

La noción de organización. Sentido, polisemia y construcción social

*Luis Montaña Hirose
Marcela Rendón**

*No es agua ni arena
la orilla del mar
José Gorostiza*

INTRODUCCIÓN

El trabajo rastrea algunos antecedentes etimológicos en torno a la noción de organización para destacar su importancia en algunas perspectivas teóricas convencionales que limitan su comprensión al excluir procesos sociales fundamentales, tales como el poder y el conflicto, y privilegiar los de armonía, orden y funcionalidad. Se propone una reflexión acerca de su construcción desde una doble perspectiva, siempre en constante interacción, la proplamente derivada de la acción y la relativa a su representación formal, enfatizando algunos aspectos del proceso de reapropiación semántica, mediante la operación de dispositivos de tipo metafórico. Se abordan también, de manera sucinta, aspectos centrales de su evolución histórica, destacando algunas características esenciales en la conformación



IZTAPALAPA 48
enero-junio del 2000
pp. 63-84

- * Profesores investigadores en el Área de Organización del Departamento de Economía la Universidad Autónoma Metropolitana Unidad Iztapalapa.

de las diversas corrientes. Finalmente, se introducen elementos de discusión propios de la perspectiva posmoderna, aplicada al estudio de las organizaciones, y se esbozan algunas de sus posibilidades y limitaciones.

DE LA ARMONÍA A LA FUNCIONALIDAD

La armonía, en música, es entendida como la emisión simultánea de dos o más sonidos o, como decía Platón, "el orden de la voz donde el agudo y el grave se funden". Si bien es difícil determinar su origen en el uso popular —frecuentemente mediante octavas, conocido por los griegos como el *aulos double*—, podemos, por contra, señalar los siglos IX y X como los inicios de su desarrollo formal. Así, se acepta que fue el Monje Hucbald de Flandes uno de los primeros en trabajar en su sistematización (Vuillermoz, 1973). Esta modalidad consistía en la utilización de cuartas y quintas, duplicando el sonido mediante tales intervalos, y recibió el nombre de *Organum* y dichos sonidos el de *Voz Organalis* (Károlyi, 1978). Es probable que esta técnica haya sido fuertemente favorecida por los ejecutantes de los primeros órganos medievales ya que estos instrumentos podían tocar diversos tonos al mismo tiempo (Albertí, 1974). Weber, en su bien documentado estudio sobre la música, señala que la importancia de las cuartas y las quintas en la música antigua residía principalmente en su papel en la afinación de instrumen-

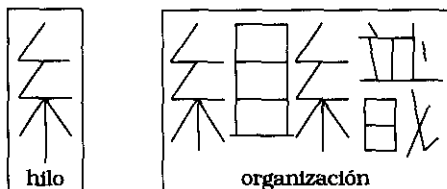
tos de tono móvil. Esta nueva dimensión vertical de la música contrastaría con la estructura horizontal de la forma melódica, instituyendo a la vez una jerarquía y una nueva unidad.

Rousseau sugiere que el origen de la armonía reside en el hecho de haberse escuchado cuartas y quintas en el taller de un herrero, mientras este segundo realizaba su labor. Tal suceso ubica a la armonía como un producto mismo de la naturaleza. A ello hay que agregar su naturaleza técnica, matemática desde la época de Pitágoras. La armonía, en sentido amplio, se erige así como la posibilidad de reunir bajo la misma unidad componentes diversos, e incluso de conjuntar extremos y elementos difícilmente combinables. Principio de construcción social, la armonía genera nuevos espacios de convivencia que permiten fundir, como en el horizonte, cielo y mar; especie de metáfora que posibilita la mezcla de sueño y bronce, como en la danzarina de flamenco de García Lorca, o guerra y amor como en la mitología griega. Pensamiento salvaje, le llamaría Lévi-Strauss a este *collage* simbólico irrespetuoso de la racionalidad científica. Armonía: naturalezas diferentes que se toleran y reconocen mutuamente en la diferencia y la unidad; conflicto que se disuelve ante la persistencia de la jerarquía y la regla. Naturaleza y ciencia representan no sólo las premisas básicas de la armonía, sino constituyen en sí su primer producto.

Pero la música es, no lo olvidemos, un lenguaje propio, es decir, un conven-

cionalismo, una construcción social; es también, por lo tanto, una forma de comunicación de representaciones sociales, es decir, una forma de expresión. Recordemos el valor que Nietzsche asignaba a la música, por encima de las palabras, ya que ella puede evocar realidades que aquellas no alcanzan todavía a ceñir; es decir, es una forma de acceso a la realidad. Como menciona Serres: "El vocablo armonía recubre exactamente su ámbito semántico: número, artefacto, felicidad, lenguaje y mundo" (citado por Attali, 1977: 102). Así, la armonía queda atrapada en medio del infinito juego entre sociedad y expresión. Pero la armonía no es necesariamente siempre felicidad; ella permite también la expresión de la tristeza, el dolor y, agreguemos inmediatamente, el poder y la injusticia. La música refleja ampliamente el orden social tanto como la sociedad incorpora esta expresión estética en su accionar. Por ello, Attali arriesga la hipótesis de que el paradigma musical es una forma premonitrice de la mutación social. Así, por ejemplo, la orquesta es musical y socialmente armónica; expresa una doble realidad; la interpretada estéticamente por los ejecutantes y la referida al lugar que ocupa cada uno de ellos en el conjunto, tanto en el plano del instrumento como en el de la distribución física.

Organización y armonía van de la mano; acompañadas desde un principio por el orden. Este personaje, nacido etimológicamente de la distribución de los hilos en el telar, evoca la idea de una



cierta disposición funcional. Por eso Descartes decía que para estudiar el orden social había que remitirse a los telares. Y como en el caso de la armonía, éste traduce una práctica social al mismo tiempo que ha sido originado por ella. El orden hace originalmente referencia a un espacio físico, aunque inmediatamente alcanza una dimensión temporal. Extiende su ámbito de actuación: tiene que ver con el arreglo de los hilos y, por ende, con el arreglo de las máquinas y de los hombres que las manejan. Recordemos que uno de los directivos de la Toyota aseguraba que uno de los componentes fundamentales del éxito de la empresa era haber reproducido el orden organizacional anterior, cuando Toyota era originalmente una empresa de tejidos. Señalemos, en este sentido, que el ideograma chino, utilizado en la lengua japonesa, para expresar la organización es, de manera verosímil, un hilo. Este ideograma se encuentra tanto en los vocablos de organización —donde expresa la idea de tejido—, como de sindicato, economía, administración y algunos otros más. Es interesante notar también, de paso, que Ishikawa, uno de los autores más renombrados en el tema de la *calidad total*, aseguraba

que este sistema sólo podría llevarse a la práctica en aquellos países que utilizaran dichos ideogramas.

