer, 2001, 2004). Como señala Gigerenzer (2001), los seres humanos enfrentamos constreñimientos de información y de tiempo que hace imposible llevar a cabo un cálculo para optimizar nuestras estrategias de decisión. Aquí la aseveración es que la optimización como un parámetro de desempeño no es sólo un ideal inalcanzable, sino que incluso el éxito de nuestra toma de decisiones requiere que confrontemos problemas bajo situación de incertidumbre. Que tengamos que tomar decisiones en situaciones donde el tiempo y la información son recursos limitados no resulta la excepción de los casos, sino una constante vista como un proceso adaptativo. Por esta razón, los seres humanos invierten una cantidad de

esfuerzos y recursos para interactuar con otros agentes confiables ya que su propia sobrevivencia y éxito depende de ello. Así, la formación de coaliciones funciona como un mecanismo de defensa y seguridad frente al comportamiento de los externos.

En contraste con esta perspectiva adaptativa, el modelo estándar de elección racional nos representa una concepción de la interacción humana estática en la cual no existen los constreñimientos de información y en que cada agente evalúa el problema desde una misma posición estratégica (véase Arthur, 1992). Bajo tales supuestos, los modelos basados en los axiomas de la elección racional nos presentan una imagen idealizada de cómo las personas resuelven problemas en el mundo real (Gigerenzer, 2008; Gigerenzer y Selten, 2001). Para comprender la dinámica evolutiva de la cooperación humana necesitamos avanzar hacia un enfoque que integre los aspectos contingentes y los constreñimientos de toma de decisiones en el comportamiento humano.

A continuación, presentamos uno de los resultados experimentales en el estudio de la cooperación para mostrar cómo la interacción humana se realiza en una forma en que los individuos ya reconocen reglas tácitas de juego que sirven para establecer garantía de un intercambio equitativo. Una de las áreas de investigación más importantes sobre cooperación y el comportamiento humano proviene de los juegos experimentales de la Teoría de Juegos como Bienes Públicos (BP), Juego del Ultimatum (JU), Juegos de confianza (JC), etcétera, a través de un número considerable de réplicas a lo largo del mundo (Henrich, Boyd, Bowles, et al, 2005; Bowles y Gintis, 2011). Muchos de los resultados convergen en desviaciones sistemáticas a las predicciones del modelo de elección racional que invalidan el axioma de interés propio como el paradigma dominante para comprender la motivación humana. Para ejemplificar estos resultados, utilicemos la investigación experimental sobre el Juego del Ultimatum. En un JU, el jugador 1 debe proponer cómo dividir una cantidad de dinero -por ejemplo, 100 pesos-. Una vez que jugador hace una propuesta, el jugador 2 decide si acepta o rechaza tal ofrecimiento. Si el ofrecimiento es aceptado, cada jugador queda con el monto de la división propuesta. Si el ofrecimiento es rechazado, entonces ninguno se queda con nada (McCabe y Singer, 2008; Rilling y Sanfey, 2011). El Equilibrio de Nash de este juego establece que el jugador 2 aceptará cualquier ofrecimiento positivo -ya que con ello maximiza su utilidad sobre 0- y que, previendo esto, el jugador 1 hará el menor ofrecimiento posible mayor a 0, puesto que ello le redituará la máxima ganancia en esta situación. La Figura 1 muestra el espacio de alternativas de este juego y los resultados correspondientes. Desde la perspectiva de la elección racional, el jugador 1 debe hacer el menor ofrecimiento posible y el jugador 2 lo aceptará, ya que esta combinación estratégica maximiza las ganancias monetarias de ambos. Ahora bien, ¿qué ocurre cuando las personas participan experimentalmente en este juego?.



uego del Ultimátum: De un monto inicial dado a P1, P1 debe decidir cuánto dar a P2. Cualquier ofrecimiento aceptado de P2 les deja la cantidad repartida. Cualquier rechazo deja en 0 a ambos.

FIGURA 1: JUEGO DEL ULTIMATUM
(Fuente: Creer, Grafman, y McCabe, 2008)

En el ámbito experimental, el JU nos permite medir la reciprocidad negativa -i.e. castigar un intercambio inequitativo- que un individuo muestra en una división de dinero o bienes físicos (Smith, 2008). En particular, se analiza la respuesta del jugador 2 con respecto a su evaluación del ofrecimiento hecho por el primer jugador. Un rechazo a un determinado monto ofrecido es interpretado como una negativa a un intercambio injusto en que el jugador 2 castiga al jugador 1 al dejar que no obtenga ninguna parte del recurso dividido. Se han realizado diversos experimentos del JU en diferentes comunidades y poblaciones alrededor del mundo en las últimas décadas y se ha constatado que el ofrecimiento estándar que es aceptado oscila entre el 40 y el 50% del monto total de repartición (Henrich, Boyd, Bowles, et al, 2005; Gintis, Bowles, Boyd, y Fehr, 2005). Cuando los ofrecimientos son menores, las personas que participan terminan rechazando los montos propuestos. Asimismo, cuando se mantiene un juego de manera iterada -es decir, cuando los mismos jugadores juegan repetidamente el mismo juego- los montos van aproximándose a la división del 50%, y ello parece deberse a que los participantes en el papel del jugador 1 prevén los futuros rechazos y ajustan también sus expectativas sobre la decisión que tomará el jugador 2.

Los resultados experimentales del juego de Ultimatum representan con precisión cómo las personas reconocen una forma de división que puede considerarse la norma correcta para este tipo de intercambio e infligir un castigo al individuo que no la respeta. Fehr y Fischbacher (2003) consideran que el rechazo del JU como una forma de castigo costoso, debido a que implica también una pérdida neta al jugador 2 ya que está dispuesto a no obtener nada a cambio con el objetivo de sancionar al proponente el cual, del mismo modo, tampoco obtiene nada (véase también Fehr y Gächter, 2002).

El resultado próximo a la división equitativa se alcanza, como hemos señalado, debido a que, previendo que el jugador 2 estará dispuesto a castigar un ofrecimiento menor, el jugador 1 pasa por un proceso de aprendizaje en el cual subsecuentemente realizará un ofrecimiento mucho mayor para evitar el riesgo de ser rechazado. Tal ofrecimiento es muy cercano a lo que consideramos la división equitativa del 50-50 para cada uno. Resultados similares se han encontrado en otros juegos -como Bienes Públicos o Juegos de Inversión- en que los participantes asumen costos económicos por generar recursos a nivel colectivo o al retribuir a jugadores que respetan las normas del intercambio equitativo (McCabe y Smith, 2001; Fehr y Gächter, 2000).

Los investigadores en esta línea de trabajo experimental han enfatizado que los casos en que las personas castigan o retribuyen al comportamiento de otros, no ajustan sus decisiones a las predicciones del modelo estándar basado en el interés propio. El punto es que si las personas sólo actuaran por un interés egoísta, no asumirían actos costosos en la retribución o el castigo e otros, ya que eso iría en detrimento de sus propias ganancias monetarias (véase Fehr y Fischbacher, 2003). A partir de esto, podemos considerar que hay bastante evidencia para rechazar que los seres humanos actúan principalmente por una motivación egoísta. Desde una perspectiva de la elección racional, se asume que el agente sólo atiende las elecciones y los pagos de otros individuos en la medida en que ello afecta su propio resultado. En este sentido, su interés por el desempeño de los demás no es sólo instrumental en cuanto a la satisfacción de sus propias necesidades y metas. Como señalamos arriba, la representación de la toma de decisiones implica que cada uno de los agentes evalúa los resultados alternativos de los demás jugadores en relación directa a los beneficios y costos que de ello pueden seguirse para sí mismo. De acuerdo con este supuesto, el agente actúa como un calculador racional que toma decisiones basado únicamente en consideración a sí mismo de manera que maximiza los resultados en relación a las estrategias de los demás agentes (Anderson, 2000; Arthur, 2000). Lo que en Teoría de Juegos se denomina una convergencia en el Equilibrio de Nash presupone que todos los jugadores tienen las mismas expectativas de que los demás estarán actuando sólo por su interés propio y de que ninguno muestra unan consideración por lo que puede alcanzar con otros individuos en caso de que cooperaran por un beneficio conjunto. Así es como se interpreta como el actor racional es egoísta con respecto a la ausencia de interés por las necesidades de otros. El principio de interés propio consiste en una manera de interpretar la motivación del individuo actuando únicamente por su beneficio individual (Anderson, 2000; Plous, 1993).

Si consideramos que, de facto, a los seres humanos no sólo nos importan los resultados económicos sino fundamentalmente comprender por qué los demás actúan de la forma en que lo hacen, cambiamos el criterio de evaluación basado en la maximización de la utilidad por otro en que los resultados cuentan a través de los motivos y metas subyacentes de los demás individuos.

Una de las limitaciones del modelo estándar de elección racional está en considerar que sólo los resultados económicos importan a los agentes en el momento de seleccionar un curso de acción determinado. Dado un juego de interacción estratégica, los individuos no sólo evalúan un conjunto de alternativas posibles por las ganancias que puedan obtener, sino que también se encuentran tomando en consideración los motivos estratégicos que subyacen a las decisiones de los demás jugadores (véase McCabe y Singer, 2008; Frith y Frith, 1999). Esto lo podemos notar, como vimos arriba, a partir de los resultados experimentales del Juego de Ultimatum. Si a los participantes en el ámbito experimental sólo les importara maximizar sus propias ganancias monetarias, entonces el Equilibrio de Nash nos permitiría predecir con exactitud el comportamiento de las personas. Pero este no es el caso. Las diferencias entre lo que predice el modelo estándar y cómo las personas actualmente toman decisiones nos permiten corroborar que en el último caso hay más en el proceso de evaluación que la mera maximización de la utilidad. Esto no quiere decir que siempre que las personas logran comprender los motivos de las acciones de otros agentes, actuarán en consideración a ellos sin sopesar los resultados materiales que se encuentran en juego. En muchas ocasiones, entender los objetivos de otros individuos no es un factor que necesariamente cambie nuestras intenciones de alcanzar únicamente una ganancia personal. En situaciones de competencia individual o juegos de suma-cero, invariablemente entender y aprovechar las debilidades de otros nos pone en una posición altamente favorable para aventajar la carrera por la obtención de recursos escasos. Una representación paradigmática de estas situaciones pueden ser los juegos como el póker o el ajedrez. En el ajedrez las reglas del juego y las estrategias posibles están dadas únicamente para vencer al oponente. No hay tregua ni negociación ya que el esquema de juego está previsto para que un jugador pierda y el otro gane. Situaciones sociales que asemejan la composición estratégica de este juego constriñen a los jugadores a intentar maximizar su ganancia monetaria por encima de cualquier otro objetivo. En estos casos, el modelo estándar de elección racional funciona bien para predecir cómo se comportarán los agentes involucrados (Smith, 2003). Sin embargo, para contexto de juego de cooperación, donde hemos desarrollado habilidades estratégicas para generar un recurso a través de un esfuerzo compartido, reconocer e identificar que otros individuos tienen una disposición hacia la colaboración recíproca, resulta un rasgo adaptativo que puede ser la diferencia -y, seguramente, en términos evolutivos lo ha sido- entre aquellos grupos que simplemente no lograron articular sus decisiones a un nivel superior de intenciones y metas compartidas. En nuestra perspectiva, el surgimiento de la cooperación humana requiere un nivel de comprensión del comportamiento de otros agentes basado en objetivos y normas que hagan manejable un conjunto de expectativas sobre lo que pueden esperar en sus decisiones y su conducta. Ésta es la forma natural en que la emergencia de la cooperación permite copar con la incertidumbre.

La comprensión de intereses compartidos a través de metas y medios compartidos nos permite identificar patrones sobre la conducta ajena dentro de un esquema amplio de intercambio y apoyo mutuo. Asimilar las estrategias de decisión de otros agentes con respecto a ciertas metas o planes compartidos no resulta circunstancial, sino que es la forma natural en que damos sentido a la conducta de nuestros co-específicos (Tomasello, 1999; Hauser, 2006). Esto permite crear un contexto de interpretación para comprender las estrategias de otro jugador y explicar las elecciones alternativas de que dispone en un punto de la interacción dado. Ahora bien, sea cual sea la motivación de cada agente, el proceso mismo de interacción genera una oportunidad de comprensión y predicción de la conducta que puede sedimentar ciertas formas de actividad colaborativa. Así podemos prever metas y puntos de convergencia entre las estrategias de otros y las nuestras que nos conduce a un nivel de comprensión para coordinarnos en un proceso de intercambio y generación de recursos (véase Tomasello; Carpenter, Call, et al, 2005). Mediante este proceso de aprendizaje e interpretación estratégica es que cada individuo transforma su entorno social en condiciones favorables al intercambio social mediante un trabajo conjunto. En síntesis, el desarrollo creciente de la cooperación puede analizarse como un proceso adaptativo hacia la certidumbre y el desarrollo de expectativas compartidas en los seres humanos. Además, hay evidencia de que esas expectativas funcionan de manera tácita para entender y aplicar una regla como señalamos en torno a los trabajos del juego del Ultimatum. En la siguiente sección, vamos a ahondar en particular en nuestra concepción de la cooperación a través de un proceso de selección de iguales que conduce a la formación de alianzas y coaliciones basadas en un compromiso conjunto.

3. Cooperación basada en selección de iguales e identidad.

La visión de la cooperación humana aquí desarrollada puede englobarse en lo que se conoce como selección de iguales (véase Noë, 2006; Sterelny, 2008). Aunque la investigación sobre cooperación ha sido extensamente dominada por el paradigma del agente egoísta (self-interested), los mecanismos de generación y distribución de recursos a un nivel colectivo, pueden ser explicados mejor como procesos de reconocimiento y acoplamiento entre personas a diferentes escalas de organización vertical y horizontal. Cuando consideramos la interdependencia humana en el nivel de las relaciones que surgen dentro de diversos grupos sociales -a escala horizontal- y, por otra parte, en el número de subgrupos que pueden ser anidados en un sistema global de organización -escala vertical-, podemos establecer que la diversificación y diferenciación del comportamiento humano ha sido garantizada por las formas de cooperación en las que los mecanismos de identidad entre iguales resultan la base de la socialidad (Akerlof y Kranton, 2010; Sen, 2006). El auge del desarrollo colaborativo en nuestra especie fue producto de la formación de coaliciones para la defensa y la caza en la que el rasgo crucial de la sobrevivencia fue la correcta selección de compañeros que los identificara a nivel de grupo. Sterelny (2008) señala que, en nuestra historia evolutiva, la principal tarea en el proceso de intercambio

social viene a ser identificar a los cooperadores honestos en el mundo social en que se encontraban nuestros antepasados para perseguir esfuerzos de caza y defensa, y no él de vigilancia primeramente sobre cómo puede mantenerse la coordinación social. Del mismo modo, aquí hemos priorizado en entender cómo los individuos con disposición recíproca logran vincularse de manera plausible que pueda resolver indirectamente el problema de control y supervisión. Una de las razones que tenemos para enfocar la cooperación como un problema de selección de iguales es que podemos resolver indirectamente el problema del oportunismo (free-riding). En grupos heterogéneos que conforman situaciones de producción y distribución de recursos, no podrían arriesgarse a cooperar si primero necesitaran garantía de que otros también lo harán. Sin embargo, desde la misma Teoría de Juegos sabemos que esto resulta insoluble enfocado de esta manera debido a la incertidumbre asociada a la situación. La solución que proponemos es indirecta: la localización de oportunistas se resuelve en la medida que tenemos medios para identificar a los cooperadores. Es decir, la ruptura de simetría estratégica permite la diversificación de agentes que abre las posibilidades a formas de reconocimiento de tipos de agentes que funciona para potencializar sus metas compartidas. Con ello, cambia la visión estratégica de los individuos de estar en un espacio individualmente definido hacia una comprensión del juego social en la que participan como una actividad compartida con sus iguales que genera expectativas compartidas sobre el comportamiento que otros esperan de ellos -y ellos, a su vez, de los demás- que no sólo incluye la oportunidad de explotar los esfuerzos de otros sino otras posibilidades de interacción. Ciertamente, una parte de la cooperación comienza simplemente porque los individuos se ven interactuando en un escenario social por coincidencia estratégica simple casualidad. No obstante, el proceso de interacción va generando diversas formas de coordinación social hacia uno o varios objetivos compartidos en lo que necesitan. La cooperación humana implica una dependencia estratégica en la cual el desempeño de cada uno es medido a la luz de lo que otros están obteniendo. Hay un interés genuino en el bienestar y los objetivos de otras personas que se expresa naturalmente en una obligación asumida dada una tarea compartida (véase Gilbert, 2003, Tomasello, 2008). No es simplemente un interés instrumental en que se evalúe indirectamente cómo pueden satisfacer exclusivamente nuestros intereses. Aunque siga habiendo problemas sobre el proceso implicado en este aprendizaje estratégico, no obstante, cuando un número suficiente alcanza un nivel de compromiso y coordinación conjunta, pueden generarse mecanismos de diferenciación que permiten sacar del anonimato a los potenciales desertores. Una de las características más importantes de este proceso de sincronización es que no requiere el asentimiento explícito por parte de todos los agentes involucrados. Se trata, justamente, de un proceso de reconocimiento debido a los factores estratégicos tales como indicadores de inversión o la estructura de la situación que les genera una representación común la actividad en que se encuentran. Desde este punto de vista, resulta posible la agregación de grupos que comparten procesos de intercambio y producción de recursos que logran exitosamente mantener una forma de vida y de identidad común a través del tiempo.