La idea de organización se desarrollará asimismo en el terreno biológico a partir de las nociones de órgano y organismo y tendrá asimismo repercusiones muy directas sobre las representaciones de la *teoría de la organización*, tanto en lo concerniente a su funcionamiento interno como a su adaptación al entorno. La distinción ya clásica entre sistema y aparato puede ser de utilidad. El sistema es considerado generalmente como un conjunto de órganos de naturaleza similar, tal es el caso, por ejemplo, del sistema cardiovascular, mientras que el aparato es concebido como una serie de componentes de índole diversa, tal como el aparato digestivo. Es el aparato el que se encuentra realmente en la base de las ideas transmitidas al terreno organizacional. Sabemos que el cuerpo humano, compuesto por órganos diversos, representa una de las imágenes más importantes para el surgimiento del funcionalismo y del enfoque de sistemas, perspectivas que dominarán la escena organizacional por numerosas décadas.

Las perspectivas tanto mecánica como orgánica de la organización, impregnadas ambas de armonía, aportarán orden y funcionalidad a la teoría de la organización desde inicios de siglo hasta la década de los setenta, período en el cual comenzará a desarrollarse un conjunto de teorías que pondrán en tela de juicio el carácter funcional, ordenado

y armónico de lo organizado, tanto en el terreno musical como cibernético y de la misma teoría de la organización, haciendo acto de presencia las inarmonías y las disonancias, el caos, el ruido, el desorden y las anarquías organizadas.

LA CONSTRUCCIÓN COTIDIANA MÚLTIPLE. EL ENIGMA METAFÓRICO

Berger y Luckmann proponen, en su conocido libro, *La construcción social de la realidad*, que la vida cotidiana constituye un mecanismo privilegiado para otorgarle coherencia a nuestra existencia social. Los autores dedican esta obra a estudiar la vida cotidiana, es decir, aquella formada por la realidad más inmediata, que se despoja de toda duda por ser ésta "obvia"; de carácter casi "natural" por ser compartida por amplios sectores de la sociedad. En el marco de la institucionalidad, entendida como proceso de habituación, el pensamiento permanece en un nivel preteórico: "es la suma total de lo que todos saben sobre un mundo social, un conjunto de máximas, moralejas, granitos de sabiduría proverbial, valores y creencias, mitos, etc., cuya integración teórica exige de por sí una gran fortaleza intelectual..." (Berger y Luckmann, 1968: 89). Salir del mundo cotidiano significa cuestionar la coherencia aparente de la acción social, sea a través de la experiencia mística, del pensamiento teórico, de la creación y la contemplación estéticas o de la lucha política. Pero de-

bemos inmediatamente reconocer que la puerta de salida lo es a la vez de entrada a otros mundos, construidos también socialmente; además, no debemos olvidar que estos mundos pueden estar a su vez interconectados.

Aceptamos pues, bajo esta modalidad, que el mundo de la vida cotidiana es distinto del mundo teórico. En el primero encontramos dos dispositivos que regulan dimensiones fundamentales del *quehacer diario*: el tiempo y el espacio. A la primera corresponden el reloj, el cronómetro y el calendario; la segunda se refiere a la disposición —orden— física de las actividades. A estos dispositivos concretos hay que agregar la dimensión simbólica del individuo: lenguaje, cultura, emociones y afectos, entre otros, que reformulan constantemente el sentido de la acción. En esta perspectiva, Thompson destaca el importante papel de la ideología en la construcción simbólica de la organización, señalando el papel que juega el lenguaje, tanto desde el punto de vista etnometodológico, que facilita la objetivación de la experiencia, como metafórico. A este último respecto, el autor señala que “la metáfora a menudo es un rasgo distintivo prominente de esos sistemas simbólicos, como en la analogía orgánica popular de la ideología de los negocios (...) que consideran la compañía como un organismo social donde todos tienen su función fija, *status* apropiados y recompensas justas (...). Lo interesante acerca de la metáfora es que, a menudo, es más efectiva cuando está más ‘equivocada’” (Thompson, 1984:

264). Este último punto, señalado por Thompson, quien a su vez lo retoma de Geertz, según él mismo lo indica, es muy importante ya que introduce un elemento de reflexión acerca de la eficacia del traslado metafórico. Detengámonos un poco en este proceso.

Sperber, desde el punto de vista de la antropología y de la psicología cognitiva, propone un modelo interesante para comprender el traslado de ideas. A partir de una perspectiva que él denomina *epidemiológica*, establece que el conocimiento empírico, cercano a la noción de vida cotidiana, se basa en un inventario de representaciones que son almacenadas en la memoria y que por ese simple hecho son tratadas como verdaderas. Dichas representaciones están formuladas mediante un vocabulario que hace referencia a conceptos de base, poco elaborados. Se establece, además, un alto nivel de coherencia entre estas representaciones y entre ellas y el acto perceptivo. Ello da como resultado que el conocimiento empírico se encuentre poco elaborado conceptualmente, con serias dificultades lógicas, pero alcanzando un alto nivel de coherencia práctica. A este tipo de representación Sperber *contrapone otra noción*, la *metarrepresentación*, que consiste simplemente en la capacidad de representar las representaciones: la *percepción confusa* se transforma sea en, como lo indica el autor para el caso del conocimiento empírico, un hecho —si bien *incomprensible*— inobjetable, sea, en un pensamiento más riguroso, en sospecha clara, en cuestio-

namiento, en el caso del pensamiento teórico. El conjunto de representaciones de primer nivel, frecuentemente semi-comprendidas pero aceptadas como verdaderas en el segundo nivel —el de la metarrepresentación—, posibilitará, desde nuestra perspectiva, su uso metafórico. Su carácter difuso, es decir, su falta de precisión conceptual, amplía significativamente las posibilidades de su traslado. El autor llega a una conclusión importante al señalar que: "Las representaciones más evocativas son aquellas que, por una parte, están estrechamente ligadas a otras representaciones mentales del individuo y que, por otra parte, no pueden jamás recibir una interpretación definitiva. Estos son los *misterios pertinentes*, como se les podría llamar, que triunfan a nivel cultural" (Sperber, 1997: 101). En este contexto, el autor conceptúa a la institución como un proceso de distribución de representaciones.

Por lo anterior, dado que la metáfora es una representación, que etimológicamente significa traslado, podemos basar su eficacia tanto en su carácter "equivoco", es decir de distanciamiento, como por su bajo grado de precisión. Por otro lado, si retomamos el carácter relacional de la representación, debemos señalar que es precisamente su naturaleza inacabada, es decir su forma siempre alusiva, parcial y temporal, lo que le permite entrar en contacto con otras. Así, podríamos pensar en lo que Alveson llama metáforas de segundo orden. Este autor propone que la aso-

ciación de dos metáforas genera una nueva interpretación como por ejemplo cuando Crozier señala que la organización es un juego —en tanto sistema de reglas burocráticas—, pero que también puede ser entendida a la vez, como una jungla. Observamos inmediatamente que el juego es ya, como el teatro, una representación de la realidad, por ejemplo el ajedrez alude a una batalla y el juego del *turista*, a las reglas de mercado. Pero el juego abarca en su ámbito semántico a la actividad libre, creadora e imaginativa de los pequeños. Su relación con la jungla, en este caso, estaría limitando el espectro interpretativo del juego, excluyendo, en este ejemplo, esta segunda posibilidad. De hecho, nosotros hemos avanzado, en otro trabajo, la idea de un sistema metafórico que abarca un conjunto más amplio de relaciones entre representaciones (Montaña, 1998).

Así como Berger y Lukmann distinguen entre la vida cotidiana y otras formas de aprehensión de la realidad, Sperber propone una distinción entre *creencias intuitivas* y *reflexivas*. Las primeras son el producto de percepciones e inferencias inconscientes espontáneas, mientras que las segundas pertenecen al ámbito de la reflexividad en tanto segundo orden, es decir, son creencias sobre creencias y se ubican por lo tanto en el terreno de la metarrepresentación. Aunque no existe una coincidencia exacta, podemos señalar que las creencias intuitivas se localizan más frecuentemente en el mundo cotidiano

y que, sin pretender establecer campos de exclusividad, las reflexivas caracterizan más al mundo académico. Conocer estas representaciones resulta muy importante ya que inciden directamente en el comportamiento de los individuos, sea como premisa de la acción (Parsons, 1970), sea como justificante de ella (Boltansky y Thévenot, 1991).

A título de ejemplo, podemos observar en el esquema 1 algunos resultados de un cuestionario aplicado en una institución mexicana. En él encontramos un conjunto de representaciones metafóricas relacionadas entre sí. Las representaciones metafóricas más frecuentes fueron las de grupo de amigos y familia y las menos frecuentes fueron las de prisión e iglesia —apreciadas en una escala de 1 a 7. Las relaciones del conjunto de representaciones están expresadas por índices de correlación, entre paréntesis. En él se puede apreciar también cómo algunas de estas representaciones están correlacionadas, positiva o negativamente, con la propensión al cambio. La vida cotidiana en la organización es así percibida con relación a otras representaciones de otros espacios sociales. A su vez, en el esquema 2 se señalan algunos de los obstáculos más importantes para el cambio y se puede observar cómo ciertas representaciones metafóricas, tales como la prisión, están asociadas con el juego político, mientras que el teatro lo está con el conformismo burocrático, lo cual incide de manera significativa en el comportamiento de la organización. Lo importante, en todo

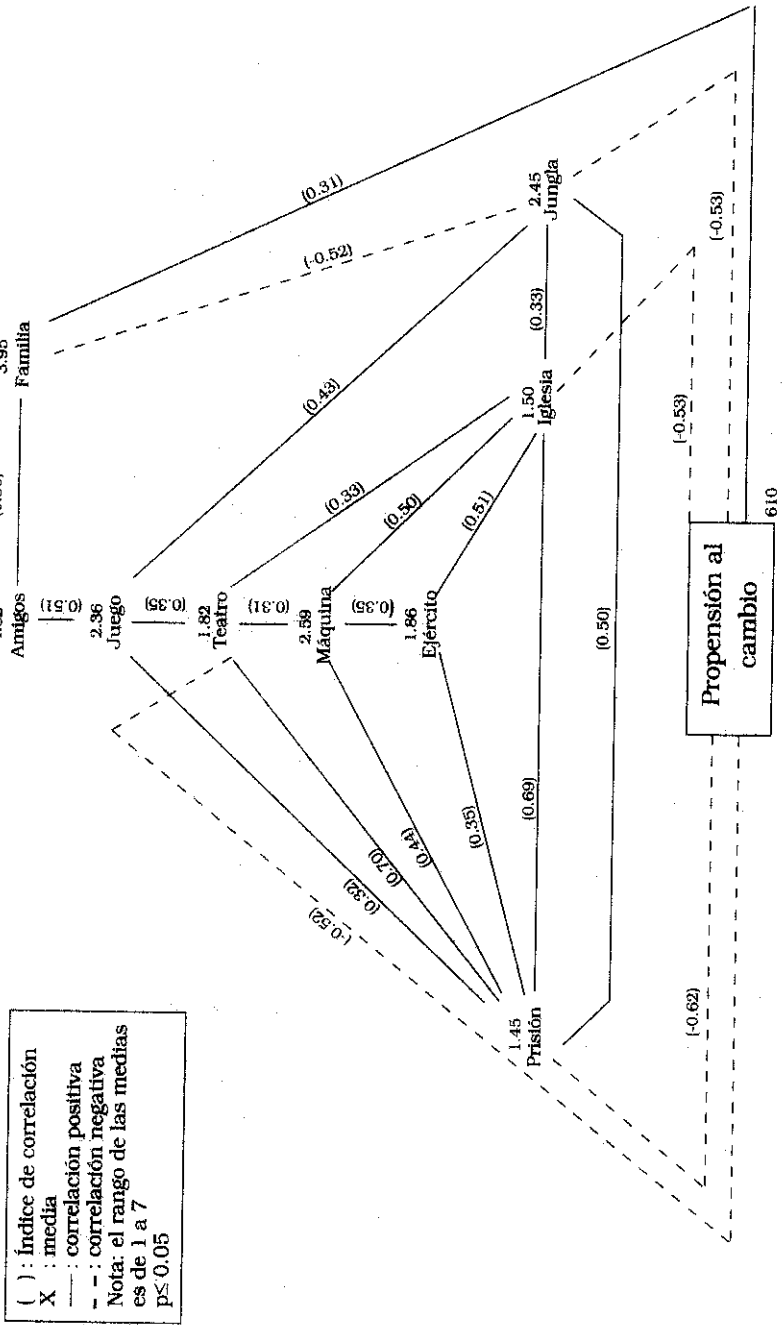
caso, es dejar señalado que la organización no es vivida cotidianamente como un lugar exclusivo de trabajo, sino que en su construcción social participa un conjunto de experiencias —reales e imaginarias— que le otorgan a la organización una multiplicidad de interpretaciones que nos obligan a pensar en ella como un objeto de múltiples reapropiaciones semánticas, una especie de *epidemia*, en sentido sperberiano. No todo es armonía, orden y funcionalidad. Paralelamente a la construcción de este mundo cotidiano se erige otro, el académico, el cual abordaremos a continuación.