Para ejemplificar este punto, utilicemos un caso de comportamiento animal que muestre tal diferencia (véase Nöe, 2006). Cuando dos leonas divisan en la pradera a una cebrilla de manera independiente, pero simultáneamente, es probable que incrementen la oportunidad de una de ellas para atrapar a la presa. En este contexto, ¿podría considerarse tal situación estratégica como una de cooperación? No parece ser así. La cooperación requiere que haya algún mecanismo de coordinación entre ambos animales que asegure la repartición del botín sin el peligro de una pelea subsecuente. Como señala Nöe (2006), sin tal mecanismo esta situación no se diferenciaría en nada a un comportamiento de forrajeo individual. Lo mismo ocurre en la interacción humana. Si no emerge un mecanismo de reconocimiento entre los jugadores en el que haya una mutua interrelación hacia una pauta de conducta específica, no podríamos considerar que se trate de un comportamiento cooperativo. La identidad, en este caso, crea un compromiso conjunto (véase Akerlof y Kranton, 2010; Joyce, 2006)

Nuestra aserción de que la cooperación entraña un compromiso conjunto no implica necesariamente que toda una población confrontada a un problema social desarrollará los mecanismos de interacción basados en esta forma de consentimiento. Decimos que se trata de un compromiso tácito justamente porque no hay un contrato o acuerdo explícito de que estemos realizando una actividad conjunta. Se trata, más bien, de un aprendizaje estratégico que surge a través de diversos canales de información como las señales corporales, las reglas de contexto social, o decisiones paulatinas que van tomando los agentes mismos. Consideremos lo que hemos señalado en los resultados experimentales como los previstos en el juego del Ultimatum. Hemos señalado que la división próxima al 50-50 es un común encontrado en la prueba a través de diversos estudios a lo largo del mundo. Ahora bien, ¿cómo los jugadores se coordinan para establecer esta división como la correcta? Ciertamente, los montajes experimentales no permiten comunicación ni algún acuerdo explícito y, a pesar de ello, los jugadores convergen en una división específica de dinero. Nuestra hipótesis es que hay un proceso de consentimiento tácito a partir de las estrategias y la estructura del juego que les permite inferir una norma de conducta que puede estar implicada en la situación. Para el análisis formal de la Teoría de Juegos, es suficiente identificar como cooperación un conjunto de estrategias dada en que los jugadores obtienen un determinado beneficio, tal como se representa en el juego del Dilema del Prisionero, Juego de Bienes Públicos o cualquier otro juego (Nowak, 2005). Pero este procedimiento formal es insuficiente para explicar los mecanismos de coordinación que los individuos emplean al responder las acciones de otros. Aquí el punto importante es que la reciprocidad en el juego surge cuando los jugadores sincronizan su conducta para obtener recursos de manera ventajosa para ambos. Parte del problema es que, en el proceso inicial de interacción, no existen las condiciones para hacer un consentimiento explícito, sino que resulta indirecto el reconocimiento de la actividad que van a realizar juntos. Resulta claro que en muchas circunstancias ni siquiera se logre alguna clase de sincronización inteligente o alguna forma de compromiso conjunto. Sin embargo,

nuestra hipótesis es que la cooperación ya presupone el establecimiento de alguna clase de compromiso que permite una interdependencia coordinada. Muchos de los problemas de la cooperación son efecto de lo que engloba un asentimiento explícito sobre los criterios normativos y los medios adecuados para alcanzar un objetivo específico. Es decir, una de las etapas en el proceso de cooperación es un conflicto no en el dilema de cooperar o no, sino más bien en que hay una discrepancia entre lo que se considera la mejor forma de hacerlo. El problema ya no estaría en el compromiso implícito, sino en las condiciones de interpretación del mismo.

En la visión aquí desarrollada, la evolución de la cooperación ha implicado la diversificación de formas de reciprocidad que persisten por los grados de identidad que hemos alcanzado en la interacción social. Esto nos permite alcanzar un panorama sobre la complejidad del comportamiento más allá de las formalizaciones simples que se describen en la Teoría de Juegos. Pero también tenemos que reconocer que aún nos falta mucha comprensión sobre las propias raíces evolutivas de nuestra especie que deben ser exploradas.

Conclusiones.

El estudio de las diversas formas de cooperación humana en las últimas décadas nos ha permitido desarrollar un marco más amplio para comprender nuestro comportamiento a escalas cada vez más complejas de la interacción social. Una ventaja de ello ha sido modificar nuestros paradigmas estrechos de elección racional que asumen una visión del agente decisor que no se corresponde con la forma en que las personas actualmente toman decisiones. Asimismo, el desarrollo creciente de investigaciones de campo y laboratorio han enriquecido nuestros métodos de análisis y comprobación de resultados que han servido, subsecuentemente, para mejorar nuestras estrategias de intervención y de diseño organizacional en los procesos económicos modernos.

En este trabajo hemos expuesto un enfoque de la cooperación que contrasta con los modelos tradicionales bajo la visión de la tragedia de Hardin donde los dilemas sociales terminan irremediablemente en un desastre colectivo. Nuestro objetivo ha sido elaborar un enfoque a partir de diversos resultados experimentales que muestran cómo la cooperación ha sido exitosa a muchos niveles. Por una parte, como un proceso adaptativo en que los individuos se auto organizan debido a una necesidad de sobrevivencia frente a la incertidumbre del ambiente. Por otra parte, la cooperación vista como el efecto de una selección de iguales en que la formación de grupos conduce a los integrantes a diversas formas de compromiso conjunto que hacen viables los procesos de intercambio económico.

La cooperación humana estudiada como producto de una selección de iguales -i.e., formación de identidad- ha consistido en criticar la idea asentada en el modelo estándar de decisión de que el problema fundamental sea el del oportunismo. En un sentido, la suposición de que la evolución de la cooperación sólo se logra en la medida en que se puede detectar a los desertores, ha sido comúnmente aceptada en el medio académico. En contraste con esto, la perspectiva que aquí hemos presentado ha sido un intento de dar un viraje a esta idea poniendo en primer término cómo los seres humanos logramos identificarnos unos con otros. Se ha tratado de cambiar la percepción que tenemos sobre las condiciones que nos llevan a entrar con otros en múltiples actividades colaborativas. Aunque es indudable el avance reciente en esta área del comportamiento, aún falta avanzar en nuestra comprensión sobre los factores estratégicos e históricos de la cooperación que sirva para implementar cambios y generar modificaciones favorables para que las personas puedan resolver los dilemas sociales en que se encuentran.

Fuentes bibliográficas.

Anderson, Elizabeth, (2000) Beyond Homo Economicus: new developments in theories of social norms, *Philosophy and Public Affairs* 29 (2)

Akerlof, George, y Rachel Kranton, (2010) *Identity Economics*, Princeton, Princeton UP

Arthur, Brian, (1992) On learning and adaptation in Economy, Working paper from the Santa Fe Institute Economics Research Program

(2000) Cognition: the black box in Economy, in *The Complexity Vision and the teaching of Economics*, David Colander (eds), Edward Elgar, Northampton MA

Baron-Cohen, Simon, (1995) *Mindblindness: an essay on autism and theory of mind*, Cambridge MA, MIT Press

Binmore, Ken, (1992) *Fun and games: A text on Game Theory*, D. C., Heath and Company

(2007) *Game Theory. A very short introduction*, Oxford, Oxford UP

Bowles, Samuel y Herbert Gintis, (2002) *Origins of Human Cooperation in Peter Hammerstein (eds), Genetic and Cultural Evolution of Cooperation*, Cambridge MA, MIT Press

(2011) *A Cooperative Species. Human Reciprocity and its evolution*, Princeton, Princeton UP

Boyd, Robert y Peter Richerson, (2009) *Culture and the evolution of human cooperation*, *Phil. Trans. R. Soc.* 364

Camerer, Colin y Ernst Fehr, (2004) *Measuring social norms and preferences using experimental games: a guide for social scientists in Joseph Henrich, Robert Boyd, Samuel Bowles, et al (eds) (2004) Foundations of Human Sociality*, Oxford, Oxford UP

Fehr, Ernst y Simon Gächter, (2000) *Cooperation and Punishment in Public Goods Experiments*, *American Economic Review* 90 (4)

(2002) *Altruistic punishment in humans*, *Nature* 415

Fehr, Ernst y Urs Fischbacher, (2003) *The nature of human altruism*, *Nature* 425

Fehr, Ernst y Herbert Gintis, (2007) *Human motivation and social cooperation: experimental and analytical foundations*, *Annu. Rev. Sociol.* 33

Frith, Chris y Uta Frith, (1999) *Interacting minds-biological basis*, *Science* 286

Gintis, Herbert, (2009) *Game Theory Evolving*, Princeton, Princeton UP

Gintis, Herbert, Samuel Bowles, R. Boyd, y E. Fehr, (2005) *Moral Sentiments and Material Interests, The Foundations of Cooperation in Economic Life*, Cambridge MA, MIT Press

Gigerenzer, Gerd, (2001) *The adaptive toolbox in Gerd Gigerenzer and Reinhart Selten eds, (2001) Bounded Rationality, The adaptive toolbox*, Cambridge MA, MIT

(2004) *Heuristics in Gerd Gigerenzer and Christoph Egel eds, Heuristics and the Law*, Cambridge MA, MIT Press

(2008) *Rationality for mortals*, Oxford, Oxford UP

Gigerenzer, Gerd y Reinhart Selten, (2001) *Rethinking Rationality in Gerd Gigerenzer and Reinhart Selten eds, (2001) Bounded Rationality. The adaptive toolbox*, Cambridge MA, MIT

Gilbert, Margaret, (2003) *The structure of the social atom: Joint commitment as the foundation of human social behavior in Friedrich Schmitt, (eds) Socializing metaphysics*, Rowman and Littlefield Publishers

Hauser, Marc, (2006) *Moral Minds*, Harper Collins

Hardin, Garret, (1968) *The Tragedy of Commons*, *Science* 162 (3859)

Henrich, Joseph, Robert Boyd, Samuel Bowles, et al (2004) *Foundations of Human Sociality. Economic Experiments and Ethnographic Evidence from Fifteen Small-Scale Societies*, Oxford, Oxford UP

- Henrich, Joseph, Robert Boyd, Samuel Bowles, et al (2005) Economic man in cross cultural perspective: Behavioral experiment in 15 small-scale societies, Behavioral and Brain Science 28
- Henrich, Joseph and Natalie Henrich, (2006) Culture, Evolution and the Puzzle of Human Cooperation, Cognitive Systems Research 7
- (2007) Why Humans Cooperate, A Cultural and Evolutionary Explanation, Oxford, Oxford UP
- Kollock, Peter, (1998) Social Dilemmas: the anatomy of cooperation, Annu, Rev, Sociol. 24
- Krueger, Grafman y McCabe, (2008) Neural correlates of economic game playing, Phil, Trans, R, Soc, B. 363
- Joyce, Richard, (2006) The evolution of morality, Cambridge MA, MIT Press
- McCabe, Kevin y Vernon Smith, (2001) Goodwill accounting and economic exchange in Gerd Gigerenzer and Reinhard Selten eds, (2001) Bounded Rationality, The adaptive toolbox, Cambridge MA, MIT
- McCabe, Kevin y Tania Singer (2008) Brain signatures of social decision making in Christoph Egel and Wolf Singer (eds) Better than Conscious. Decision Making, the Human Mind and Implications for Institutions, Cambridge MA, MIT Press
- Noë, Ronald, (2006) Cooperation experiments: coordination through communication versus acting apart together, Animal Behavior 13
- Noë Ronald y Bernhard Voelkl, (2013) Cooperation and Biological Markets: The power of Partner Choice, Sterelny, Joyce, et al (eds) Cooperation and its Evolution, Cambridge MA, MIT Press
- Nowak, Martin, (2005) Five rules for evolution of cooperation, Science 314
- Ostrom, Elinor, (1990) Governing the Commons: the evolution of institutions for collective action, Cambridge UP
- (1998) A Behavioral Approach to the Rational Choice Theory of Collective Action, American Political Science Association 92 (1)
- (2003) Toward a behavioral theory linking trust, reciprocity, and reputation, In Elinor Ostrom and James Walker (eds) Trust and Reciprocity: Interdisciplinary Lessons for Experimental Research, Russell Sage Foundation.
- (2005) Understanding Institutional Diversity, Princeton, Princeton UP
- Richerson, Peter and Robert Boyd, (2005) Not by genes alone. How culture transformed human evolution, The University of Chicago Press
- Rilling, James, and Alan Sanfey, (2011) The Neuroscience of Social Decision-Making, Annu, Rev, Psychol. 62
- Plous, Scott, (1993) The Psychology of Judgment and Decision Making, New York, McGraw-Hill
- Sen, Amartya, (2006) Identity and Violence, The Illusion of Destiny, NY, W.W., North and Company
- Smith, Vernon, (2003) Constructivist and Ecological Rationality, The American Economic Review 93 (3)
- (2004) Human Nature: An Economic Perspective, Daedalus 133 (4)
- (2008) Rationality in Economics. Constructivist and Ecological Forms, Cambridge, Cambridge UP
- Sterelny, Kim, (2007) Social intelligence, Human intelligence, and niche construction, Philosophical Transactions of Royal Society 362
- Tomasello, Michael, (1999) The Cultural Origins of Human Cognition, Cambridge MA, Harvard UP
- Tomasello, Michael, (2009) Why Humans Cooperate, Cambridge MA, MIT Press
- Tomasello, Michael, Carpenter, Call et al (2005) Understanding and sharing intentions: the origins of cultural cognition, Behavioral and Brain Sciences 28
- Zapata Lillo, Paloma, (2007) Economía, Política y otros Juegos: una introducción a los juegos no cooperativos, Cd de México, UNAM-FC

Consideraciones históricas en torno al pensamiento de Henry Fayol.

Mtra. Mónica González Hernández¹

- ¹•Licenciada en Sociología
- Maestría en Administración de Organizaciones
- Doctorante en Ciencias de la Administración-UNAM
- Profesora en la FCA-UNAM

Introducción.

Este escrito tiene como objetivo exponer la importancia que tiene analizar la teoría administrativa de Henri Fayol desde una perspectiva histórica y brindar elementos sobre el argumento de que el pensamiento administrativo es resultado de contexto histórico en que se desarrolla ². En esta ocasión sólo haremos referencia a la obra *Administración Industrial y General*³ a partir de la cual realizamos tres consideraciones sobre el pensamiento fayoliano. La primera es que Fayol propone una teoría administrativa que sea aplicable a las organizaciones públicas y privadas; la segunda reflexión que ponemos a consideración es que el pensamiento de Henri Fayol, contribuyó a una nueva forma de organizar el trabajo a través de su concepción sobre la dirección y la administración y la tercera es la concepción de Fayol sobre la educación en administración, como una contribución a la consolidación de la administración como profesión.

Las consideraciones anteriores las hacemos enmarcadas por una pregunta general que es: ¿Los planteamientos hechos por Fayol acerca de la administración de organizaciones públicas y privadas, su propuesta sobre la dirección y su visión acerca de la educación en administración son producto del contexto temporal y espacial en el que se desarrolla su teoría? En este sentido, las siguientes líneas tienen la intención de contribuir al análisis de la teoría administrativa desde la mirada de la historia del pensamiento administrativo.

Para explicar la importancia que tiene el análisis histórico de la obra de los hombres en el tiempo e iniciar este camino, tomaremos como referencia el pensamiento filosófico de Eduardo Nicol, quien explica la importancia de la historia en los análisis científicos a partir de concebir a la ciencia como la explicación teórica sobre lo que son las cosas; él nos explica,

aludiendo a los principios fundamentales de la ciencia, que “la historia es un componente de la ciencia, no es un factor extrínseco [...] La ciencia tiene que examinarse a sí misma en tanto que proceso evolutivo, y no ya como pura relación intemporal del pensamiento con la realidad” (1987, 51).

En otras palabras, la estructura vertical, es decir el presente, no bastaría para explicar un fenómeno determinado, ya que la intersubjetividad, que es la propuesta de Nicol que tomaremos en cuenta para efectos de este trabajo, “quiere decir intercomunicación a través del tiempo, y no sólo de un mismo tiempo, en una misma situación histórica. Por el hecho de que yo viva en una situación determinada no puedo aislarla y considerarla aparte, desglosada del discurso histórico” (1987, 55). Es decir, la administración, para ser explicada, no puede ser considerada como un hecho aislado del discurso histórico.

Ya que pretendemos ver al pensamiento administrativo desde una perspectiva histórica, debemos abarcar el proceso y no sólo la situación (Nicol, 1987). El pensamiento administrativo de Henri Fayol se da a la par de múltiples acontecimientos que es necesario tener siempre presentes y las formas de organizar el trabajo a las que dio origen y que permanecen hasta nuestros días.