LA CONSTRUCCIÓN TEÓRICA. DEL ORDEN A LA ANARQUÍA

Dicho esquemáticamente, el mundo teórico puede seguir dos caminos, el de la sistematización de la vida cotidiana o el de su cuestionamiento. El primero es el más cercano a la administración; se trata en realidad de una *praxis* que alcanza cierto grado de formalización, mediante un conjunto de representaciones formales, es decir, la *sistematización de lo evidente*. Por su parte, la teoría de la organización participa de ambas opciones, tanto como mera *constatación* de lo obvio, tanto como planteamiento interpretativo. Ambos, sin embargo, están inscritos en el ámbito de la construcción social, en términos paradigmáticos.

El paradigma, según Kuhn, es un conjunto de conceptos y procedimientos

ESQUEMA I
Sistema de representaciones metafóricas y propensión al cambio



que orientan la investigación científica en un dominio propio y en una época dada. Delimita el tipo de problemas a tratar y propone criterios propios de validación. El funcionalismo sería un buen ejemplo de paradigma. Cuando un paradigma es cuestionado y aceptado otro se asiste entonces a una *revolución científica*, como cuando el citado paradigma funcionalista sustituyó al evolucionista, aunque estas revoluciones son menos frecuentes en el ámbito de las ciencias sociales. De acuerdo con este autor, resulta imposible realizar un juicio objetivo acerca del avance científico ya que ello implicaría comparar el paradigma anterior con el nuevo. Ello se debe a dos características intrínsecas. Primero, la globalidad del cambio y, segundo, su inconmensurabilidad. La primera se refiere a que cuando se presenta una revolución científica el cambio abarca una diversidad de elementos, como los conceptos, los métodos, los problemas centrales, entre otros. Por ello, dadas las proporciones de este abandono, no existe un punto de referencia sólido para efectuar la evaluación. En cuanto a la segunda, Kuhn menciona que el nuevo paradigma permite responder a ciertas preguntas que el antiguo no lograba; sin embargo, lo contrario resulta también cierto: el antiguo paradigma enfrentaba de manera pertinente cuestiones que el nuevo no alcanza a descifrar. Resulta difícil, entonces, establecer el balance entre los beneficios y las pérdidas. Esta visión, sin duda útil, puede resultar, sin em-

bargo, esquemática, en el sentido de no tomar en cuenta la posibilidad del progreso incremental que finalice en revoluciones silenciosas, y, por otra, no admite la posibilidad de la existencia de paradigmas simultáneos. Además, es preciso señalar que los cambios científicos se deben, en esta perspectiva, a la aceptación de la comunidad científica, en términos más bien objetivos, sea por su pertinencia empírica, metodológica o teórica, o una combinación de ellos. Margina por lo tanto, la dimensión política del proceso mismo de investigación. Al respecto, es interesante revisar, así sea brevemente, las propuestas realizadas por Latour y por March.

Latour propone estudiar la *ciencia en acción*, es decir, dilucidar los mecanismos por medio de los cuales se resuelve la controversia científica en el momento mismo de su producción. Así, el autor propone que:

Entre más nos acercamos a los lugares donde se fabrican los hechos y las máquinas, más las controversias se hacen agudas. Cuando pasamos de la "vida cotidiana" a la actividad científica, del hombre de la calle al laboratorio, de la política al discurso de los expertos, no pasamos del ruido hacia la calma, de la pasión hacia la razón, de lo caliente hacia lo frío. Pasamos de las controversias menos activas a otras más activas. Es como si fuéramos de la lectura de un libro de derecho al Parlamento donde la ley está aún en estado de proyecto (Latour, 1995: 80).

Latour concede, como Thuillier, un lugar central a la retórica en la solución de la controversia científica; ésta adquiere mayor importancia conforme la discusión avanza y la disputa se consolida, movilizándose artículos, métodos, laboratorios, instituciones y otros recursos más.

March, por su parte, propone el concepto de anarquía organizada. Éste fue elaborado para explicar el caso del mundo académico. La noción misma corresponde a una época donde los conceptos de armonía, orden y función habían ya sido cuestionados tanto en el terreno musical —estético en general—, como en la sociología y la física. En términos simples, la anarquía organizada cuestiona la dimensión racional del modelo burocrático, es decir, la adecuación de medios a fines. Un doble carácter se desprende de la naturaleza de la acción académica: el reconocimiento de objetivos múltiples y contradictorios y la dificultad para establecer una relación causal precisa con los medios pertinentes. La primera característica refleja una disputa acerca del sentido institucional que interprete “correctamente” el significado de su inscripción social, lo que le proporciona una dimensión política a toda organización. Por otro lado, la imposibilidad de establecer encadenamientos causales precisos debido, entre otros, a las mismas controversias científicas y tecnológicas, se traduce en la aparición y desarrollo de una dimensión colegiada (Montaño, 2000a).

La construcción de la administración, en tanto disciplina académica, no ha podido aún desligarse de las representaciones de la vida cotidiana. De acuerdo con Hood y Jackson, : “La mayoría de las ideas sobre organización (...) se basan (...) en el ‘conocimiento ordinario’. Entendemos por tal las ideas basadas en máximas de sentido común, vinculadas a ejemplos casualmente observados que encajan accidentalmente en el argumento.” (Hood y Jackson, 1997: 50). Al igual que Latour, destacan el argumento retórico como fundamento de la solución parcial, y temporal, de la controversia y, junto con Kuhn, cuestionan la posibilidad de establecer la superioridad de un planteamiento sobre otro dada la inexistencia de un argumento definitivo. Proponen que la base de la persuasión, característica de la administración, es precisamente la metáfora: “sólo el conocimiento metafórico puede convertirse en un conocimiento institucional.” (Hood y Jackson, 1997: 260). Arguyen que las dos metáforas centrales explicativas de la administración han sido tradicionalmente la máquina —el orden— y el organismo —la función—. Si bien esto es cierto para el caso de la administración, habría que realizar algunos matices cuando abordamos el caso de la teoría de la organización.

Reed propone, siguiendo a Kuhn, que el estudio de las organizaciones se encuentra actualmente en una fase de revolución científica, que cuestiona, entre otros, las representaciones orgá-

nica y mecánica de la organización. Se ha dejado atrás la etapa de *ciencia normal*, caracterizada por avances de tipo incremental en un contexto institucional estable. La fragmentación y la discontinuidad caracterizan en nuestros días, de acuerdo con Reed, el debate de las ideas sobre la organización. Desde nuestro punto de vista, es a partir de la década de los setenta que inicia este proceso de cambio. Los cuestionamientos sociales acerca de los beneficios del progreso económico y la democracia, el desarrollo de la tecnología informática, el avance de la transnacionalización de las empresas, su diversificación productiva y sus alianzas estratégicas, así como el "descubrimiento" del entorno, jugaron un papel trascendental en el cuestionamiento de los modelos basados en la noción burocrática de orden, funcionalidad y armonía. El debate sobre la organización se realizó en diferentes frentes, tanto a nivel teórico como metodológico. Pero, antes de continuar, echemos un vistazo al panorama anterior a este cambio.