1. Antecedentes del pensamiento de Henri Fayol.

En el año de 1900 Fayol publicó sus primeras ideas sobre la administración bajo el título *A Discussion of the Principles of General Administration*, que constituye la base de su obra *Administration Industrielle et Générale*, publicada en 1915. La obra de Fayol se aboca a enunciar la experiencia que había adquirido en el más alto control de una empresa a gran escala, insistiendo en que el éxito de la empresa en la que trabajó, gran parte de su vida, se debía a los métodos que empleaba y no a alguna cualidad personal. Urwik señala que “es la presentación de estos métodos en un esquema lógico y coherente lo que constituye la base de lo que fue reconocido como una nueva teoría de la administración [...] Fayol trabajó desde la cima de la jerarquía industrial hacia abajo [...] fue el primero en sugerir que el trabajo no sólo es de los grados bajos de la jerarquía industrial, sino también de los más elevados, (además) podía ser revisado objetivamente y tratado como un proceso técnico sujeto a ciertos principios definitivos que pueden ser enseñados” (1970, 45).

²Aunque esta razón parezca una verdad de Perogrullo, pareciera ser tan evidente, que desde nuestras latitudes es un tema sobre el cual no se ha reflexionado lo suficiente a pesar de los diversos escritos que anteceden nuestro trabajo, como los desarrollados por George, Ríos, Montaña, Ibarra y Barba que son una base fundamental para el desarrollo de nuestro trabajo.

³Debemos advertir que la postura argumentativa de nuestro escrito parece ser contradictoria con lo expresado sobre el pensamiento fayoliano, pero nos sugiere la necesidad de continuar con el estudio histórico de la administración para poder inducir cuestionamientos sobre lo escrito por Fayol.

El encargado de introducir los principios científicos de Taylor en Europa fue Henry Le Chatelier, quien en 1909 introdujo los "Principles of Scientific Management" en la *Revue de Metallurgie*. Para Urwick "el efecto inmediato de estos amplios esfuerzos para la promoción del management científico fue un paso hacia la formación de organismos eficaces de management en varios países: en Francia fue creado un pujante Comité National de l'Organisation Francaise, por fusión del Congreso de Le Chatelier con el Centre d'Études Administratives, que Henry Fayol había presidido desde el comienzo de 1919 [...] fueron tres eminentes pioneros franceses sobre management empresarial -Le Chatelier, Fayol y De Fréminville-" (Urwick, 1970, 102). Le Chatelier se caracteriza por mostrar cierta preocupación por los problemas morales que traía consigo la economía mecanizada. En uno de sus discursos de 1935 señaló que "estas dos disciplinas de management científico y economía sólo tratan el factor humano desde el punto de vista material de la producción y el intercambio. Pero debe ser estudiado también desde el ámbito de las relaciones humanas. No es suficiente asegurar el máximo de producción total; debemos también poner atención en los principios de la justicia. Y esto es terreno de una tercera disciplina, la moral" (Urwick, 1970, 104).

Es importante señalar que otro exponente destacado del management científico es el también francés Charles De Fréminville, encargado de difundir el pensamiento administrativo taylorista; durante la guerra de 1914 aplicó el pensamiento administrativo de Taylor en los talleres y astilleros militares y navales. En la primera mitad de los años veinte Fréminville "inspiró la fusión que tuvo lugar entre esta asociación interesada primeramente en el 'enfoque de Taylor sobre el management' y el Instituto de Estudios para la Administración que había sido fundado por Fayol y sus seguidores. No fue fusión de ideas distintas o en competencia sino reconocimiento al hecho de que estos dos pioneros de la ciencia del management habían partido de idénticos principios de pensamiento, pero de fines opuestos en la jerarquía del management [...] cada uno proporcionó el complemento esencial al trabajo del otro" (Urwick, 1970). Como prueba del complemento existente entre el pensamiento de Taylor y Fayol, este último en 1925, durante el Segundo Congreso Internacional sobre Management, anunció que "quería poner en claro cuán falsa era la opinión de aquellos que veían el antagonismo entre sus propios principios y los de Taylor", y el Comité de l'Organisation Francaise se convirtió en la fusión de dos líneas complementarias de pensamiento de la administración. No debemos olvidar que Fayol es contemporáneo de Taylor y que conoce su obra.

Según Carlos Dávila, tuvo inicialmente una destacada labor como ingeniero de minas. Después "ascendió rápidamente a lo largo de toda la jerarquía de la gran empresa hullera en la que trabajó toda su vida hasta llegar al máximo cargo como directivo... Su éxito como tal lo atribuyó Fayol a la utilización de principios que podían enseñarse y aprenderse. Desde 1900 tuvo como audiencia los congresos de minas y metalurgia; luego la sociedad se creó para difundir sus ideas. En 1908 presentó una primera versión de lo que en

1916 sería publicado como su libro *Administración industrial y general*" (2001, 21).

En 1919 Fayol establece el Centro de Estudios Administrativos, por medio del cual difundió sus ideas. Dicho centro se fusionó con la Conference de l'Organisation Francaise que agrupaba a los tayloristas franceses, dando origen al Comité National de l'Organisation Scientifique (Dávila, 2001).

Un aspecto que es necesario destacar es que el pensamiento de Fayol es producto de su práctica como administrador, no de estudios o experimentos específicos, como sí lo es en el caso de Taylor. Dávila, citando a Mc Gregor, y haciendo referencia a Fayol, nos dice que "los modelos organizacionales de los cuales se derivaron los 'principios' convencionales fueron el ejército y la Iglesia católica, los cuales difieren en aspectos muy significativos de las organizaciones industriales modernas" (2001, 65). Esto no es casualidad, pues, como lo mostraremos, las fuerzas más importantes del Estado francés fueron precisamente el ejército y la Iglesia, pues en el periodo en el que se origina la teoría administrativa Francia está en constantes guerras.

2. El pensamiento administrativo de Fayol sobre las organizaciones públicas.

Como una necesidad evidente y por la situación histórica en la que Francia se encontraba, nuestra primera consideración es que Fayol propone una teoría administrativa que sea aplicable a las organizaciones públicas y privadas, pues estaba preocupado por restablecer el orden que se había perdido en la administración pública francesa. El pensamiento de Fayol fue producto de su época y del contexto en que vivió. Como lo mencionamos al principio de este trabajo, es necesario recurrir a la historia para encontrar elementos que nos permitan entender y reconocer el pensamiento plasmado por Fayol, el cual, continúa vigente hasta nuestros días. Francia, el país donde se formó el pensamiento fayoliano, presentó condiciones políticas, económicas y sociales particulares que generaron nuevas formas de vida y de organización en el mundo occidental, pues como herederos directos de la revolución francesa, se había articulado una nueva concepción y organización del mundo. A continuación expondremos algunos elementos históricos que contribuyan a explicar nuestra primera consideración.

Antes que los Estados Unidos de América, Francia tuvo un auge económico extraordinario, producto del gobierno de Napoleón III, quien "se sirvió del mismo para promover la prosperidad material [...]. Puertos, ferrocarriles y líneas de barcos a vapor fueron creados (Guerard, 1966: p.189). Las distintas casas crediticias dieron nueva vida a las finanzas francesas. A pesar de las múltiples ideologías expresadas y de un socialismo combativo, Napoleón III promovió el desarrollo por medio del capitalismo privado a través del orden y bienestar material, mientras los bienes espirituales quedaron en manos de la Iglesia católica. En la segunda mitad del siglo XIX Francia vivió una serie de guerras con el resto de las potencias europeas en defensa de los territorios que invadió más allá del continente europeo. Su expansión

fue continua a territorios como Senegal en 1854, Niza y Saboya en 1860, la intervención en la construcción del canal de Suez en Egipto en la década que comenzó en 1859, su fallida expedición a México en 1862, la intervención en Túnez en 1881 y el escándalo al interior como consecuencia de la intervención en la construcción del Canal de Panamá y la lucha por Indochina en 1884, por mencionar algunos.

La guerra franco prusiana en 1870 determinó el fin del período napoleónico al perder los territorios de Alsacia y parte de Lorena. En 1875 se da inicio al régimen republicano el cual reformó el sistema educativo e hizo cambios profundos en el ejército. Francia disfrutó de una “paz” continúa desde 1875 hasta 1914 al interior de su territorio, después del episodio de la Comuna de París. Los acontecimientos históricos mencionados ilustran la expansión francesa como una condición ideal para el crecimiento económico.

En la Tercera República francesa, como fruto de las luchas internas entre realistas y republicanos, se consolidó la constitución de un territorio en el cual se luchó por alcanzar estabilidad económica y social. La lucha constante entre las distintas formas concebir la organización de la sociedad estaban siempre presentes. Un claro ejemplo es el conflicto que se suscitó con el constructor Fernando de Lesseps de la Compañía del Canal de Panamá, quien sobornó a periodistas, senadores y diputados con el fin de obtener nuevos préstamos. La gravedad de relacionar los negocios con la política fue tal que la república francesa estuvo inmersa en un escándalo en torno a una acción que se consideraba corrupta; es importante recordar este episodio pues en Francia no era natural la relación entre los negocios privados y el Estado como sí ocurrió en los Estados Unidos de América. Parece contradictorio que en el pensamiento fayoliano aparezca la idea de que es posible administrar al Estado de la misma forma que a una empresa o a una industria privada, sin embargo, la evolución de los acontecimientos históricos muestran la conformación de un pensamiento administrativo que pudiera ser aplicable para estas entidades.

Como lo hemos mencionado, de la misma forma que en los Estados Unidos de América, la expansión territorial francesa se hizo presente en conjunción con las transformaciones internas, de acuerdo con Guerard, “los republicanos hicieron a la educación elemental libre y obligatoria para todos [...]. En veinte años la pesada y sedentaria república adquirió, casi inadvertidamente, vastos y poco conocidos territorios en Asia y África. Este crecimiento paradójico no fue solicitado por la opinión pública” (1966, 201). Durante el fin del siglo XIX y principios del XX el ejército no sólo era la espada y el escudo de Francia, “representaba la armadura de la nación” (1966, 203). No es casual que Fayol dedique alguna parte de su análisis en la década de los años veinte al ejército, quien fue una de las instituciones francesas con mayor relevancia en la instauración de dicha sociedad.

Podemos identificar que Francia se encontraba en una posición central respecto del sistema-mundo. La guerra, que era una sombra permanente en Francia, siempre iba

acompañada de posibles negociaciones con los enemigos que consistían en acuerdos financieros o la admisión de empresas extranjeras en territorios bajo su dominio (Brogan, 1947, 531).

En 1914, antes de la guerra se aprobó en Francia un impuesto progresivo sobre la renta que se utilizó en las necesidades de la defensa nacional. La aprobación de este impuesto llevó seis años de discusiones entre los políticos de izquierda y los conservadores. Las discusiones y juicios entre los financieros y el gobierno francés fueron recurrentes, los hombres de finanzas se enfrentaban constantemente a acusaciones por ejercer sobornos y realizar negocios ilegales (Brogan, 1947). La riqueza privada no era bien vista por los franceses, los principales debates argumentaban la obligación de los gobernantes por defender el interés público sobre la riqueza privada. La relación entre el gobierno y el capital privado en Francia no fue cordial durante muchos años, como consecuencia del proceso que trajo la revolución. El pensamiento de Fayol, aunque parezca contradictorio, es reflejo de esta postura al sugerir una forma de administración que beneficie o que sea utilizable por parte de las organizaciones públicas y privadas, aunque este binomio contribuyó a la desaparición de fronteras entre estos dos tipos de organizaciones.

Como lo hemos mencionado, Fayol da a conocer su principal obra en 1916, cuando Francia protagonizaba la Primera Guerra Mundial. Hacia 1905 comenzaron a gestarse nuevamente los conflictos europeos internos que darían origen a una entente anglofrancesa con el fin de consolidar, proteger y tomar territorios que no les pertenecían como Marruecos, y comenzar a enfrentarse de forma abierta contra Alemania.

La guerra fue un proceso inevitable que sorprendió a Francia, los preparativos económicos y militares se habían basado en la suposición de una guerra que duraría poco tiempo y no cuatro años. Para Francia un factor determinante fue la invasión que ocupó y devastó una de las regiones más ricas de Francia, como Lorena y Alsacia. En esas regiones “se encontraban los productores franceses más importantes de los elementos de la guerra moderna -de acero, de hierro, de carbón y tejidos-” (Brogan, 1947, 618). La guerra trajo a Francia la deuda más alta del mundo como consecuencia de los préstamos norteamericanos. Para enfrentar los distintos problemas económicos que se iban presentando el gobierno francés decidió hacer préstamos a los llamados entrepreneurs sin ningún interés, que le permitiera recuperar de forma segura los créditos que otorgaba lo que recrudesció la situación financiera (Brogan, 1947, 621).

Con el conflicto mundial Francia sufrió más cambios que casi todos los países, aunque la industrialización venía dándose tiempo atrás, “en 1914, Francia era un país de pequeñas fábricas de pequeños negocios y las regiones de grandes aglomeraciones industriales estaban ocupadas por el enemigo. El carácter de la guerra que exigía muchas mercancías producidas a máquina, hizo que se acelerase mucho la producción” (Brogan, 1947, 622). Iniciada la guerra,

en un primer momento se provocó una crisis económica que cerró algunas fábricas de motores como Renault en París; sin embargo, con el transcurso de la guerra, ésta misma fábrica “se dedicó a fabricar camillas y otros artículos pequeños. Al final de la guerra, la fábrica estaba produciendo tanques, aviones, camiones y automóviles, y en lugar de los 5000 trabajadores en tiempos de paz, tenía 25000. La población de Borgues que era sede de uno de los grades arsenales, aumentó en un año de 45000 a 110000 y la producción media de municiones se multiplicó por doce” (Brogan, 1947, 622). Como un proceso casi natural, se dio la sustitución de artesanos por operarios encargados de atender las máquinas, la producción en masa se aceleró y la admisión de las mujeres en la industria ocurrió en lugares donde hasta entonces habían sido desconocidas. El proceso de industrialización francés fue producto en gran medida de la guerra. La agricultura y la ganadería, disminuyeron su producción como consecuencia de la migración de agricultores a los campos de batalla. Los acontecimientos mencionados ilustran la necesidad de crear organizaciones eficaces para responder a una multiplicidad de situaciones que requerían una pronta respuesta por parte de los fabricantes que obedecían a las nuevas necesidades.

Un fenómeno que permitió una breve recuperación en algunas regiones fue la llegada de soldados norteamericanos quienes fueron una fuente importante de consumo; sin embargo, la población francesa en general sufrió un aumento severo en los precios a pesar del establecimiento de cooperativas que les permitían acceder a alimentos básicos de la dieta.

Durante la guerra se formaron nuevas federaciones sindicales que en coordinación con el gobierno organizaron a los trabajadores en torno a las necesidades y los desafíos que la guerra presentó, ésta fue una etapa en que el reconocimiento y la fuerza sindical se estableció en Francia (Brogan, 1947, 636). En un contexto de guerra y fuerza sindical aparece el trabajo de Fayol que consolidará a la administración y establecerá elementos que son considerados hasta nuestros días como fundamentales para su ejercicio.

El ingeniero francés, con su teoría administrativa, no hace referencia exclusivamente a la administración industrial; Fayol se está refiriendo también a la administración pública, a la que se refirió con mayor profundidad en algunas conferencias presentadas en 1918 y 1923. En “1920 fue llamado a estudiar la organización de correos, telégrafos y teléfonos del Estado” (Dávila, 2001, 49), sobre la que publicó en 1921 un informe titulado: La incapacidad industrial del Estado.

Fayol recalcó que “el management industrial era, de hecho, una fase en el arte del gobierno. Si los principios científicos pudieran ser aplicados al funcionamiento de una mina de carbón, serían igualmente aplicables para dirigir un ejército o una nación” (Urwik, p.1970). La teoría desarrollada por Fayol fue aplicada a la administración pública francesa durante las primeras décadas del siglo XX.

3. La concepción administrativa fayoliana, una nueva forma de organizar el trabajo.

La segunda idea que ponemos a consideración es que el pensamiento de Henri Fayol, contribuyó a una nueva forma de organizar el trabajo a través de su concepción sobre la dirección y la administración.

Partiendo de una serie de argumentos expuestos con amplitud en un trabajo previo*, con Fayol se consolida el pensamiento taylorista y la nueva forma de organizar el trabajo como consecuencia de una serie de cambios en la operacionalización del trabajo. El ingeniero francés elabora un pensamiento administrativo en el que incluye algunas de las ideas preconcebidas por Taylor. La primera parte su libro se titula “Necesidad y posibilidad de una enseñanza administrativa”; el capítulo primero está conformado por la definición de administración. En primer término Fayol divide las operaciones que realizan las empresas en seis grupos: operaciones técnicas, operaciones comerciales, operaciones financieras, operaciones de seguridad, operaciones de contabilidad y operaciones administrativas.

Para Fayol ninguna de las funciones u operaciones que preceden a la administración son encargadas de formular el programa general de acción de la empresa, de constituir el cuerpo social, de coordinar los esfuerzos, de armonizar los actos; estas últimas corresponden a “otra función, designada habitualmente con el nombre de administración [...] La previsión, la organización, la coordinación y el control forman parte, sin lugar a duda de la administración” (1994, 9), además del mando. Fayol argumenta que para administrar es necesario prever, organizar, mandar, coordinar y controlar.