LA TEORÍA DE LA ORGANIZACIÓN. ESTRATEGIAS DE CONSTRUCCIÓN

No existe un acuerdo generalizado acerca del origen histórico de las corrientes de análisis organizacional. Éste se institucionaliza con la *administración científica*, con autores como Taylor y Fayol, o con la corriente de las *relaciones humanas*, con Henderson, Mayo y Homans,

entre otros muchos, o sea, finalmente, con los planteamientos sociológicos de Weber. Sin pretender evadir dicha polémica, pero por ser poco relevante para nuestra discusión y, porque su desarrollo implicaría un espacio del que no disponemos por el momento, proponemos iniciar esta discusión a partir de la administración científica, simplemente por que es la más antigua, y porque, debido a ello, ha sido directa o indirectamente un punto de referencia para los demás planteamientos.

Podemos clasificar estas perspectivas en cinco grupos importantes: la *administración científica*, las *relaciones humanas*, la *burocracia*, el *comportamiento* y, finalmente, la *contingencia*. De cada una de ellas queremos destacar, en esta presentación, cinco aspectos que nos parecen fundamentales: primero, una estrategia de diferenciación orientada al reconocimiento de la naturaleza del objeto mismo; segundo, una estrategia operativa encaminada a asegurar la eficiencia organizacional; tercero, una estrategia metodológica central; cuarto, un principio regulador de la acción de los individuos, en términos de control y, quinto, nociones clave en la conformación de cada corriente teórica (véase cuadro 1). Identificamos también, asociado a cada movimiento, diversos órdenes, en tanto modos específicos de regulación; estos son los órdenes mecánico, cibernético, reglamentario, decisorio y biológico, los cuales hacen a su vez una cierta alusión a representaciones mecánicas u orgánicas.

La noción de organización. Sentido, polisemia y construcción social

CUADRO 1
*Corrientes del estudio de las organizaciones
 hasta la década de los sesenta*

Corrientes	Orden	Algunos planteamientos centrales	Autores representativos
Administración científica	Mecánico	<ul style="list-style-type: none"> • Separación entre concepción y ejecución • Reformulación del proceso de trabajo • Estudio de tiempos y movimientos • El pensamiento científico norma el comportamiento • Individuo 	Taylor, Fayol, Gilbreth
Relaciones humanas	Cibernético	<ul style="list-style-type: none"> • Separación entre el mundo técnico y el humano • Control de los espacios informales • Observación directa de pequeños grupos • El comportamiento ilógico —social— delimita la acción • Grupo 	Henderson, Mayo, Roethlisberger y Dickson, Homans
Burocracia	Reglamentario	<ul style="list-style-type: none"> • Separación entre el mundo social y el organizacional • Adecuación de medios a fines • Estudios de caso individuales • La regla impersonal impone normas de actuación • Reglamento 	Blau, Selznick, Gouldner, Crozier
Comportamiento	Decisorio	<ul style="list-style-type: none"> • Separación entre ciencia y política • Control de las premisas de la decisión • Análisis lógico • La búsqueda de la satisfacción posibilita el equilibrio • Decisión 	Simon, Cyert y March
Contingencia	Biológico	<ul style="list-style-type: none"> • Separación entre organización y entorno • Desarrollo de la capacidad de adaptación • Aplicación de la estadística y de la informática • La adaptación al entorno asegura la eficiencia • Estructura 	Woodward, Pugh <i>et al.</i> , Lawrence y Lorsch, Donaldson

La administración científica propone una distinción entre concepción y ejecución, privilegiando obviamente el primer conjunto de actividades. Lo importante es concebir, en términos mecánicos, el funcionamiento de la organización. Ello permitirá la reformulación del proceso de trabajo, mediante la división y reasignación de tareas. El estudio de tiempos y movimientos permitirá acceder al conocimiento de las actividades más simples, cronometradas hasta en centésimas de segundo. En esta visión, es el pensamiento científico el que norma el comportamiento de los individuos a fin de lograr la "mejor manera de hacer las cosas".

Las relaciones humanas, por su parte, participaron, mediante la figura de Henderson, en la construcción de la propuesta cibernética. La separación entre la organización técnica, dominada por la administración científica, y la organización humana, que incluye aspectos tanto de orden individual como social y organizacional, pondrán de manifiesto la diversidad interna y, por lo tanto, las dificultades que ésta encuentra en los procesos de cambio (Roethlisberger y Dickson, 1976). El control de los espacios informales, expresados principalmente en el comportamiento de los pequeños grupos, hará destacar el llamado comportamiento ilógico, es decir, social no consciente, o comportamiento cotidiano a la manera de Berger y Luckmann, en aspectos fundamentales como la disciplina y la satisfacción (Mayo, 1972). Aunque es difícil saber cuál es la repre-

sentación que se encuentra en la base de dicha perspectiva teórica, debemos recordar la incorporación de las aportaciones que rescatara Henderson de Bernard y de Pareto. Podría pensarse a *priori* que, debido a su formación, Pareto estaría aportando la representación mecánica y que Bernard la orgánica. No obstante, ésta sería una interpretación simplista. En efecto, es conocida, por una parte, la influencia que tuvo Spencer en la obra de Pareto, y por la otra, la similitud que establecía Bernard entre la fisiología y la física. El lenguaje, siendo esencialmente metafísico para Bernard, no logra dar cuenta de la verdadera naturaleza de los fenómenos; siendo imposible para la ciencia responder preguntas fundamentales tales como por ejemplo: ¿qué es la vida? Ello mismo lo lleva a enfatizar el carácter relacional de los fenómenos en detrimento de la búsqueda de sus principios vitales. Así, el autor, estima que:

La palabra fuerza (...) no es sino una abstracción de la cual nos servimos por comodidad del lenguaje. Para el mecánico, la fuerza es la relación de un movimiento a su causa. Para el químico, el físico y el fisiólogo, es en el fondo lo mismo. Puesto que siempre debe permanecer ignorada por nosotros la esencia de las cosas, no podemos conocer más que las relaciones de las mismas, y los fenómenos no son otra cosa que los resultados de estas relaciones" (Bernard: 131).

A final de cuentas, las concepciones sistémicas de ambas perspectivas —de

Pareto y de Bernard— se encontrarán dispuestas en el marco teórico planteado por Henderson, líder teórico del movimiento de las relaciones humanas. El carácter abstracto del mundo sistémico relacional, inducido por las limitaciones del lenguaje, impulsará la aplicación de marcos teóricos a fenómenos diversos. Es interesante mencionar, por otra parte, que este desarrollo teórico tuvo una gran influencia en autores como Parsons, Merton, Bernard, Follet, Mayo y Wiener, entre otros muchos (Montaño, 1998).

La burocracia, como perspectiva de análisis organizacional, presenta diversas particularidades. La primera de ellas corresponde a su traslado del ámbito de reflexión weberiana, en tanto *tipo ideal*, al terreno funcional, constituido como *modelo ideal*. No obstante, como lo apunta Merton, también abre la puerta a cierto tipo de disfuncionalidades y a funciones latentes. La burocracia propone, mediante el reglamento, un orden impersonal de relación, alejado de consideraciones de tipo individual. Se trata, en otras palabras, de la instauración de un conjunto de reglas de tipo *secundario*, distanciadas de aquellas que rigen el comportamiento de los grupos primarios, estableciendo de esta manera reglas secundarias de convivencia (Uriz). La organización se constituye así en un espacio de socialización propio, donde impera, idealmente, la racionalidad instrumental. Esta consiste básicamente en la adecuación de medios a fines. El estudio de casos, con excepción de Merton,

constituirá la estrategia metodológica. El énfasis, no obstante, es puesto más en la constatación empírica del error, es decir en el distanciamiento entre el modelo ideal y la realidad, que en la precisión del planteamiento teórico. Aparece entonces así una diferencia esencial con la administración, en tanto disciplina, ya que ésta sí asume frecuentemente la igualdad entre ambas realidades: metodológica y social.

La escuela del comportamiento está encabezada por Simon, quien a final de la Segunda Guerra, propondrá un modelo de análisis que establece una diferencia fundamental entre ciencia y política. Basado en los planteamientos del Círculo de Viena, elaborará su reflexión en la diferencia entre hecho y valor, siendo los primeros los únicos pertinentes para el estudio científico, ya que los segundos pertenecen al ámbito de la política. Simon plantea una cierta analogía entre la toma de decisión y el funcionamiento del pensamiento, argumento que desarrollará con el transcurso del tiempo (Montaño, 1996). El dispositivo central de control reside entonces en el manejo de las premisas de la decisión y en el establecimiento de rutinas claras para la toma de decisiones. Retoma de Bernard, influido por los planteamientos de Henderson y Homans, la idea de que el equilibrio organizacional será alcanzado cuando todos los participantes estimen que el conjunto de sus alicientes es mayor o igual a la suma de sus propias contribuciones. Otro elemento de equilibrio impor-

tante reside en la existencia del *slack* organizacional. Este concepto, difícil de traducir, tiene varias interpretaciones. Se origina por la necesidad de utilizar una cantidad de recursos aparentemente mayor a la estrictamente necesaria: para que un barco sea remolcado por otro se requiere de un cable largo que se sumerja por debajo del agua, evitando con ello que éste se rompa por la tensión alcanzada cuando es tendido directamente de un barco a otro, por encima de la superficie. El *slack* ha sido entonces traducido como "flojera" o "colchón" organizacional, pero también como "pago colateral". En esta perspectiva encontramos pocos estudios de caso.

Finalmente, la contingencia retomará una concepción esquemática del enfoque de sistemas. La analogía con el modelo biológico de adaptación, de inspiración darwinista, es llevada a tal extremo que su carácter comparativo se desdibuja y se presenta como realidad en sí. Se trata, en cierta medida, de un regreso a los planteamientos funcionalistas de finales de siglo pasado. La distinción entre organización y entorno se plantea de manera precisa: las fronteras físicas y legales se confunden fácilmente con las sociales. Los viejos planteamientos evolucionistas son retomados para asignarle a la organización el principio de supervivencia como función elemental. La actividad estratégica central es la elaboración de los dispositivos organizacionales que permitan la adaptación; de hecho, la mayor parte de los análisis de cambio organizacional

enfatan el dinamismo, la diversidad y la hostilidad del entorno. La estructura y el entorno evacuan toda dimensión social, política, simbólica y cultural del acontecer en la organización, proveyendo a los directivos de elementos justificantes para la toma de decisiones. Los avances de la estadística, pero sobre todo los informáticos, permitieron ampliar el estudio a grados antes insospechados. Los estudios de "las cien empresas más importantes" fue característico de los años sesenta; aunque se llegaron a elaborar estudios de cerca de diez mil organizaciones.

El estudio de las organizaciones, iniciado a principios de siglo, se ha caracterizado por una constante crisis de identidad. Su objeto cambiante y parcial y su incapacidad por generar estrategias metodológicas propias han propiciado el desarrollo de tal situación. La teoría de la organización se ha construido a partir del reconocimiento de su objeto. Permanece inscrita en el universo de las ciencias sociales, sin que ello implique, por supuesto, un obstáculo a la creación de análisis propios. Podríamos decir que el contexto teórico —a nivel paradigmático— es compartido con las demás ciencias sociales, y que es a partir de él que se desprende un discurso particular debido a la especificidad misma del objeto. Es precisamente en este nivel que identificamos el carril por el cual han transitado las reapropiaciones metafóricas de máquina y organismo, orden, armonía y funcionalidad. Por otro lado, en el campo

propiamente metodológico, observamos un total encuentro con las herramientas que facilitan el acercamiento a la comprensión de la realidad. Retomemos brevemente, por su importancia, algunos aspectos que se transmiten del objeto de estudio al planteamiento teórico.

El objeto de la teoría de la organización es diverso, dinámico, complejo y difuso (Montaño, 2000b). Es diverso por la amplia gama de organizaciones que contempla: empresas, universidades, hospitales, Estado, etcétera. Pero lo es también por sus propias características en términos de, por ejemplo, avance tecnológico, número de empleados, régimen de propiedad, función social. La multideterminación organizacional, siendo vasta, repercute en grados de abstracción sumamente altos desde un plano teórico. Es diverso también el objeto por la variedad de procesos y estructuras que intervienen; a la misma conformación funcional en términos financieros, productivos, mercadológicos y de recursos humanos habría que agregar, por ejemplo, el proceso de toma de decisiones o la estructura informal. Ello origina variados marcos de interpretación, de carácter tanto político como simbólico y funcional, que dotarán a la organización de un carácter semiautónomo. La organización podrá ser considerada así como un conjunto diverso de lógicas tanto de comportamiento como de reapropiación de lo real.

El objeto es dinámico por el conjunto de elementos que lo predeterminan. Los grandes cambios en términos de modelo

económico, político, tecnológico, social e incluso cultural, están constantemente presentes y se expresan como presión al cambio, del cual, hay que agregar inmediatamente, las organizaciones son también productoras, directas o indirectas. Es complejo no sólo por el número de variables que intervienen sino por la diversidad de dimensiones que alberga en su unidad: técnica, política, económica, simbólica, lingüística, etcétera. Finalmente, es también difuso por la dificultad de equiparar fronteras físicas y legales con sociales. El traslado metafórico reformula los espacios sociales, permitiendo el traslado *epidemiológico* —y por ende metafórico— de un campo a otro.