“Prever es estructurar el porvenir y confeccionar el programa de acción. Organizar es constituir el doble organismo, material y social de la empresa. Mandar es dirigir el personal. Coordinar es ligar, unir y armonizar todos los actos y todos los esfuerzos. Controlar es vigilar para que todo suceda conforme a las reglas establecidas y a las órdenes dadas. Así comprendida la administración no es ni un privilegio exclusivo ni una carga personal del jefe o de los dirigentes de la empresa; es una función que se reparte, como las otras funciones esenciales entre la cabeza y los miembros del cuerpo social” (Fayol, 1994, 10). En el pensamiento de Fayol es posible observar la antigua tradición sociológica francesa que concebía las organizaciones como estructuras naturales.

La segunda parte del libro escrito por Fayol lleva por título: “Principios y elementos de la administración”, y en su primer apartado hace referencia a los principios generales de la administración, donde deja claro en primer término que la función administrativa sólo tiene por órgano y por instrumento al cuerpo social. Para Fayol la función administrativa sólo obra sobre el personal, donde “la salud y el buen funcionamiento del cuerpo social dependen de un cierto número de condiciones, a las cuales se les da indiferentemente el nombre de principios, de leyes o de reglas” (1994, 23). Fayol menciona los principios de administración que ha tenido que aplicar con mayor frecuencia, sin mencionar que estos son los únicos principios que se deben aplicar.

Uno de los temas fundamentales, centrales, en la obra de Fayol son los elementos de la administración. El primer elemento es la previsión, que “significa a la vez calcular el porvenir y prepararlo: prever es ya obrar” (1994, 47). El instrumento de la previsión es el programa de acción resultado de lo que se desea obtener, la línea de conducta a seguir, las etapas a franquear, los medios a emplear. Para Fayol, el administrador debe cumplir su función con la iniciativa del programa de acción, y decide la línea de conducta a seguir. Para elaborar los programas de acción es necesario saber qué es lo que se puede y lo que se quiere hacer. Un programa bien estudiado incluye sanas prácticas de organización, de mando, de coordinación y de control. El elemento de previsión influye sobre los otros elementos de la administración.

El pensamiento de Fayol es producto de las formas de organización que ya se daban por establecidas en base al pensamiento taylorista, la mutación en la organización del trabajo ya había ocurrido, la separación entre la concepción y ejecución del trabajo ya se veía como algo natural. Fayol contribuye a organizar esa nueva concepción e integrar y quizá resolver una serie de problemáticas a las que se enfrentaban constantemente los industriales, los empresarios, los dueños del capital y plantea una serie de postulados por medio de los cuales la nueva organización del trabajo será posible a través de una forma organizada, con nuevos sistemas de control y haciendo hincapié en la complejidad que implicaba estos nuevos procesos de trabajo, es la dirección de los hombres, es encaminar la intensión y las operaciones a un determinado fin.

Lo que comenzó siendo como la utilización de un destajista para controlar el proceso de trabajo y que Coriat nos ilustra al describir que “erigido en organizador del trabajo y contratista de mano de obra, administra por cuenta del empresario que lo emplea todas las cuestiones relativas a la mano de obra: contratación, pago, organización del trabajo y vigilancia” (1982, 20), se transformó en una rama del conocimiento, en una profesión, en una serie de principios y funciones que conforman las bases del pensamiento administrativo industrial empresarial.

Fayol propone que quien asume la administración y quien conduce la organización es la dirección. En el pensamiento de Henri Fayol podemos observar claramente la división del trabajo, la división de funciones dentro de una empresa, y la clara convicción y aplicación de la idea sobre que cada hombre está capacitado para alguna función específica, en Fayol, aparece la idea específica de que “la capacidad técnica es la capacidad principal de los agentes inferiores de la gran empresa y de los jefes de la pequeña empresa industrial; la capacidad administrativa es la capacidad principal de los grandes jefes. La capacidad técnica domina en la base de la escala jerárquica industrial y la capacidad administrativa en la cúspide” (1994, 18). Podemos identificar que el pensamiento administrativo va de la mano con la idea preconcebida de que el pensamiento de un obrero está unido a las funciones meramente operativas. Para Fayol “en toda clase de empresa la capacidad principal de los agentes inferiores es la capacidad profesional característica de la

empresa y la capacidad principal de los grandes jefes es la capacidad administrativa” (1994, 19). Como lo mencionamos anteriormente, Fayol destaca la necesidad de que los directivos dominen la capacidad de administrar.

Fayol aclara nuevamente que para crear un cuerpo social útil “no basta agrupar a los hombres y asignarles sus funciones; es menester saber adaptar el organismo a las necesidades, hallar a los hombres que se necesitan y colocar a cada uno de éstos en el lugar donde puede rendir el máximo de servicios” (1994, 64). La idea de la administración como una máquina administrativa, como un organismo que obedece al jefe, de partes unidas armónicamente, de engranes perfectamente acoplados, es la idea que Fayol tiene sobre la administración.

La concepción que Fayol esboza sobre la función de los hombres, es decir, de los obreros proviene de la idea impulsada por Taylor. Si hacemos esta afirmación es porque existen evidencias sobre el conocimiento de la obra taylorista por parte de Fayol y el impulso que éste les dio a través de las sociedades de ingenieros de las que él era miembro. Fayol menciona con claridad el papel que juega el hombre en el proceso de trabajo al mencionar que “El hombre desempeña en el cuerpo social un papel análogo al de la célula en el animal: célula única en la empresa rudimentaria, milésima o millonésima parte del cuerpo social en la gran empresa” (1994, 67). Fayol reconoce la importancia del hombre en el proceso del trabajo; sin embargo, lo reconoce como parte de un engranaje de una gran máquina de la cual ya forma parte.

La concepción de Fayol sobre el ser social es spenceriana, ya que para él “el ser social como en el animal, un pequeño número de funciones esenciales cumple una variedad infinita de operaciones. Pueden hacerse muchas comparaciones entre las funciones de estas dos clases de organismos” (1994, 67); en este contexto, sin la administración el organismo se convierte en una masa inerte y languidece rápidamente donde la dirección, la administración de los hombres es esencial.

Fayol pone como ejemplo una gran empresa industrial para ilustrar los órganos o miembros del cuerpo social, los cuales son los accionistas, el consejo de administración, la dirección general, las direcciones generales y locales, los ingenieros principales, jefes de servicio, jefes de división, jefes de taller, capataces y obreros ocupan un puesto determinado de acuerdo al trabajo preconcebido por los primeros puestos que se ocupan en el organismo social. Sobre las funciones que realizan las personas ubicadas en la jerarquía de la pirámide, Fayol señala las características de un buen jefe, señala que la primer característica de ser un buen jefe, es ser buen administrador; la segunda, poseer una profunda competencia en la función especial característica de la empresa, además de salud y vigor físico, inteligencia y vigor intelectual, cualidades morales, profunda cultura general, nociones generales sobre todas las funciones esenciales y la más amplia competencia posible en la profesión especial característica de la empresa.

En el texto se señala que el jefe industrial, comercial, político, militar, religioso, siendo del mismo nivel jerárquico, se asemejan en las cualidades necesarias excepto por la cualidad profesional característica de la empresa.

Respecto de los agentes inferiores y los obreros el valor que tienen se compone de las mismas características de los grandes jefes pero, según Fayol, en proporción distinta; en cuanto a la cultura general, Fayol menciona que a cada función corresponde cierto grado de ésta, que aumenta con el nivel jerárquico y la importancia de la función. Acerca de los conocimientos administrativos, lo referente a la previsión, la organización, mando, coordinación y control; deben ser rudimentarios para el obrero y extremadamente amplios para los funcionarios de elevada jerarquía.

Cabe destacar que Fayol legitima y recomienda la idea de que el obrero carece o quizá debe carecer de los conocimientos administrativos, pues un señalamiento importante que se hace es que el número de conocimientos requeridos aumenta a medida que se asciende en la escala jerárquica. Este es un cambio sustancial implementado por el pensamiento administrativo, ya que los conocimientos que tenían los obreros, los llamados agentes inferiores, eran únicos, sin una escala de valores señalada, respecto a los conocimientos que otros miembros de la empresa tenían, aunque es posible inferir que la administración trae una nueva organización social para los hombres, tal como la conocemos hoy.

Sobre la capacidad profesional, especial característica de la empresa, Fayol habla en torno de los cuadros de organización, el reclutamiento y la formación de los agentes de la empresa, es importante destacar que el pensamiento fayoliano establece, habla, de forma explícita sobre el reclutamiento el cual lo definió como aquel que “consiste en hallar los agentes necesarios para la constitución del cuerpo social” (1994, 86) y establece que las consecuencias de una mala elección son más graves si se hace una mala elección en las personas que van a ocupar las jefaturas que si se falla en el reclutamiento de un obrero, pues las actividades de los primeros pueden afectar a toda la empresa. Fayol ejemplifica lo anterior con lo sucedido dentro del Estado francés.

El tercer elemento que Fayol propone para la administración es el mando y menciona que “una vez constituido el cuerpo social es menester hacerlo funcionar: es ésta la misión que debe cumplir el mando. Esta misión se reparte entre los jefes de la empresa, teniendo cada uno la carga y la responsabilidad de su unidad. Para cada jefe la finalidad del mando es obtener, en interés de la empresa el mayor provecho posible de los agentes que forman su unidad” (Fayol, 1994, 106).

Es posible observar en el pensamiento administrativo de Taylor y Fayol que la idea de vigilancia y control siempre ha estado presente. Como Michel Foucault lo expresa, en los talleres y las fábricas “se organiza un nuevo tipo de vigilancia. Es diferente del que en los regímenes de las manufacturas realizaban desde el exterior los inspectores, encargados de hacer aplicar los reglamentos; [como en el inicio del sistema

de trabajo Taylorista] se trata ahora de un control intenso, continuo; corre a lo largo de todo el proceso de trabajo; no recae -o no recae solamente- sobre la producción [...] pero toma en cuenta la actividad de los hombres, su habilidad, su manera de trabajar, su celo, su conducta[...]. A medida que el aparato de producción se va haciendo más importante y más complejo, a medida que aumenta el número de los obreros y la división del trabajo, las tareas de control se hacen más necesarias y más difíciles. Vigilar pasa a ser entonces una función definida, pero debe formar parte del proceso de producción; [como podemos observarlo en el pensamiento de Fayol] debe acompañarlo en toda su duración. Se hace indispensable un personal especializado, constantemente presente y distinto de los obreros” (2001, 179). En el pensamiento fayoliano, el administrador será el encargado de dichas tareas de vigilancia y control y el pensamiento administrativo, junto con la sociología y la psicología serán quienes proveerán de mecanismos que contribuyan a tener el control de los procesos de trabajo.

Para Fayol, “en todas las clases de empresas la capacidad esencial de los agentes inferiores es la capacidad profesional característica de la empresa, y la capacidad esencial de los grandes jefes es la capacidad administrativa” (1994, 11). Con lo cual podemos ilustrar que para Fayol, los directivos, los jefes, son elementos de las organizaciones que deben contar invariablemente con conocimientos administrativos. El autor francés hace referencia a que si la empresa es una industria del Estado, la jerarquía técnica continúa hasta la de jefe de Estado. Este ejemplo nos sirve para destacar que el pensamiento administrativo de Fayol hacía referencia no sólo a las empresas e industrias privadas, sino también a las empresas estatales, por lo que sus propuestas estaban también dirigidas para ser ejercidas por el gobierno estatal y aplicadas por un obrero, un jefe de servicio o un jefe de Estado. El hecho de que en el análisis de Fayol esté presente el Estado es producto del contexto en el que vivió, donde la fuerza de este conjunto era mayúscula en comparación con las organizaciones de capital privado. En Francia la función del Estado fue la base para el ejercicio de casi todas las actividades, y es hasta bien entrado el siglo XX que el capital privado comienza a asumir un papel determinante en el desarrollo del país como en el resto del mundo.

Fayol expresa su admiración por Taylor y señala que la función administrativa predominante en un principio en toda la empresa cede el paso poco a poco a la función técnica, comercial u otra, que es la ocupación principal de los agentes principales; por lo tanto, queda claro que desde el pensamiento de Fayol la administración es concebida, en gran parte, para que la lleven a cabo los llamados altos mandos y, de esta forma, pretende determinar las cualidades necesarias de los jefes, para lo cual se apoyará en el Estado Mayor, órgano dotado de personas que apoyan a la dirección general. Podemos notar que la jerarquización es un elemento fundamental en la obra fayoliana y el desplazamiento de los trabajadores de baja jerarquía a funciones predeterminadas por los directores es evidente.

Al hablar de las direcciones generales y locales, Fayol hace referencia a lo que él llama el sistema Taylor; el ingeniero francés identifica dos cambios radicales que introdujo el taylorismo. El primero es que “en todo lo que sea posible, los obreros, lo mismo que los jefes de equipo y los jefes de taller deben ser completamente librados del trabajo de organización, como asimismo de todo el trabajo escrito” (194, 75); con lo anterior, podemos confirmar que Fayol identifica esa diferencia entre la organización prevaleciente hasta antes del taylorismo y los cambios que se implantaron después. El segundo cambio que Fayol identifica es que en “toda la dirección puede ser abandonado el tipo de organización militar, remplazándolo por lo que podríamos llamar el tipo administrativo” (1994, 75). Fayol matiza la idea de tener a toda la organización bajo un estricto control como lo pretendió hacer Taylor. Cita a Taylor cuando señala que “la dirección administrativa consiste en repartir la tarea de dirección de tal modo que, después del director adjunto, descendiendo todos los peldaños de la jerarquía, cada individuo tenga el mínimo posible de atribuciones” (1994, 75). En este contexto, podemos observar claramente que la separación entre lo que se debe hacer y como se hacen las cosas al interior de la empresa está determinado por la dirección lo que implicó un cambio sustancial en las formas de organizar a la empresas, es una nueva forma de organizar el trabajo, a la que Henri Fayol contribuyó.

4. La concepción de Fayol sobre la educación en administración.

Nuestra tercera consideración sobre el pensamiento fayoliano, es que Fayol contribuye en gran medida a consolidar la administración como profesión y lo largo de su obra manifiesta la necesidad de que exista una educación que no esté basada exclusivamente en la técnica, ya que no responde a las necesidades generales de las empresas. El aspecto anterior es muy importante para la constitución de la administración, pues el reconocer que es necesaria una educación que no esté definida sólo por la técnica es sin duda alguna importante. El problema que generalmente se presenta es el continuar con una preparación solamente técnica. En México aún existe la necesidad de incorporar a la educación en administración una visión amplia y crítica sobre las organizaciones.

Sobre la educación de los futuros administradores, Fayol considera que, en Francia no se hacía nada, o casi nada en las escuelas industriales para preparar a los futuros jefes para las funciones comerciales, financieras o administrativas. Asimismo, señala la ausencia de enseñanza administrativa, la ausencia de doctrina y “sin doctrina no hay una enseñanza posible. Luego, no existe una doctrina administrativa consagrada, salida de la discusión pública”(1994, 21), por lo que le parece necesario formular lo más rápidamente posible una doctrina administrativa y dicha doctrina administrativa debía servir para aplicarla en mayor o menor grado en la familia y en los negocios del Estado.

Es necesario un paréntesis para advertir que debemos hacer una diferencia clara entre la práctica administrativa y la teoría administrativa, que es la que se gesta con Taylor y

con Fayol de forma contundente al comienzo del siglo XX. La práctica administrativa podemos encontrarla desde los primeros grupos de hombres organizados, mientras la teoría administrativa o pensamiento administrativo pretende hacer una explicación de qué es la administración y cómo aplicarla a partir de una nueva forma de organización del trabajo, que surge en los últimos años del siglo XIX y principios del siglo XX.

Acerca de la formación de los agentes de la empresa, Fayol expresa la importancia que tiene su formación desde el hogar, sus primeras instrucciones escolares y el Estado. La preocupación que Fayol señala a través de sus escritos es que la formación de los dirigentes de las empresas es completamente técnica y se pone énfasis en la instrucción matemática, y “no se presta casi atención a la literatura, la historia o la filosofía... los jefes de industria y los ingenieros [...] tienen necesidad de saber hablar y escribir” (1994, 91). Podemos observar que la necesidad de involucrar otro tipo de conocimientos en el personal de las empresas sigue siendo imperativo hasta nuestros días, pues en el curso de la historia han sido pocos los casos en los que se incluyen a los programas asignaturas que contribuyan a la formación integral de las personas.

Fayol deja clara la necesidad de que los agentes de empresas tengan conocimientos de administración sobre todo los jefes de una gran empresa; asimismo, señala que es un elemento indispensable el “manejo de los hombres”. Dentro de la propuestas que está haciendo Fayol para la educación de los ingenieros y jefes de empresa se refiere a la administración como “la ciencia fundamental de los grandes jefes” (1994, 96). A la par del tratamiento del tema sobre la duración de los estudios para la formación de los agentes de la empresa es claro identificar el nacimiento de la administración como una técnica ya que el objetivo de su enseñanza es desde una visión utilitaria, que es posible constatar en el apartado que Fayol dedica a los futuros ingenieros.