Por eso, la teoría de la organización ha sido considerada como una especie de multidisciplina que no alcanza a incorporarse en el marco de los estudios de licenciatura, pero que resulta crecientemente relevante para el resto de las especialidades de las ciencias sociales —economía, sociología, ciencia política, sicología, educación, administración pública, y otras más—, sobre todo a nivel de posgrado, una vez que el alumno posee los fundamentos teóricos y metodológicos de carácter general.

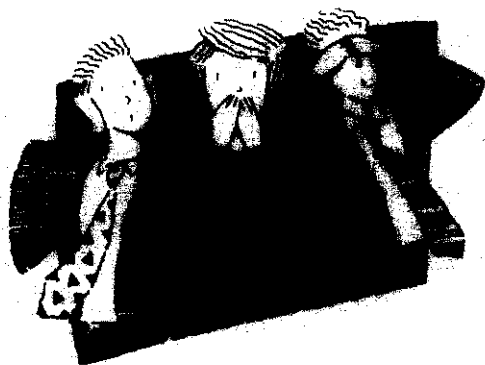
LA POSMODERNIDAD: ¿DECONSTRUCCIÓN EN LA TEORÍA DE LA ORGANIZACIÓN?

En este apartado final quisiéramos introducir algunos de los debates recientes en la teoría de la organización. Al

lado de la línea de defensa de las corrientes anteriormente comentadas, como el sostén a ultranza de la contingencia por parte de Donaldson, encontramos esfuerzos que intentan actualizar algunos planteamientos de dichas corrientes, como es el caso, por ejemplo, de la llamada *ecología de las poblaciones*, la cual retoma planteamientos centrales de la contingencia, proponiendo que las organizaciones poseen un comportamiento semejante al de diversos conjuntos colectivos que sobreviven gracias a su capacidad de adaptación a nuevas condiciones del entorno (Hannan y Freeman, 1989). Encontramos también nuevas lecturas interpretativas de la evolución del pensamiento organizacional, como es el caso reciente de Reed y otros más. La aparición de nuevas formas de organización —flexible, redes interorganizacionales, posburocráticas, entre las más importantes—, también ha propiciado el desarrollo de esquemas analíticos que den cuenta de estas nuevas expresiones. Finalmente, en años recientes, hemos observado la aparición

de propuestas, denominadas posmodernas que intentan, desde una nueva perspectiva, sobrepasar algunas de las limitaciones inherentes al pensamiento científico social.

Como mencionamos antes, el estudio de las organizaciones ha acudido constantemente al pensamiento social para enfrentar los retos que suscita su objeto. Una limitación severa, sin embargo, consiste en la tendencia hacia la construcción binaria del argumento, generando una serie de antinomias tales como macro y micro, individuo y sociedad, voluntarismo y determinismo, acción y estructura, racionalidad e irracionalidad, entre otros. Al respecto, es interesante retomar la clasificación que propone D. Knights, quien, basado en las reflexiones de J. Derrida, distingue cuatro grandes etapas en la evolución de dicho pensamiento. La primera consiste en la negación de dichas antinomias, erigiéndose con ello una perspectiva unitaria. En ella podemos ubicar las corrientes revisadas —de la administración científica a la contingencia—, las cuales retoman las nociones de armonía, orden y funcionalidad existentes en las metáforas mecánica y orgánica. Una segunda etapa consiste en el desarrollo del reconocimiento del pensamiento dualista, privilegiando el componente ausente: tal es el caso de la incorporación del poder y el conflicto como elementos centrales de la explicación organizacional, la cual adquirió una gran importancia a finales de la década de los sesenta. También es im-



portante mencionar, en la misma década, el giro que toma la estrategia en detrimento de la estructura, tal cual lo propuso Chandler, o la acción con respecto a la misma configuración estructural, como en el caso de Silverman. La propuesta constructivista apareció posteriormente en escena, en un tercer momento, principalmente a partir de los trabajos de Bourdieu y de Giddens, quienes, en términos generales proponen una relación bidireccional, una construcción simultánea entre individuo y sociedad. Si bien tardó varios años en ser retomada por los estudiosos de la organización, encontramos en el presente una creciente utilización de dichos esquemas explicativos que reconcilian dichas dualidades, como es el caso, por ejemplo de Dupuis y de Thiétart y Forges. Finalmente, la cuarta etapa estaría representada por la desaparición de las premisas que posibilitan dicha construcción binaria, es decir, en sentido derridiano, por la deconstrucción. De difícil acceso, esta noción filosófica presenta problemas de interpretación y aplicación al campo de las ciencias sociales y caracteriza, de acuerdo con Knights, a la perspectiva posmoderna. Ejemplifica el autor dicha propuesta con el caso de algunos estudios organizacionales que incorporan como problemática central la problemática del género. Cuestiona la capacidad del pensamiento dualista para representar una realidad compleja, aun cuando ésta es resentida como tal en la vida cotidiana. Más que el conocimiento en sí, el autor

propone el estudio de las condiciones que generan tal conocimiento y sus efectos sociales.

Hemos observado que las metáforas mecánica y orgánica han caracterizado el pensamiento organizacional desde principios de siglo hasta los años sesenta, época en la cual la introducción de los conceptos de poder y conflicto pusieron en duda el orden armónico y funcional implícito en dichas teorías. Sin embargo, esta nueva jerarquía, que trastocaba dicho orden, se erigía a su vez en una nueva que privilegiaba un extremo sobre el otro: poder, estrategia y acción en detrimento de sus opuestos. Sin duda, éste ha sido un avance importante aunque permanece todavía anclado en la perspectiva binaria. Ello ha propiciado el reconocimiento de nuevas representaciones metafóricas, tales como la arena política, la prisión psicológica y otras más (Morgan, 1990). Las teorías de la construcción social de la realidad han aportado, hasta el momento, pocos estudios de caso en el ámbito específico de las organizaciones; sin embargo, ellos destacan la necesidad de incorporar las expresiones metafóricas de manera más sistemática, como un paso intermedio entre el paradigma —en tanto *metanarrativa* o discurso social— y las diversas teorías de la organización, tal como lo propone McCourt. Sin embargo, una reflexión más rigurosa acerca de su tratamiento y su evaluación están aún por realizarse. Asistimos en la actualidad a una multiplicación espectacular de estudios que incorpo-

ran dicha representación como forma de aprehensión de lo simbólico. Finalmente, podemos decir que el proyecto posmoderno de los estudios organizacionales es más un rechazo a las premisas sobre las cuales se ha construido el pensamiento que una alternativa estratégica bien definida de acercamiento a lo real. Los autores sobre los cuales se ha inspirado esta nueva perspectiva no provienen ahora de las ciencias sociales sino de las humanidades, son principalmente pensadores de origen francés, de entre los que destacan Foucault, Baudrillard, Lyotard y Derrida. Empero, este intento anuncia una nueva mirada, que apenas se esboza; es doble y simultánea: sobre la acción de los otros y la de nosotros mismos, rescatando así una preocupación del constructivismo aunque alejándose de las maneras de operar el proyecto. De ahí la importancia de comprender el conocimiento institucional y sus formas de organización específicas, es decir, la vida cotidiana de los centros donde se genera el conocimiento y se debate acerca de la condición humana y social.