Otro aspecto esencial en el pensamiento de Fayol es que critica la enseñanza francesa a todos los niveles por no incluir en sus planes de estudio la instrucción en administración. Para la enseñanza secundaria y primaria propone la instrucción básica en administración. Para educación universitaria y la enseñanza especial propone analizar las reglas administrativas de unidad de acción, de coordinación y de control; Fayol lamenta que existan lagunas en cuanto a esta enseñanza pues los alumnos, sobre todo de las escuelas técnicas, están destinados a ser futuros jefes y deben poseer nociones muy amplias sobre el arte de prever, de organizar, de mandar, de coordinar y de controlar.

La familia tiene para Fayol la necesidad de administración y desde su perspectiva podría ser una excelente escuela de administración. Respecto a la misión del Estado apunta que puede contribuir a la formación administrativa de los ciudadanos mediante sus escuelas y sus ejemplos, sin embargo, opina que “los grandes servicios nacionales la previsión, la organización, el mando, la coordinación y el

control sólo se hallan al alcance de inteligencias escogidas, acrecentadas por la experiencia de los negocios” (Fayol, 1994, 105). No es casualidad que Fayol dedicara una parte importante de su vida a instruir la administración pública. Como es posible observar, este argumento de Fayol parece sugerir que la adecuada preparación en administración se da en los negocios pero que debía generalizarse a todas las esferas de la vida.

En la teoría administrativa elaborada por Fayol es evidente el interés que este tiene por introducir de forma generalizada la educación formal de la administración. Otro aspecto que es necesario destacar para la comprensión del fenómeno administrativo es que el pensamiento fayoliano establece a la administración como la encargada de organizar el trabajo al interior de las organizaciones; es quien tendrá el mando y el control de cada una de las actividades realizadas al interior de una empresa, una industria o algún órgano de gobierno, como el ejército; lo anterior significa un cambio sustancial en las nuevas normas de trabajo.

Fayol manifiesta la preocupación por la escasa instrucción en administración, refiriéndose a la administración taylorista que ya se ejercía y había generalizado, con la difusión del pensamiento administrativo difundido a principios del siglo XX, las escuelas de administración enseñan los nuevos modos de organizar y operar el trabajo para el logro de objetivos de las organizaciones.

5. Después del pensamiento administrativo de Henri Fayol.

Cuando se consolida el pensamiento administrativo de Henri Fayol, ocurren una serie de situaciones que es importante analizar y considerar como reflejo de ese pensamiento, en este apartado también expondremos nuestra conclusión.

Al consolidarse el pensamiento fayoliano en Francia, la guerra estaba por terminar y “el ejército y la nación estaban plenamente reconciliados; la Iglesia y la República habían hallado un cómodo modus vivendi. En un audaz programa de obras públicas, los franceses demostraron ser más emprendedores de lo que fueron los alemanes” (Guerard, 1966, 215). En las colonias, el dominio francés continuó; orgullosamente, los franceses apuntan que en Marruecos se “restauró el orden, haciendo renacer el antes quebrantado orgullo nativo; y, mientras respetó las costumbres locales, creó en los intersticios de la civilización mora un nuevo mundo franco africano: industrias, escuelas, obras públicas, ciudades [...] a pesar de la fuerte deuda Francia estaba próspera” (Guerard, 1966, 215). Podemos observar que una de las razones del éxito económico francés, a pesar de la guerra, fue el “desarrollo” que propició en los territorios invadidos de los que extraían parte importante de su sostén económico, proceso que permitió la explotación de los recursos naturales, como lo hicieron los estadounidenses en el territorio del oeste.

La nueva implementación de los sistemas de trabajo se reflejó también en las regulaciones estatales que se llevaron a cabo. Al finalizar la guerra el número de sindicalizados había aumentado a más de dos millones de personas

y habían alcanzado logros laborales como una ley que establecía la jornada de ocho horas y la implementación de la “semana inglesa” para los días de trabajo (Brogan, 1947). Como lo habíamos mencionado la guerra significó para los trabajadores algunos triunfos y su unidad hasta 1921, año en el que ocurrieron una serie de conflictos por la intervención de Moscú en las líneas sindicales.

La reconstrucción en las zonas devastadas fue rápida. Uno de los aspectos históricos que debemos destacar es que la industrialización en Francia fue lenta en comparación con otras naciones y como consecuencia de la destrucción de muchas de sus plantas industriales “ahora por primera vez desde el Segundo Imperio, el equipo de Francia era estrictamente del día, [pues durante años] los franceses se habían demostrado demasiado tímidos, vacilantes en descartar los talleres y las maquinarias anticuados” (Guerard, 1966, 216); por lo tanto, el cambio en las formas de trabajo fue más lento que en los Estados Unidos de Norteamérica.

El crecimiento industrial francés avanzó de la mano con el naciente pensamiento administrativo de Taylor y de Fayol; en este contexto, los ingenieros jugaron un papel relevante en la reconstrucción francesa, pues se implementaron nuevos métodos de trabajo que contribuyeron a las necesidades de reconstrucción europea. Es lógico que en un país donde se está dando un reordenamiento económico, social y político se requiera de una producción extraordinaria de nuevos elementos y técnicas que les permitan enfrentar las nuevas necesidades que se les presentan y el pensamiento de Henri Fayol contribuyó a esta nueva organización que se requería.

Francia, junto con sus territorios, disponían de recursos naturales que permitían un desarrollo material y económico acelerado. “El mineral de hierro de Lorena dio a Francia una posición favorecida en la industria pesada. La energía hidroeléctrica fue desarrollada en gran escala en Alsacia, los Pirineos, las Montañas Centrales, los Alpes. Atraídos por esta prosperidad acudieron inmigrantes de Bélgica, Italia, Polonia, Europa sudoccidental, África del Norte. Hasta hubo años-verdadero milagro-en que el presupuesto nacional arrojó un verdadero superávit” (Guerard, 1966, 216). A pesar de la notoria recuperación francesa en 1925, al terminar un periodo de reconstrucción hubo una crisis política, económica y social que cuestionaba las nuevas formas de vida que había traído y dejado la guerra como la reconfiguración campesina y la alteración de la cotidianidad para todos los ciudadanos franceses (Brogan, 1947).

El naciente pensamiento administrativo fue uno de los muchos elementos que cobran fuerza en la transformación de Europa antes y después de la guerra; “las estructuras sociales de Europa habían cambiado radicalmente bajo los efectos de la guerra. La necesidad de construir grandes industrias bélicas y de poner todas las energías económicas en los pueblos al servicio de la guerra había determinado una injerencia cada vez mayor de la burocracia estatal en la vida social” (Mommson, 2003, 338). El pensamiento fayoliano muestra claramente la tendencia a la organización de las empresas estatales, de las burocracias, del aparato militar, que se incrementaron en un pequeño lapso de tiempo como consecuencia de la guerra.

Como lo menciona Mommsen el *laissez faire* pertenecía al pasado. La aceleración forzada del proceso de industrialización fue acompañada por un alza generalizada de los precios y de los salarios. Estas circunstancias provocaron cambios sociales que es posible identificar en la capa superior de la burguesía industrial y en las clases bajas; estos segmentos de grupos sociales aumentaron su posición social en detrimento de las clases medias quienes más tarde constituirían una parte esencial en los movimientos de izquierda franceses. Es comprensible que un elemento sustancial de los cambios de las formas de vida de la burguesía industrial y la clase trabajadora fue la nueva organización del trabajo que permeó a Europa, impulsada por los trabajos de Taylor y Fayol difundidos por organizaciones industriales y puestos en marcha en las múltiples empresas surgidas en la guerra. Como es predecible en casi todo proceso de industrialización a pesar de las ventajas que tuvo la agricultura francesa, por la constante demanda de alimentos, “su importancia económica frente a la industria y al comercio había disminuido sustancialmente” (Mommsen, 2003, 339).

La teoría de Fayol es desarrollada y difundida en un periodo que marca cada una de las características de su enunciación teórica, un creciente aparato estatal burocrático, una organización militar poderosa que se enfrentaba a múltiples problemas derivados de las guerras y una creciente necesidad en la producción industrial.

Las ideas de Fayol, en conjunción con la puesta en marcha del pensamiento administrativo taylorista, la nueva administración, se ejerció en Francia con algunos elementos que se debe agregar a las características francesas y es que la burocracia civil y militar tenían una gran tradición y según Gramsci habían alcanzado un alto grado de homogeneidad activa (1975, 137).

Es importante considerar que la sociedad se reproduce a sí misma en un creciente ordenamiento técnico y relaciones que incluyen la utilización técnica del hombre. El pensamiento administrativo industrial empresarial es paralelo a un periodo de acrecentamiento de la tecnología y como lo hemos analizado de un tiempo y un espacio determinado.

Fuente bibliográfica.

Brogan, D.W, (1947) Francia 1870-1939, Fondo de Cultura Económica, México.

Coriat, Benjamin, (1982) El taller y el cronómetro, Siglo XXI Editores, México.

Fayol, Henri, (1994) Administración industrial y general, El Ateneo, Buenos Aires.

Foucault, Michel, (2001) Vigilar y castigar, Siglo XXI Editores, México.

George, Claude, (1998) Historia del pensamiento administrativo, Prentice Hall, México.

Gramsci, Antonio, (1975) Notas sobre Maquiavelo, sobre política y sobre el Estado moderno, Juan Pablos Editor, México.

Guerard, Albert, (1966) Breve historia de Francia, Espasa Calpe, Madrid.

Dávila Ladrón de Guevara, Carlos, (2001) Teorías organizacionales y administración, Enfoque crítico, Mc Graw Hill, Bogotá.

Mommsen, Wolfgang, (2003) La época del imperialismo. Europa 1885-1918, Siglo XXI Editores, México.

Ríos Szalay, Adalberto, (2007) Orígenes de la administración: tendencias de desarrollo en el siglo XXI, Editorial Trillas, México.

Taylor, Frederick, (1994) Principios de la administración científica, El Ateneo, Buenos Aires.

Urwick, Lyndall, (1970) Historia del pensamiento administrativo, Oikos-Tau, Barcelona.

La nueva economía: el conocimiento y la innovación como fundamentos del crecimiento de las organizaciones.

Delia Rocío Martínez Montesinos¹

¹Licenciada en Informática y Maestrante en Administración de la Tecnología, Profesora de la Facultad de Contaduría y Administración - UNAM

...Se ha aceptado casi universalmente que el cambio tecnológico y otra clase de innovaciones son la fuente más importante del crecimiento de la productividad y el bienestar material de las sociedades.

Rosalba Casas y Jorge Dettmer, Sociedad del conocimiento, capital intelectual y organizaciones innovadoras, 2006.

Introducción.

En el paradigma tecno-económico actual es irrefutable el reconocimiento del conocimiento y la innovación como detonantes de un mejor desempeño económico, político, organizacional e inclusive social. Son diversos los autores que han venido señalando que se está viviendo una nueva fase a la cual se le ha denominado Capitalismo del Conocimiento, Era del Conocimiento, Economía del Conocimiento o inclusive Sociedad del Conocimiento, que dan cuenta de una etapa del capitalismo que se basa en la más reciente revolución tecnológica, surgida en los años setenta, cuando se analizaron los cambios en las sociedades industriales debido a las transformaciones en políticas económicas, de producción y sociales. Sin embargo, no existen elementos para considerar que haya efectos deterministas en el paradigma actual, que permitan asegurar el éxito de los diferentes países en esa nueva etapa, con lo cual la discusión en torno al desarrollo económico y organizacional sigue latente.

1. La revolución tecnológica informática.

La revolución tecnológica basada en la informática y los efectos que de ella se han derivado como; la implementación de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones en todos los ámbitos de la vida diaria (laboral, social, económico, de salud, político, religioso, académico); así como, la alta automatización de los procesos productivos, la tendencia a la virtualización² de actividades; han estado presentes en el interés de académicos, empresarios y organizaciones públicas a raíz del éxito económico que los países dinámicos, industrializados o desarrollados han experimentado; lo cual se ha reflejado en procesos de crecimiento económico y presencia global de sus empresas. Es prácticamente universal el reconocimiento al factor tecnológico y la innovación como detonantes de un mejor desempeño económico y organizacional.

En la actualidad, es irrefutable el reconocimiento al factor tecnológico como detonante de un mejor desempeño económico y organizacional. Diversos autores mencionan que se está viviendo una nueva fase a la cual se le ha denominado Capitalismo del conocimiento, Era del Conocimiento, Economía del Conocimiento, Sociedad del Conocimiento o mejor dicho 'Sociedad basada en el conocimiento'. Los anteriores conceptos, que se han vuelto sumamente llamativos y reiterativos en los últimos años, no deben sin embargo, soslayar que desde siempre ha estado presente el conocimiento en las sociedades humanas; si bien, desde la aparición del capitalismo, el conocimiento ha jugado un papel importante en el desarrollo de las sociedades. Pese a ello, debido al aprendizaje social acumulado, en las últimas décadas es que se ha convertido en la fuerza más importante del desarrollo económico (Casas y Dettmer, 2005).

Así pues, se deduce que el conocimiento siempre ha estado presente y ha tenido un papel fundamental en el desarrollo de la humanidad; 'las sociedades del conocimiento siempre han existido; lo que es nuevo es la rapidez a la cual el conocimiento está creciendo' (Casas y Dettmer, 2005). Sin embargo, respecto a este nuevo papel del conocimiento Castells (2000) menciona que lo que distingue al paradigma actual, basado en la información y el conocimiento, no es el papel central y fundamental de ambos actores "... sino la forma de aplicación de ese conocimiento y de esa información a los aparatos de generación de conocimiento y procesamiento de la información/comunicación, en un círculo de retroalimentación acumulativo entre la innovación y sus usos" (2000: 57).

Es durante la revolución tecnológica informática, que surge en los años setenta, cuando se analizaron los cambios en las sociedades industriales debido a las transformaciones políticas económicas, de producción, sociales³ (Dabat, 1993) y a la ya mencionada rapidez del crecimiento del conocimiento; que en la actualidad se ha favorecido por el uso de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.

²El concepto de virtualización hace referencia a la creación, a través de un Software, de algún recurso tecnológico. Para fines de esta investigación el término se aplica a la abstracción que se hace de la realidad para implementarlo en una computadora.

El desarrollo económico de los países se ha centrado en las TIC's; ya que, han venido a reconfigurar la base de la sociedad a un ritmo acelerado, se han introducido en todos los ámbitos de la sociedad dejando de lado su aplicación meramente industrial para impactar en el 'sentido común' del nuevo molde social⁴. Se menciona que el paradigma tecno-económico actual, y el empleo de las TIC's, han modificado la forma en que 'nacemos, vivimos, aprendemos, trabajamos, producimos, consumimos, soñamos, luchamos o morimos' (Castells, 2000: 59).

Otra de las claras características de esta nueva revolución es la rapidez con la que se desarrolla la tecnología; anteriormente transcurrían décadas para que se consolidara una innovación tecnológica; mientras que, hoy en día las tecnologías informáticas se desarrollan en no más de 18 meses (tomando como base la Ley de Moore⁵); y, está de más, vislumbrar que este tiempo se está acortando.

2. La "ventana de oportunidad" para la inserción a la nueva economía.

Desde los años ochenta ha estado presente en la literatura administrativa y económica el interés por estudiar los sistemas nacionales de innovación, como núcleo tecnológico para la potenciación de las capacidades productivas, comerciales y financieras, en aras de un mejor desempeño tanto de los países como de las organizaciones. El interés se ha centrado tanto en el desarrollo organizacional, el aprendizaje tecnológico, el cambio tecnológico; así como, en la economía del conocimiento.

Hoff y Stiglitz (2002) mencionan que en los pasados cincuenta años se han visto cambios en la comprensión del desarrollo. Se concluye que si bien el desarrollo es posible no es inevitable; ya que, se cuenta con numerosas experiencias que han demostrado la factibilidad de este proceso; sin embargo, no todas las experiencias han sido venturosas al tratar de tropicalizar los casos de éxito en economías con un entorno diferente, debido a que no existen fórmulas infalibles para el éxito, lo que nos enfrenta con el problema de la trasposición de modelos (Rivera, 2007). Si existieran, habría más éxitos; algunas estrategias parecen funcionar por un tiempo y luego se atascan, algunas de éstas parecen funcionar en ciertos países y en otros no.

Se considera que algunos de estos fracasos son derivados de que los países en vías de desarrollo o periféricos aprovecharon el escaso potencial de la oleada de la

revolución tecnológica anterior; invirtiendo y apostando en tecnologías maduras que servían en mercados saturados; o bien, tecnología vieja que, si bien aún satisface a algunos mercados, ha dejado de ser rentable debido a su creciente obsolescencia (Pérez, 2004).

Existen marcadas brechas o barreras en el conocimiento, entre los países desarrollados y los periféricos, que explican la falta de desarrollo y que no han sido consideradas por el Gobierno al momento del desarrollo de políticas públicas. La primera de ellas se da por la barrera en el flujo de conocimiento en dado caso que la transferencia tecnológica se realice a través de personas; debido a que, los ambientes con enfermedades impiden a los países incorporarse al bloque de países desarrollados que han erradicado enfermedades. Otro aspecto fundamental es la subinversión en conocimiento; ya que, la mayoría de la inversión destinada al conocimiento proviene del gasto público, aun cuando esté no es un bien público puro (Hoff y Stiglitz, 2002).

Sin embargo, no todas las inversiones e iniciativas de desarrollo son un fracaso para los países periféricos, si se asume que las diferencias entre países industriales y en desarrollo dependen de las diferencias en conocimiento como de las diferencias en capital, las políticas para estrechar la brecha del conocimiento asumen una importancia relevante (Hoff y Stiglitz, 2002), ofreciendo una ventana de oportunidad para las economías en vías de desarrollo.

Carlota Pérez (2004) señala que es durante el período de cambio de paradigma en donde se asoma esta ventana de oportunidad que permite a los países periféricos dar un salto (catching up) o inclusive alcanzar (forging ahead) a los países punteros. Este el caso de países emblemáticos en Asia, así como, de la experiencia reciente de Brasil.

Considerando lo anterior, Hoff y Stiglitz (2002) señalan que deben existir cambios en las teorías económicas del desarrollo, con marcados cambios en la perspectiva política. Se considera que si las diferencias entre países desarrollados y en vías de desarrollo se dan por las diferencias en conocimiento y en capital, las políticas enfocadas a reducir la brecha del conocimiento asumen una importancia de primer orden. Es de primer importancia recalcar este aspecto de los nuevos enfoques económicos; ya que, anteriormente se consideraba que únicamente el capital, y todo lo que el conlleva, era lo exclusivamente necesario para el desarrollo de las naciones; sin embargo, ahora no se soslaya el papel del conocimiento sino que se pone como pieza fundamental

⁴Se entiende por 'Moldeo Social' el proceso a través del cual la esfera económica y social se adaptan a los cambios provocados por las revoluciones tecnológicas; ya que, estas sacuden profundamente a las sociedades y requieren de un proceso ulterior de adaptación en pautas de producción, gestión y consumo (Pérez, 2004).

³Una crisis productiva a partir de la crisis del Fordismo. Conflictos económico-sociales ante la incapacidad del Keynesianismo para sostener la ola expansiva (mayor gasto público y reducción de impuestos) más la crisis energética que derivó en el shock petrolero de 1973.

⁵En 1965, el cofundador de Intel, Gordon Moore, tuvo una visión de futuro. Su predicción, conocida popularmente como la Ley de Moore, plantea que el número de transistores de un chip se duplica cada dos años. <http://www.intel.com/cd/corporate/techtrends/emea/spa/209840.htm>

y determinante para alcanzar el desarrollo económico. Al proveer a los individuos de una población de la información acerca de las consecuencias de las diferentes políticas se asegurará que estos hagan uso de la información para llegar a una solución eficiente (Hoff y Stiglitz, 2002). A partir de esta premisa, se sugiere que sólo la falta de información podría conducir a resultados ineficientes; es decir, permanecer en el atraso siendo pues el conocimiento una ventana de oportunidad para los países en vías de desarrollo.

3. La matriz institucional y su injerencia en las organizaciones

Considerando la teoría institucionalista; el desarrollo organizacional, el cambio tecnológico; la innovación o la acumulación de capital; no debieran ser el punto de partida de los estudios sino el objeto final; 'lo que debemos explicar, es por qué unas sociedades [y por lo tanto sus organizaciones] (las pertenecientes al Mundo Occidental) han alcanzado un alto grado de prosperidad y otras (que representan la mayoría de la humanidad) no han escapado de la pobreza, la desigualdad extrema y el estancamiento' (North y Thomas, 1973). Por ello, es necesario analizar cuál es la injerencia de la matriz institucional dentro de las organizaciones ya que finalmente ellas determinan y componen a la sociedad.

Giddens (2000) señala que una organización es 'un grupo numeroso de individuos relacionados por un determinado conjunto de relaciones de autoridad'; es decir, se componen de un grupo numeroso de personas que se estructura de forma impersonal con el fin de alcanzar un objetivo u objetivos determinados. Con lo anterior, se deduce que las organizaciones siempre han estado presentes durante la evolución del hombre (muchas veces sin distinguirlas de forma clara); inclusive han modificado y determinado nuestra forma de vida de acuerdo a su evolución.

Por ejemplo anteriormente, haciendo referencia al paradigma tecno-económico precedente a la revolución informática, no existían organizaciones proveedoras de telefonía móvil; es más, ni siquiera las requeríamos ya que los servicios de comunicación de voz eran cubiertos con el telefonía fija. Sin embargo, al evolucionar la tecnología lo hicieron consigo las organizaciones de comunicación de voz, creando los teléfonos celulares; que si bien en su lanzamiento al mercado no eran una tecnología necesaria; en la actualidad han vuelto indispensables estas organizaciones, cambiando consigo el estilo de vida. Inclusive se habla del surgimiento de 'patologías' desarrolladas por esta relación con la nueva organización de la comunicación de voz, una de ellas denominada como 'nomofobia'.⁶

Retomando la injerencia de la matriz institucional en las organizaciones, como ya se mencionó, si bien es cierto que no puede controlarse el surgimiento de instituciones ineficientes (debido a que son entes complejos en constante evolución); ¿por qué son mantenidas en el sistema?; ¿cuáles son los intereses que las mantienen aún a expensas de contaminarlo?

La respuesta a las anteriores interrogantes puede ser dada por la compleja relación que existe entre las instituciones y las organizaciones; ya que, los intereses de estas últimas en la mayoría de los casos (en organizaciones industriales, políticas e inclusive gubernamentales); determinan la dirección del cambio institucional forzando a modificar el marco aunque este no sea lo adecuado para otras instituciones; por ejemplo, las sociales. North (1990) señala pues las diferencias entre estos dos entes, por un lado 'las instituciones, junto con las limitaciones ordinarias de la teoría económica, determinan las oportunidades que hay en una sociedad', mientras que las organizaciones son creadas 'para aprovechar esas oportunidades y, conforme evolucionan los organismos [organizaciones], alteran las instituciones. Asimismo, menciona que se presentan dos opciones de vías resultantes del cambio institucional:

1) 'El entrelazamiento que es producto de la relación simbiótica entre las instituciones y las organizaciones que se han creado por evolución como consecuencia de la estructura incentivadora que proporcionan esas instituciones; y

2) El proceso de retroalimentación por medio del cual los humanos percibimos y reaccionamos a los cambios que se dan en el conjunto de oportunidades'

Observamos entonces que, sí es factible realizar un cambio en el marco institucional prevaleciente que incentive al desarrollo; sin embargo, para que esto sea posible, los actores involucrados deben ser partícipes y motivar la ruptura de la 'trampa de atraso', en el sentido de prolongación en el tiempo de condiciones originarias adversas y fallas recurrentes de coordinación para impulsar el aprendizaje tecnológico (Rivera Ríos et al., 2009). Es aquí donde surge la injerencia de la matriz en las organizaciones; ya que, si retomamos la definición de organizaciones como las agrupaciones de individuos que se reúnen para alcanzar un objetivo, luego entonces, todo está conformado por organizaciones. Estas se rigen por el conjunto de reglas que establece el marco institucional, se supondría que las instituciones determinan el tipo de organizaciones; sin embargo, vamos a ver que en la práctica las organizaciones modifican la matriz institucional de acuerdo a sus propios intereses.

Las organizaciones buscan moldear las instituciones para la obtención de beneficios, esto se observa más claramente en países en vías de desarrollo, en donde prevalece la formación de monopolios que impiden la competencia e inclusive la castigan; ya que, los dirigentes de las organizaciones (corporativas o políticas) son los tenedores del poder. En el caso de México, el entorno institucional influye para que el modo de ejercer el poder político –de manera autoritaria– se transfiera, mediante formas conductuales aceptadas, sobre la representación de los intereses de las élites dirigentes; en la forma en que el gran capital ejerce el poder y su relación con los trabajadores, consumidores, accionistas y la sociedad en general (Hernández López, 2012).

La dirección que toma la matriz institucional, como generadora del desarrollo o como trampa de atraso, no se

⁶ La nomofobia es considerada por los medios ingleses como un temor irracional a salir de casa sin el teléfono móvil (Trujillo, 2012).

encuentra determinada por la dinámica propia del sistema, ya sea por la matriz institucional mundial o por la matriz nacional; sino que, va a responder a los intereses de los más poderosos, los dueños del poder y el capital. Manifestándose el por qué en múltiples sociedades se extiende el atraso y se posterga el desarrollo, por ser más redituable en lo inmediato, por qué no se rompen con esas instituciones ineficientes que contaminan al sistema y por lo tanto impiden el desarrollo.

Por tanto, la matriz institucional tiene una injerencia directa en las organizaciones, marcan la pauta de comportamiento, los lineamientos a través de los cuáles van a desenvolverse dentro de una economía, si incentivarán el desarrollo y el desempeño tecnológico; o, únicamente responderán a sus intereses y a la maximización de sus capitales y mercado, restringiendo la competencia, la innovación y el crecimiento económico. Sin embargo, son las mismas organizaciones, mejor dicho las élites de poder que las integran (entendiendo que existen organizaciones industriales, políticas, gubernamentales, sociales, religiosas, etc.); quienes definen el marco institucional y su dirección, empujando a través de instituciones informales la creación de reglas formales que estructure la matriz institucional idónea para su juego de ganar-ganar, en un círculo virtuoso para sus intereses pero injusto para el resto de los individuos que no obtienen ningún beneficio.

4. El enfoque organizacional y la administración del conocimiento.

Como se ha reiterado a lo largo del presente trabajo, en la actualidad el conocimiento juega un papel decisivo en la economía, el desempeño de las organizaciones y las oportunidades para los sujetos. Se ha convertido en un factor determinante para el ascenso a la ruta del desarrollo de países que anteriormente se caracterizaban por su estancamiento y atraso, este el caso de países emblemáticos en Asia; así como de la experiencia reciente de Brasil. El desempeño con base en el conocimiento científico y tecnológico ha sido reconocido como la clave para el acceso a esa senda. Es menester dar cuenta de que si bien el conocimiento es una expresión humana propia de la especie, en la actualidad se ha institucionalizado de tal forma que funciona con base en la implementación de políticas públicas, inversión privada en investigación y desarrollo, la instauración de núcleos tecnológicos endógenos y la conformación de sistemas nacionales de innovación que demandan la concurrencia de los actores en ese fin.

Sin embargo, con frecuencia se soslaya que más que ser la causa del desarrollo, también es su consecuencia (North et al., 2009; Rivera Ríos et al., 2009). En la actualidad, ya no se genera el conocimiento sólo para desarrollar tecnología; sino que, la tecnología se desarrolla para obtener nuevo conocimiento (Castells, 2000) convirtiéndose en una cadena de valor. Frecuentemente se incurre en una búsqueda procedimental por instaurar los efectos del conocimiento en los países menos desarrollados, incurriendo en la idea mecanicista de que basta la simple trasposición de los pasos seguidos en los casos exitosos (Rivera Ríos et al., 2009).

Por ende, la idea de que la disposición del conocimiento es abierto, puede ser riesgosa.

Luego entonces, se observa la necesidad de contar con una forma eficiente de administrar el conocimiento, surgiendo con ello nuevas áreas y profesiones que anteriormente, si existían, sólo se desempeñaban de manera empírica como es la Administración del Conocimiento.

Se entiende como Administración del conocimiento (KM) al proceso de la aplicación de un enfoque sistemático para la captura, la estructura, gestión y difusión del conocimiento en toda la organización con el fin de trabajar más rápido, la reutilización de las mejores prácticas, y reducir el costos rediseño de un proyecto a otro (Olea, 2010). En otras palabras, es la coordinación sistemática y deliberada de la gente, tecnología, procesos y estructura de una organización con la finalidad de añadir valor a través de la utilización del conocimiento y la innovación. Esta coordinación se logra a través de la creación y aplicación de conocimiento; así como a través de alimentar lecciones aprendidas y mejores prácticas en la memoria corporativa para fomentar un continuo aprendizaje organizacional (Olea, 2010).

La Administración del Conocimiento se ha vuelto una ciencia que requiere de rigor para cumplir su objetivo, apoyándose de profesionales conocidos como 'Trabajadores del Conocimiento', quienes con su actividad se ocupan de agregar valor al conocimiento que reciben como insumo, no siendo sólo aquel que opera con información, sino el que transforma la información en conocimiento modificando sus rutinas. Sin embargo, el conocimiento no se transforma de manera simple y autónoma, requiere de una ruta o proceso (Ciclo de Administración del Conocimiento) para que la información pueda ser transformada en un activo estratégico de valor para la organización. Este ciclo se puede resumir en las siguientes fases:

- Identificar y localizar el conocimiento dentro de la organización.
- Codificar el conocimiento⁷ (traducir el conocimiento en forma explícita para que pueda ser diseminado).
- Transferir el conocimiento a un repositorio para que se convierta en parte de la "memoria corporativa".
- Establecer prácticas que fomenten cada etapa del ciclo (Olea, 2010).

⁷ Por codificación del conocimiento se entiende:

- Organizar y representar el conocimiento antes de que sea visitada por personal autorizado
- Convertir el conocimiento tácito a conocimiento explícito en una forma utilizable
- Conversión de no documentado a información documentada
- Hacer del conocimiento corporativo específico visible, accesible y utilizable para la toma de decisiones (Olea, 2010).

Pero los esfuerzos por formar profesionales y contar con una correcta gestión del conocimiento, no podrán ser exitosos sin un cambio en la cultura organizacional⁸, (visto desde nivel micro); y, un cambio institucional (observado desde un nivel macro). Podemos concluir entonces que, el desarrollo ya no se ve como un proceso a través del cual es necesaria la acumulación constante de capital; sino que, es requerida también la generación de conocimiento y un proceso de cambio organizacional (Hoff y Stiglitz, 2002), lo que demanda de capacidades endógenas que hagan posible la asimilación y fomento al conocimiento. Existe una marcada diferencia entre las formas de producción y organización de los países desarrollados y en vía de desarrollo, no es cuestión de seguir recetas y casos de éxitos tropicalizándolos a la cultura de cada país, esto sólo provoca un fallo de coordinación debido a que pueden hacerse esfuerzos en invertir en programas de Ciencia y Tecnología, pero no se consolidarán al no tener un enfoque organizacional correcto; por lo tanto, es necesario implementar un cambio en la matriz institucional y una adecuada coordinación de los actores involucrados.

5. Papel del conocimiento y la innovación en el desarrollo organizacional.

Se ha venido señalando que existe una estrecha relación entre el conocimiento y la innovación; ya que éste, a través de su transformación, da lugar a los diferentes tipos de innovación. Al ser el conocimiento un proceso dinámico, al igual que la ciencia, los cambios en la forma en que se producen se deben a factores tanto externos (presiones políticas y económicas) como internos (adaptación social a las tensiones acumuladas que se generan en el interior de la ciencia) a esta actividad. (Casas y Dettmer, 2006).

Peter Druker señala que; 'Es únicamente con respecto al conocimiento que una empresa puede ser diferente, pudiendo por lo tanto producir algo que tiene un valor en el mercado'; (Druker, 1999) en otras palabras, generar innovación. Por otro lado, Nonaka sostiene que 'en una economía donde lo único cierto es la incertidumbre, la única fuente segura para conseguir una ventaja competitiva duradera es el conocimiento' (Nonaka, 1991), de ahí la importancia de la innovación.

De lo anterior, se sigue que el conocimiento y su plasmación en forma de innovación son factores fundamentales para la obtención de rentas en la nueva economía (Dabat, Rivera y Szulwark, 2007); lo que hace fundamental que una economía como la nuestra, supere su condición de rezago y se sintonice con el ritmo y carácter cognoscitivo del capitalismo basado en capacidades tecnológicas.

Se encuentra el reto epistemológico que desarrollan las organizaciones a efecto de contribuir al desarrollo de sus competencias tecnológicas, y por ende competitivas, en el sentido de propiciar a través de la generación del conocimiento; de los procesos de enseñanza aprendizaje y del desarrollo de habilidades técnicas; fortalezas para la creación de comunidades del conocimiento (Nonaka et al, 2001) que consoliden la posición competitiva de estas organizaciones.

Castells (2000) menciona que los avances tecnológicos llegaron en racimos, interactuando unos con otros en un proceso de rendimientos crecientes. Sean cuales fueren las condicionales que determinaron ese agrupamiento, la lección clave que debe retenerse es que la innovación tecnológica no es un acontecimiento aislado. Refleja un estado determinado de conocimiento, un entorno institucional e industrial particular, una cierta disponibilidad de aptitudes para definir un problema técnico y resolverlo, una mentalidad económica para hacer que esa aplicación sea rentable, y una red de productores y usuarios que pueden comunicar sus experiencias de forma acumulativa.

En conclusión, podríamos señalar que en la actualidad los gobiernos federales, estatales y locales han creado una variedad de mecanismos (capital público de riesgo, aporte de créditos puente, subsidios y fondos apareados para apoyar la IyD para lograr la participación en proyectos conjuntos con laboratorios gubernamentales); para estimular el desarrollo económico y organizacional basado en el conocimiento (Etzkowitz, 2002); ya que, se ha observado que este no sólo es la causa del desarrollo sino también el objetivo que se pretende alcanzar.