BIBLIOGRAFÍA

- Alberti, Luciano
1974 *Music of the Western World*, Crown Publishers, Nueva York [1968].
- Alvesson, Mat
1993 "The Play of Metaphors", en Martin Parker y John Hassard (eds.), *Postmodernism and Organizations*, Sage, Londres, pp. 114-131.
- Attali, Jacques
1977 *Bruits*, Presses Universitaires de France, Paris.
- Bernard, Claude
1994 *El método experimental y otras páginas filosóficas*, Colofón, México [1878].
- Berger, Peter L. y Thomas Luckmann
1968 *La construcción social de la realidad*, Amorrortu, Buenos Aires [1966].
- Boltansky, Luc y L. Thévenot
1991 *De la justificación*, Métailié, Paris.
- Bourdieu, Pierre
1980 *Le sens pratique*, Minuit, Paris.
- Chandler, Alfred
1962 *Strategy and Structure*, MIT Press, Cambridge.
- Crozier, Michel
1963 *Le phénomène bureaucratique*, Seuil, Paris.
- Donaldson, Lex
1985 *In defence of organization theory: a response to the critics*, Cambridge University Press, Cambridge.
- Dupuis, Jean-Pierre
1990 "Anthropologie, culture et organisation. Vers un modèle constructiviste", en Jean-François Chanlat (ed.), *L'individu dans l'organisation. Les dimensions oubliées*, Les presses de l'université de Laval y Eska, Montreal, pp. 533-552.
- Giddens, Anthony
1987 *The Constitution of Society*, Polity Press, Cambridge.
- Hannan, M. y J. Freeman
1989 *Organizational Ecology*, Harvard University Press, Cambridge.
- Henderson, Lawrence
1970 *On the Social System*, The University of Chicago Press, Chicago.
- Hood, Christopher y Michael Jackson
1997 *La argumentación administrativa*, Colegio Nacional de Ciencias Políticas y Administración Pública/Universidad Autónoma de Coahuila/Fondo de Cultura Económica, México [1991].
- Ishikawa, Kaouro
1986 *¿Qué es el control total de calidad?*, Norma, Bogotá [1985].

La noción de organización. Sentido, polisemia y construcción social

- Károlyi, Ottó
1978 *Introducing Music*, Pelican Books, Middlesex.
- Knights, David
1997 "Organization Theory in the Age of Deconstruction: Dualism, Gender and Postmodernism Revisited", en *Organization Studies*, vol. 18, núm. 1, pp. 1-19.
- Kuhn, Thomas S.
1996 *La estructura de las revoluciones científicas*, Fondo de Cultura Económica, México [1962].
- Latour, Bruno
1995 *La science en action. Introduction à la sociologie des sciences*, La Découverte, París [1987].
- Lévi-Strauss, Claude
1962 *La pensée sauvage*, Plon, París.
- March, James
1988 *Decisions and Organizations*, Basil Blackwell, Oxford.
- Mayo, Elton
1972 *Problemas humanos de una civilización industrial*, Nueva Visión, Buenos Aires [1933].
- McCourt, Willy
1997 "Discussion Note: Using Metaphores to Understand and to Change Organizations: A Critique of Gareth Morgan's Approach", en *Organization Studies*, vol. 18, núm. 3, pp. 511-522.
- Merton, Robert K.
1965 *Teoría y estructuras sociales*, Fondo de Cultura Económica, México [1957].
- Montaño Hirose, Luis
1996 "Intelligent Machines and Organisational Spaces. A Metaphorical Approach to Ethics", en *Artificial Intelligence and Society*. Reimpreso en Karamjit S. Gil (ed.), *Information Society, New Media, Ethics and Postmodernism*, Springer, Londres, pp. 90-103.
- 1998 "Metaphors and Organizational Action. Postmodernity, Language and Self-Regulating Systems. A Mexican Case Study", en Stewart Clegg et al., *Global Management: Universal Theories and Local Realities*, Sage, Londres.
- 2000a *La organización de la investigación. De la estrategia al cambio*, ponencia presentada en el Encuentro de ADIAT sobre la Evaluación de la Calidad en Investigación, Tecnoloab, México (en prensa).
- 2000b "La diversidad organizacional. Perspectivas y controversias", Universidad Autónoma Metropolitana-Iztapalapa (en prensa).
- Morgan, Gareth
1990 *Imágenes de la organización*, Rama, Madrid [1986].
- Parsons, Talcott
1970 "Social Systems", en O. Grusky y G. A. Miller (eds.), *The Sociology of Organizations: Basic Studies*, Free Press, Nueva York, pp. 75-82.
- Reed, Michael
1996 "Organizational Theorizing: a Historical Contested Terrain", en Stewart R. Clegg, Cynthia Hardy y Walter R. Nord (eds.), *Handbook of Organization Studies*, Sage, Londres, pp. 31-56.
- Roethlisberger, Fritz y William Dickson
1976 *Management and the Worker*, Harvard University Press, Cambridge [1939].
- Rousseau, Jacques
1993 "Lettre sur la musique française", en *Essai sur l'origine des langues*, Flammarion, París [1753].
- Silverman, David
1975 *Teoría de las organizaciones*, Nueva Visión, Buenos Aires [1970].
- Simon, Herbert A.
1984 *El comportamiento administrativo: estudio de los procesos decisivos en la organización administrativa*, Aguilar, Buenos Aires [1945].
- Sperber, Dan
1997 *La contagion des idées*, Odile Jacob, París [1996].
- Thiéart, Raymond-alain y Bernard Forgues
1997 "Action, Structure and Chaos", en *Organization Studies*, vol. 18, núm. 1, pp. 119-143.

- Thompson, Kenneth
1984 "Las organizaciones como constructores de la realidad (I)", en Graeme Salaman y Kenneth Thompson (eds.), *Control e ideología en las organizaciones*, Fondo de Cultura Económica, México, pp. 246-268 [1980].
- Thuillier, Pierre
1991 *De Arquímedes a Einstein. Las caras ocultas de la invención científica*, Consejo Nacional para la Cultura y las Artes/Allianza Editorial, México [1988].
- Uriz, Javier
1994 *La subjetividad de la organización. El poder más allá de las estructuras*, Siglo XXI, Madrid.
- Vuillermoz, Emile
1973 *Histoire de la musique*, Fayard, París.
- Weber, Max
1964 *Economía y sociedad. Esbozo de sociología comprensiva*, Fondo de Cultura Económica, México [1922].
- Yoshiteru Ito
s/f *Nihongo Karaji*, The Japan Foundation, Tokio.