⁸ La nueva cultura organizacional es simplemente definida como "la forma como se hacen las cosas por aquí". En lenguaje formal es la colección de las más importantes normas de comportamiento, las reglas no escritas que condicionan la forma en la cual la gente logra que se hagan las cosas y que se relacione con los demás en la organización y con quienes no forman parte de ella (Espinosa, 1998).

Fuentes bibliográficas.

CASAS, Rosalba y Dettmer, Jorge (2005) Sociedad del conocimiento, capital intelectual y organizaciones innovadores, en Cátedra Sociedad del Conocimiento, México, FLACSO-ALCUE. CASTELLS, Manuel, (2000) La era de la Información. Economía Sociedad y Cultura, Vol. I, México, Siglo XXI Editores.

DABAT, Alejandro (1993) El mundo y las naciones, México, UNAM.

DABAT, A.; Rivera Ríos, M. A. y Sztulwark, S, (2007) Rentas económicas en el marco de la globalización: desarrollo y aprendizaje, Implicaciones para América Latina, en prensa Revista Problemas del Desarrollo, Volumen 38-151, México.

DRUKER, Peter F, (1999) Los desafíos de la administración en el Siglo XXI. (Horacio Pons, tr.) [Management challenges for the 21st century], Argentina, Editorial Sudamericana.

ESPINOSA, Mónica y Medina, César (1998) Cultura organizacional: dos caras de un mismo servicio, en Gestión y estrategia, Julio-Diciembre, Num. 14, Edición en Internet, México disponible en <http://www.azc.uam.mx/publicaciones/gestion/num14/doc13.htm>

ETZKOWITZ, Henry (2002) La triple hélice: universidad, industria y gobierno. Implicaciones para las políticas y la evaluación (Carlos María de Allende, tr.) [The Triple Helix of University-Industry-Government, Implications for Policy and Evaluation], Estocolmo: SISTER.

GIDDENS, Anthony (2000) Sociología, Madrid, Alianza.

HERNÁNDEZ LÓPEZ, Mario Humberto (2012) Gobernanza corporativa y matriz institucional en México, en Gestión y estrategia, Núm. 42, México.

HOFF, Karla y Stiglitz, Joseph E. (2002): “La teoría económica moderna y el desarrollo”, G. M. Meier y J. E. Stiglitz (edits.). Fronteras de la economía del desarrollo. Bogotá: Banco Mundial/Alfaomega.

NONAKA, Ikujiro (1991): “The knowledge-creating company”, en Harvard Business Review, Noviembre-Diciembre.

NONAKA, Ikujiro, et al. (2001): Facilitar la Creación del Conocimiento, México: Oxford University Press.

NORTH, Douglass (1990): Instituciones, cambio institucional y desempeño económico. México: FCE.

NORTH, Douglass; Wallis, John Joseph y Weingast, Barry R. (2009): Violence and social orders. Cambridge: Cambridge University Press.

NORTH, Douglass y Thomas, Robert (1973): El nacimiento del mundo occidental. Una nueva historia económica 900-1700, México: Siglo XXI Editores.

OLEA, Patricia (2010): Administración del Conocimiento [Apuntes]. México: Universidad Nacional Autónoma de México: Facultad de Contaduría y Administración.

PÉREZ, Carlota (2004): Revoluciones tecnológicas y capital financiero: la dinámica de las grandes burbujas financieras y las épocas de bonanza. México, siglo XXI.

RIVERA RÍOS, Miguel Ángel (2007): “Nueva teoría económica para el estudio del cambio tecnológico y social”, en M.Á. Rivera y A. Dabat (coords.). Cambio histórico mundial, conocimiento y desarrollo. México: Juan Pablos/UNAM.

RIVERA RÍOS, Miguel Ángel; Robert, V. y Yoguel, G. (2009): “Cambio Tecnológico, Complejidad e Instituciones: El caso de Argentina y México”, 2009, en Problemas del Desarrollo. Revista Latinoamericana de Economía, Vol. 40, No. 157. México

TRUJILLO, Ricardo (2012): “Más que un desorden psicológico, la homofobia es una moda”, en Boletín UNAM-DGCS. México: UNAM, disponible en http://www.dgcs.unam.mx/boletin/bdboletin/2012_538.html

Reflexiones en torno a la pregunta ¿Qué es la organización?

García Narváez José Alberto¹

¹Facultad de Contaduría y Administración, Universidad Nacional Autónoma de México, División de Investigación.

Introducción.

La intención de las siguientes líneas es la de versar sobre la pregunta ¿qué es la organización? Versar en el sentido de dar vueltas alrededor de algo; es decir, lo que pretendemos es llevar a cabo un símil de aquella experiencia que nos invade al transcurrir la madrugada y a la que la psicología le ha dado el nombre de insomnio. La cual consiste, en ocasiones, en la incapacidad de conciliar el sueño porque alguna cuestión nos comienza a dar vueltas en la cabeza y, al parecer, no nos dejará en paz hasta no haberle dedicado un buen rato de nuestra atención. Si partimos de éste sentido del versar, entonces, nos hemos dispuesto a movernos -girar-, mediante la razón, en torno a la cuestión ¿qué es la organización?

Ahora bien, en principio debemos decir que con la pregunta planteada tratamos un tema muy amplio y extenso. La amplitud del tema hace que este permanezca, al parecer, sin solución y que podamos abordarlo desde las más diversas perspectivas. Por ello, y para acometer nuestra labor, el texto se constituye, además de la presente introducción, de cuatro giros de la razón: Primer giro, el lenguaje. Segundo giro, el etimológico. Tercer giro, la ciencia. Cuarto giro, el compromiso científico. Así como, de un apartado de reflexiones finales.

Primer giro, el lenguaje. Si miramos lo que se nos muestra en la realidad notamos que el hombre está ahí, como el resto de las demás cosas, formando parte de lo real. Pero, ¿de qué manera el ser humano está ahí formando parte del conjunto de todas las cosas? Para atender tal interrogante orientaremos nuestro pensamiento hacia lo que señala Aristóteles en su texto Política, en él indica lo siguiente: "el hombre es entre los animales el único que tiene palabra... [y] la palabra está para hacer patente lo provechoso y lo nocivo, lo mismo que lo justo y lo injusto"(Aristóteles, 2000:4).

Si seguimos el camino aristotélico tenemos que el hombre está ahí formando parte de lo real como el ser de la palabra y si bien la palabra está para hacer patente lo provechoso y lo nocivo, lo mismo que lo justo y lo injusto; se podría mencionar, además, que la palabra está para que el hombre ponga a la vista lo que él es y mostrar las cosas que componen la realidad.

Sin embargo, ¿qué es la palabra para que con ella el hombre ponga a la vista lo que él es y haga patente las cosas que componen lo real? Mediante la palabra el hombre muestra lo que es él y hace patente las cosas que componen lo

real, ya que la palabra es, en términos de Eduardo Nicol, representación simbólica; es el acto mediante el cual los seres humanos nombramos a las cosas (Nicol, 2001a). Es decir, el hombre es el ser de la palabra pues con ella representa, hace patente, a las cosas y a él mismo, diciendo lo que son y expresando lo que él es. No obstante, nos dice Nicol, la palabra -el nombre o representación simbólica- si bien contiene significado, con ella decimos lo que somos y lo que son las cosas, ésta es de carácter ambiguo (Nicol, 2001a). En este sentido, la palabra es ambigua pues contiene una diversidad de significados; es decir, una sola palabra puede representar y significar una multiplicidad de cosas.

De esta manera tenemos que el hombre, como ser de la palabra, muestra las cosas y hace patente lo que es él, dando razón de sí mismo y de los diversos entes; es decir, nombrándolas y nombrándose. Siendo así, cuestionamos, ¿qué hace patente el hombre con la palabra organización? ¿Qué nos quiere decir el ser humano con el término organización?

Segundo giro, el etimológico. El lenguaje, como toda obra humana, es, además de significativo y ambiguo, histórico; es decir, cambiante. Y es cambiante en la medida en que cada palabra, aunque sea la misma, dice y representa algo distinto en cada momento de la historia (Gadamer, 2001). En este tenor, ¿cuál es la historia de la palabra organización? ¿Qué han querido decir los hombres con el término organización?

Organización, nos dice Joan Corominas en su Diccionario crítico etimológico castellano e hispánico, es una derivación en el español de los términos organismo y organizar que datan, el primero, del siglo XIX y; el segundo, de principios del siglo XV. Dichas palabras (organismo, organizar y organización) provienen del término hispano órgano, que es tomado del latín organum y éste del griego -órganon-; derivación de -ergon- (Corominas, 1993).

Ahora bien, el término griego -ergon-, apunta Corominas, se refiere a acción, obra, trabajo. Mientras que -órganon- a herramienta, instrumento y a órgano fisiológico. La palabra latina organum hace referencia a herramienta, instrumento musical y a órgano (instrumento musical). Por otra parte, la palabra órgano ya es frecuente en la Edad Media e inclusive sólo se encuentra como nombre del instrumento musical; mientras que en la academia dicho término se refiere a órgano fisiológico desde el siglo XVI (Corominas, 1993).

Respecto a las palabras organizar, organismo y organización, el Diccionario de la lengua española indica que el primero de ellos tiene tres sentidos: 1. Establecer o reformar algo para lograr un fin, coordinando las personas y los medios adecuados. 2. Poner algo en orden. Y 3. Hacer producir algo. Por su parte, el vocablo organismo presenta tres significados: 1. Conjunto de órganos del cuerpo animal o vegetal y de las leyes porque se rige. 2. Ser viviente. Y 3. Conjunto de leyes, usos y costumbres por los que se rige un cuerpo o institución social. Finalmente, la palabra organización aparece con tres acepciones: 1. Acción y efecto de organizarse. 2. Disposición de los órganos de la vida, o manera de estar organizado el cuerpo animal o vegetal. Y 3. Asociación de personas regulada por un conjunto de normas en función de determinados fines (Real Academia Española, 2001).

Con base en lo anterior, podemos darnos cuenta que los términos griegos -ergon, órganon- y latino -organum- mantendrán su significado con las derivaciones españolas órgano, organizar, organismo y organización. Sin embargo, estas dos últimas palabras (organismo y organización) presentan significados que, al parecer, no derivan directamente de los términos griego -órganon- y latino -organum-. Pues, como se expuso en el párrafo anterior, organismo en su tercera significación hace referencia “al conjunto de leyes, usos y costumbres por los que se rige un cuerpo o institución social”. En tanto que organización, en su tercera acepción, se refiere “a la asociación de personas reguladas por un conjunto de normas en función de determinados fines”. Por lo anterior, podemos darnos cuenta que nos enfrentamos a dos neologismos en la lengua española; es decir, a dos acepciones nuevas en las palabras organismo y organización; las cuales se refieren al cuerpo o institución social; así como al ámbito de las relaciones entre los hombre. De igual manera vemos que dichos neologismos salen de la esfera significativa y convencional de los términos griego -órganon- y latino -organum-.

En este sentido, interrogamos ¿cómo es que de los términos griego -órganon- y latino -organum- se dan los neologismos respectivos en las palabras hispanas organismo y organización?

Tercer giro, la ciencia. Con la aparición del conocimiento científico se nos pone a la vista una forma de dar razón de las cosas que se fundamenta en las cosas mismas; de ahí que dicha forma de pensamiento sea sistemática, metódica y objetiva (Nicol, 2001b). Para comprender el sentido de esta forma de pensamiento bastaría encaminar nuestra atención en aquella manera de interrogar y dar razón de las cosas que Platón llevó a cabo en sus diálogos; uno de ellos es el Hippias Mayor. En él, Sócrates se encuentra con su interlocutor Hipias a quien exhorta a pensar sobre la cuestión qué es lo bello en sí mismo (Platón, 1966).

De esta manera notamos que la ciencia aparece como la posibilidad de decir lo que son las cosas en sí mismas. Pero, ¿por qué es posible el pensamiento filosófico y científico? Como nos lo recuerda el filósofo Eduardo Nicol, la ciencia es posible por cuatro fundamentos o principios: “1º. Principio

de unidad y comunidad de lo real; 2º. Principio de unidad y comunidad de la razón; 3º. Principio de racionalidad de lo real; 4º. Principio de temporalidad de lo real” (Nicol, 2001b:369).

Ahora bien, si abstraemos el tercer fundamento; es decir, el principio de racionalidad de lo real, podemos indicar que dicho principio nos muestra el hecho evidente de que lo real es un orden y, en consecuencia, todo en lo real es racional. En otras palabras, todo en lo real acontece por alguna razón, pues lo real es un orden. Si seguimos por el sendero del tercer principio, podríamos pensar que los neologismos frente a los que nos encontramos en las palabras organismo y organización se dan por alguna razón. En este tenor preguntamos, ¿por qué razón los términos organismo y organización presentan una acepción nueva?

Dicha razón, creemos, se puede encontrar si enfocamos nuestro pensamiento hacia el diálogo que se da, de forma natural e histórica, entre la filosofía y la ciencia. Como es de nuestro conocimiento, dentro de las disciplinas científicas aparece una ciencia que tiene como objeto de estudio a los seres vivos y, a la cual, se le conoce con el nombre de biología. Dicha ciencia es tan antigua como el pensamiento filosófico de Aristóteles, siglo IV a. c. El filósofo de Estagira desarrolla su estudio sobre los seres vivos en textos como: Investigación sobre los animales, Reproducción entre los animales, Sobre la locomoción de los animales, entre otros. De ahí que se le considere el padre de la ciencia biológica. Aristóteles insiste, a lo largo de los escritos mencionados, que los seres vivos son una estructura constituida por órganos que tienen una función y que cada uno de estos órganos, en relación con las otras partes, dan forma a dicha estructura orgánica (Aristóteles, 1994).

Por otra parte, en lo que se ha llamado “la biología moderna” podemos notar que la forma de describir y explicar a los seres vivos planteada por Aristóteles se mantiene. Lamarck, en su obra Filosofía Zoológica de 1809, señala que los seres vivos deben ser tomados como una totalidad; es decir, como un conjunto integrado de funciones y órganos que se relacionan entre sí (Lamarck, 1971). A partir de lo anterior, tenemos que con la filosofía aristotélica y la ciencia biológica de Lamarck las palabras españolas órgano, organismo y organización reflejan la explicación y descripción de los seres vivos; así como una de sus acepciones originales del griego -órganon- y latino -organum-, el cual se refiere a órgano fisiológico. Pero, ¿existe algún vínculo entre la biología y alguna otra ciencia que nos ayude en nuestra indagación?

Como bien sabemos, en el siglo XIX se da el surgimiento de una nueva ciencia, la cual fue creada por el filósofo francés Augusto Comte y nombrada física social o sociología. En su texto titulado Curso de filosofía positiva, de 1840, Comte indica que la nueva ciencia tendrá como finalidad el estudio de las leyes fundamentales propias de los fenómenos sociales (Comte, 1997). Al examinar la obra comtiana podemos notar que en ella se encuentran los elementos para poder conjeturar una pista que nos lleve al neologismo de nuestra palabra organismo en el sentido de: 3. Conjunto de leyes, usos y costumbres por los que se rige un cuerpo o

institución social -Diccionario de la lengua española-. Pero no así del término organización.

No obstante, si hurgamos un poco más en la historia de esta nueva ciencia, nos topamos con el pensamiento del inglés Herbert Spencer, quien a lo largo de la segunda mitad del siglo XIX escribirá y publicará el conjunto de su obra. Spencer fija su interés en estudiar la interacción entre los hombre; ahora bien, de dicha interacción se produce un organismo social (Rumney, 1944). Pero, ¿qué es un organismo social para Spencer? Un organismo social, señala el inglés, “es semejante a un organismo individual; se desarrolla; al desarrollarse, se hace más complejo; sus partes adquieren una dependencia creciente; su vida es inmensa en duración, comparada con las vidas de las unidades que lo componen. La creciente integración va acompañada de una creciente heterogeneidad y una creciente determinación” (Rumney, 1944:7). Con base en lo anterior, podemos interpretar que un organismo social es equivalente a un organismo individual; es decir, a lo que los biólogos llaman ser vivo, estructura orgánica u organismo.

Así mismo, nos encontramos con la idea de que la semejanza entre un organismo social y un organismo individual, elaborada por Spencer, implica el uso de categorías de la ciencia biológica trasladadas al ámbito de la sociología; así como a su explicación acerca de la interacción entre los seres humanos. En este sentido, indica el pensador inglés, habrá que entender “una sociedad, como un todo, considerada separadamente de sus unidades vivas, presenta fenómenos de desarrollo, estructura y función, análogos a los del crecimiento, estructura y función en un animal; y que estas últimas son las claves necesarias para la primera” (Rumney, 1994:53).

De esta forma nos topamos con la nueva acepción de la palabra organización, que, como se puede notar, sale de la esfera significativa y convencional de los términos griego -*órganon*- y latino -*organum*-. Ahora bien, el neologismo del término organización -el cual nos remite a la asociación de personas regulada por un conjunto de normas en función de determinados fines, del Diccionario de la lengua española- es resultado de una analogía elaborada por la sociología en relación a los estudios y explicaciones de la biología. Dicha analogía intenta dar razón de la interacción entre los hombres tomando categorías de la biología que explican y describen a las estructuras orgánicas u organismos individuales. Así mismo tenemos que el neologismo de la palabra organización es resultado de un paralelismo entre el organismo individual y el conjunto de las relaciones entre los seres humanos; producto de la disciplina científica llamada sociología y de uno de sus desarrolladores, el pensador inglés Herbert Spencer².

Cuarto giro, el compromiso científico. “No hay otro genio que el que se manifiesta en las obras de arte; el genio de Proust es la totalidad de las obras de Proust; el genio de Racine es la serie de sus tragedias” (Sartre, 1998:26). Estas palabras fueron expuestas en el Club Maintenat por el filósofo francés Jean Paul Sartre en su conferencia titulada El existencialismo

es un humanismo. Con este pequeño extracto de dicha conferencia Sartre nos da a entender que el hombre se define por el conjunto de sus obras y actos. Decimos que Proust es un hombre literario porque escribió obras como *Los placeres y los días* y *En busca del tiempo perdido*. En este sentido sus obras literarias nos dicen que Marcel Proust fue un literato. De la misma manera, podemos decir que un hombre de ciencia; por ejemplo, Galileo Galilei, nos dice que es hombre de ciencia pues emprendió el camino de escribir obras científicas como *Sidereus nuncius*. Pero, ¿por qué razón un hombre emprende la aventura de escribir poesía y ser poeta o escribir textos científicos y ser científico?

Para abordar dicha cuestión, es necesario recuperar los términos vocación y ethos; así como el análisis que elaboró Eduardo Nicol de éstas palabras en su libro *Crítica de la razón simbólica*. En dicha obra, el filósofo hispano mexicano indica que “la palabra vocación significa llamada. El hombre que emprendió el camino seguro de la ciencia se sintió llamado a la pura verdad: a dar una razón verdadera de las cosas” (Nicol, 2001a:141). En este tenor, podríamos decir que en el hombre hay una especie de voz interior que le incita a emprender un cierto camino; es decir, a dedicar su vida a una labor. Por otra parte, dice Nicol, “el ethos es un modo de hacer adoptado. [Por lo que] entre los hombres, el modo habitual de hacer revela el modo de ser” (Nicol, 2001a:142). Con esta idea sobre el ethos tenemos que el hombre se apropia de un modo de ser y de hacer las cosas, con lo cual manifiesta lo que él es.

En suma, podría mencionarse que el hombre emprende la aventura de ser poeta o científico pues escucho y, sobre todo, siguió el llamado vocacional de ser poeta o ser científico. Así mismo tenemos que al seguir dicho llamado el ser humano se apropia de un modo de ser y de hacer, pues ser poeta o ser científico implica un modo de vida y un modo de escribir. De esta forma nos encontramos con el asunto del compromiso, ya que el hombre se compromete con un modo de ser hombre y de hacer las cosas al seguir el llamado vocacional de dedicar su vida entera a la poesía, la ciencia u cualquier otro oficio, trabajo o profesión.

Siendo así, tenemos un compromiso frente a nuestra pregunta ¿qué es la organización? Pero, ¿qué clase de compromiso hemos adquirido? Si bien la ciencia da razón de las cosas en sí mismas, podríamos pensar que para dar dichas razones, en principio, habrá que buscarlas y, en el caso de tenerlas, revisar si las razones dadas son suficientes para explicar las cosas en sí mismas (Silva, 2004). ¿Cómo? Mediante el cuestionamiento.

² Cabe destacar que las concepciones sociológicas de organización y organismo elaboradas por Spencer fueron recuperadas por disciplinas como la administración y la teoría de la organización. Para el caso de la administración tenemos como ejemplo el texto del francés Henri Fayol titulado *Administración industrial y general -previsión, organización, mando, coordinación, control-*, publicado en 1916 (Fayol, 1994). Mientras que para el caso de la teoría de la organización se encuentra el libro *Teoría de la organización* de James G. March y Herbert A. Simon (March y Simon, 1977).

En este sentido, pues, tenemos el compromiso de cuestionarnos ¿la palabra organización es un término adecuado para dar razón de la interrelación entre los hombres en sí mismas? ¿Es apropiado hacer la analogía entre el organismo individual -estructura orgánica u organismo- y el conjunto de las relaciones que se dan entre los seres humanos para explicar a éstas, en sí mismas? ¿Es conveniente pensar el sistema de las relaciones humanas como la asociación de personas regulada por un conjunto de normas en función de determinados fines³?

Para afrontar tal compromiso nos parece oportuno traer a cuento el diálogo platónico El banquete; en él se narra el encuentro de Apolodoro y un amigo quien está deseoso que éste le informe sobre el diálogo que sostuvieron acerca del amor Agatón, Sócrates, Alcibiades y demás asistentes al banquete. Ahora bien, Apolodoro cuenta que una vez tomada la palabra por Fedro, Pausanias y Erixímaco, tocó turno a Aristófanes.

En éste personaje es con quien nos detendremos, pues en sus palabras encontramos, al parecer, los razonamientos para hacer frente a nuestra osadía.

Al tomar la palabra Aristófanes, éste expuso:

“... a mi parecer, los hombres no se han percatado en absoluto del poder de Eros [Amor], puesto que si se hubiesen percatado le habrían levantado los mayores templos y altares y le harían los más grandes sacrificios, no como ahora, que no existe nada de esto relacionado con él, siendo así que debería existir por encima de todo. Pues es el más filántropo de los dioses al ser auxiliar de los hombres y médico de enfermedades tales que, una vez curadas, habría la mayor felicidad para el género humano. Intentaré, pues, explicaros su poder y vosotros seréis los maestros de los demás. Pero, primero, es preciso que conozcáis la naturaleza humana...” (Platón, 2000:219 y 220).

Si seguimos la vía marcada por éste pasaje del Banquete y parafraseamos las palabras de Aristófanes, podríamos afrontar nuestro compromiso. Pues lo que nos hace pensar lo expuesto en el diálogo es: ¿El nuevo significado de la palabra organización se fundamenta en la naturaleza humana? ¿La naturaleza humana es de tal forma que podemos hacer de ella una analogía con la naturaleza de la estructura orgánica? ¿No tendríamos que llegar a conocer, antes que nada, la naturaleza humana para explicar las relaciones entre los seres humanos? Si colocamos nuestro razonamiento en la historia de la filosofía notamos un conjunto de razones que nos dan muestra de la diferencia entre la naturaleza humana y la naturaleza de las estructuras orgánicas. Ejemplo de dicha diferencia se nos manifiesta dentro del mismo pensamiento científico, que ha clasificado a las ciencias en dos grandes sistemas; el campo de las ciencias naturales y el campo de las ciencias del espíritu (Dilthey, 1980) o ciencias sociales.

Con todo, y por el compromiso aquí adquirido, es forzoso e inevitable preguntarnos ¿en qué consiste la naturaleza humana? Para atender tal cuestionamiento, vemos necesario proseguir con la exposición de Aristófanes en el diálogo recuperado; ya que en sus palabras, y mediante un mito, se nos muestra la naturaleza del ser humano:

Pero, primero, es preciso que conozcáis la naturaleza humana y las modificaciones que ha sufrido, ya que nuestra antigua naturaleza no era la misma de ahora, sino diferente. En primer lugar, tres eran los sexos de las personas, no dos, como ahora, masculino y femenino, sino que había, además, un tercero que participaba de estos dos, cuyo nombre sobrevive todavía, aunque él mismo ha desaparecido. El andrógino, en efecto, era entonces una cosa sola en cuanto a forma y nombre, que participaba de uno y de otro, de lo masculino y lo femenino, pero que ahora no es sino un nombre que yace en la ignominia. En segundo lugar, la forma de cada persona era redonda en su totalidad, con la espada y los costados en forma de círculo. Tenía cuatro manos, mismo número de pies que de manos y dos rostros perfectamente iguales sobre un cuello circular. Y sobre estos dos rostros, situados en direcciones opuestas, una sola cabeza, y además cuatro orejas, dos órganos sexuales, y todo lo demás como uno puede imaginarse a tenor de lo dicho... Eran tres los sexos y de estas características, porque lo masculino era originalmente descendiente del sol, lo femenino de la tierra y lo que participaba de ambos, de la luna, pues también la luna participaba de uno y de otro... Eran también extraordinarios en fuerza y vigor y tenían un inmenso orgullo, hasta el punto de que conspiraron contra los dioses... Entonces, Zeus y los demás dioses deliberaron sobre qué debían hacer con ellos y no encontraban solución. Porque, ni podían matarlos y exterminar su linaje, fulminándolos con el rayo como a los gigantes, pues entonces se les habrían esfumado también los honores y sacrificios que recibían de parte de los hombres, ni podían permitirles tampoco seguir siendo insolentes. Tras pensarlo detenidamente dijo, al fin, Zeus: <Me parece que tengo el medio de cómo podrían seguir existiendo los hombres y, a la vez, cesar de su desenfreno haciéndolos más débiles. Ahora mismo, dijo, los cortaré en dos mitades a cada uno y de esta forma serán a la vez más débiles y más

3 La concepción de organización en el sentido de: “asociación de personas regulada por un conjunto de normas en función de determinados fines”; esta presente, de una u otra forma, en los llamados estudios organizacionales, la teoría de la organización; así como en los estudios sobre administración, management o gestión. Ejemplo de ello lo encontramos en obras como: Informes sobre problemas de la ciencia de administrar de Gulick y Urwick, The human problems of an industrial civilization de Elton Mayo, Managerial Psychology de Harold Leavitt, The practice of management de Peter Drucker, Business organization and management de E. Peterse y E. Plowman; Administrative Behavior y Public Administration de Herbert Simon (Gvishiani), The principles of organization de James Mooney, An approach to a science on administration de Edwin Stone, Tratado de sociología del trabajo de Georges Friedman y Pierre Naville; así como El pensamiento organizativo: del taylorismo a la teoría de la organización. La “Administración científica” en discusión de Bernardo Kliksberg (Kliksberg, 1978).

útiles para nosotros por ser más numerosos. Andarán rectos sobre dos piernas y si nos parece que todavía perduran en su insolencia y no quieren permanecer tranquilos, de nuevo, dijo, los cortaré en dos mitades, de modo que caminarán dando saltos sobre una sola pierna>. Dicho esto, cortaba a cada individuo en dos mitades, como los que cortan las serbas y las ponen en conserva o como los que cortan los huevos con crines... Así, pues, una vez que fue seccionada en dos la forma original, añorando cada uno su propia mitad se juntaba con ella y rodeándose con las manos y entrelazándose unos con otros, deseosos de unirse en una sola naturaleza, morían de hambre y de absoluta inacción, por no querer hacer nada separados unos de otros... Desde hace tanto tiempo, pues, es el amor de los unos a los otros innato en los hombres y restaurador de la antigua naturaleza, que intenta hacer uno solo de dos y sanar la naturaleza humana. Por tanto, cada uno de nosotros es un símbolo de hombre, al haber quedado seccionado en dos de uno solo, como los lenguados. Por esta razón, precisamente, cada uno está buscando siempre su propio símbolo (Platón, 2000:220-224).

De esta manera, el pensamiento platónico nos muestra la naturaleza humana al hacernos ver que dicha criatura es un ser insuficiente e incompleto en su constitución ontológica -en su ser-. Esta concepción nos presenta al ser humano como un ser que necesita del otro para poder ser hombre, para poder completar su ser. Es decir, el hombre se relaciona con su semejante porque sin él no podría ser lo que es, no podría vivir como hombre. El otro es parte connatural y necesaria de mí ser, de lo que soy.

Por lo anterior, podríamos mencionar que la relación con nuestros semejantes forma parte de nuestra naturaleza -de lo que somos- y, en consecuencia, no cabría pensar la asociación con los otros como una opción, en el sentido de que nos encontramos separados y posteriormente nos juntamos para formar organizaciones.

Reflexiones finales.

Una vez elaborada nuestra indagación sobre la cuestión ¿qué es la organización? Nos encontramos con que dicha palabra presenta un nuevo significado respecto a las acepciones griega -órganon- y latina -organum-, al hacer referencia a la asociación de personas reguladas por un conjunto de normas en función de determinados fines. Como se observó, tal neologismo en la palabra organización es resultado de una analogía elaborada por la sociología en relación a los estudios y explicaciones elaboradas por la biología acerca de los seres vivos u estructuras orgánicas.

Ahora bien, con base en el planteamiento platónico nos damos cuenta que dicho neologismo no se fundamenta en la naturaleza humana y, en cambio, pareciera un término que muestra y dice algo artificial en los seres humanos. Señalamos que dicho término nos dice y muestra algo artificial en el sentido de que una organización se concibe como una asociación; es decir, un cúmulo de personas que se juntan o unen, como si los hombres fueran unidades separadas. Pero, ¿los hombres estamos separados y posteriormente nos juntamos? ¿No somos, más bien, una unidad -ontológica- natural? ¿No estamos partiendo del supuesto de que somos unidades separadas y por ello creamos organizaciones?

Si lo pensamos de esta última forma, podríamos deducir que las organizaciones de nuestros días son creadas como una especie de aparato o instrumento; en la medida en que las organizaciones las creamos para: 1) establecer funciones a los hombres, 2) para que dichas organizaciones nos sirvan de medios y 3) conseguir con ellas ciertos fines. Sin embargo, al concebir las relaciones sociales bajo el término organización ¿no estaremos separando algo que de por sí está unido y vinculado; es decir la vida con el semejante?

Por otra parte, las organizaciones contemporáneas establecen funciones a los hombres en busca de ciertos fines. No obstante, podríamos preguntarnos sobre la forma en que la idea de funcionalidad; así como los fines de dichas organizaciones, afectan a la naturaleza del ser humano. Del mismo modo, podríamos interrogarnos si, al pensarnos en base al término organización, no estaremos alterando y degradando la naturaleza del hombre a simple cosa que nos es útil para alcanzar los fines de las organizaciones que hemos creado.

Finalmente, y agudizando el pensamiento, cuestionamos ¿no estaremos frente a la necesidad de un nuevo neologismo que se fundamente en la naturaleza humana? O ¿No estará velado en la historia del pensamiento filosófico y científico un término que retome la naturaleza humana y explique, en base a ésta, las relaciones entre los seres humanos en sí mismas? ¿No valdría la pena detenernos a reflexionar en torno a la pregunta qué es la comunidad?

Fuentes bibliográficas.

- Aristóteles, (2000) .Política, introducción, versión y notas de Antonio Gómez Robledo, Bibliotheca Scriptorum Graecorum Et Romanorum Mexicana, México, UNAM,.
- (1994). Reproducción de los animales, introducción, traducción y notas de Ester Sánchez, Editorial Gredos, Madrid.
- Comte, Augusto, (1997). La filosofía positiva, "Sepan Cuantos...", Núm. 340, Editorial México, Porrúa.
- Corominas, Joan, (1993). Diccionario crítico etimológico castellano e hispánico, Vol. Me-Re, Madrid, Editorial Gredos.
- Dilthey, Wilhelm, (1980). Introducción a las ciencias del espíritu, versión española de Julián Marías, Madrid, Editorial Alianza.
- Fayol, Henry, (1994). Administración industrial y general -coordinación, control, previsión, organización, mando-, traducción de Dimitru Constantino, Buenos Aires, El Ateneo.
- Gadamer, Hans-Georg, (2001). Verdad y método I, traducción de Ana Agud Aparicio y Rafael de Agapito, novena edición, Salamanca, Ediciones Sígueme.
- Gvishiani, D., Organización y gestión, traducido del ruso por L. Vladov, México, Edicions de Cultura Popular.
- Kliksberg, Bernardo, (1978). El pensamiento organizativo: del taylorismo a la teoría de la organización. La "Administración científica" en discusión, Buenos Aires Paidós.
- Lamarck, (1971). Filosofía Zoológica, traducción de Nuria Vidal Díaz, Editorial Mateu, Barcelona.
- March, James y Herbert, A. Simon, (1977).Teoría de la organización, traducción de Juan Maluquer Wahl, Barcelona, Editorial Ariel.
- Nicol, Eduardo (a), (2001). Crítica de la razón simbólica, México, Fondo de Cultura Económica.
- Nicol, Eduardo (b), (2001). Los principios de la ciencia, México, Fondo de Cultura Económica.
- Platón, (2000). El banquete, en Diálogos III, traducción de C. García Gual, M. Martínez Hernández y E. Lledo Íñigo, Madrid, Biblioteca Básica Gredos.
- (1966). Hippias Mayor, versión directa, introducciones y notas de Juan David García Bacca, Bibliotheca Scriptorum Graecorum Et Romanorum Mexicana, México, UNAM.
- Real Academia Española (2001), Diccionario de la lengua Española, vigésimo segunda edición, Madrid,.
- Rumney, J., (1944) Spencer, versión española de Tomás Muñoz Molina, México, Fondo de Cultura Económica.
- Sartre, Jean Paul, (1998) El existencialismo es un humanismo, México, Ediciones Peña Hermanos.
- Silva Camarena, Juan Manuel, (2004). "La ciencia: un asunto de palabras" en Contaduría y Administración, Facultad de Contaduría y Administración, México UNAM, Núm. 212, enero - marzo, p. 5- 24.



ISBN: 978-607-97037-1-4



9 786079 703714