

## **Cosmologías y orden social organizacional**

Cosmologies and Organizational Social Order

*Juan Pablo Gonnet*<sup>1</sup>

### **RESUMEN**

El artículo atiende a un problema conceptual de la teoría organizacional que consiste en asumir la equivalencia entre organización y “sistema social”. Esto significa concebir a aquélla como un tipo específico de orden social. A partir del análisis de las explicaciones que desarrollan los miembros de una organización en un contexto de crisis se observa cómo los argumentos esbozados se justifican en conexión con distintas cosmologías o representaciones generales acerca de los límites sociales del ámbito organizacional. Este análisis permite poner en evidencia la cosmología asumida por la sociología de la organización para justificar la identidad entre orden social y organización.

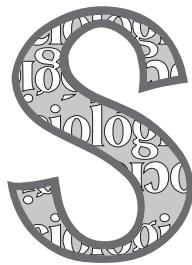
**PALABRAS CLAVE:** cosmología, identidad organizacional, orden social organizacional, sociología de la organización.

### **ABSTRACT**

The article deals with a conceptual problem of organizational theory that consists in assuming an equivalency between organization and “social system.” This means conceiving of organization as a specific type of social order. Using the analysis of the explanations given by members of an organization in crisis, the author observes how the arguments given justify themselves in connection with different cosmologies or general representations of the social limits of the organizational sphere. This analysis allows him to show the cosmology assumed by the sociology of organization to justify the identity of social order and organization.

**KEY WORDS:** cosmology, organizational identity, organizational social order, sociology of organization.

<sup>1</sup> Argentino. Maestro. Becario del Consejo Nacional de Investigaciones Científicas y Técnicas-Argentina (CONICET). Correo electrónico: juanpablogonnet@gmail.com



## INTRODUCCIÓN

Las organizaciones son observadas tanto por los actores y los teóricos como por otros ámbitos cuya identidad social se presenta como evidente, obvia o, al menos, no problemática. Esto significa que aparecen como *instituciones* que poseen miembros, objetivos, estructuras, procesos, decisiones, programas, fines, nombres, funciones, estrategias y hasta culturas. Es factible que esta capacidad o *astucia* que posee el objeto para presentársele al observador como un sistema social claramente delimitado y delimitable haya llevado a una escasa problematización sociológica acerca del mismo.<sup>2</sup> Así, se ha asumido que las organizaciones constituyen un tipo específico de sistema social y las teorías han buscado discutir sobre aquello que definiría tal especificidad.<sup>3</sup> En lo que sigue intentaremos problematizar dicha premisa constitutiva de la teoría social de la organización.

Luhmann (2010b) sostiene que toda disciplina es posible en tanto defina las condiciones de posibilidad de la objetivación de su problema:

<sup>2</sup> Esta ausencia ha sido reconocida por Clegg (1997: 13), quien observa que toda teoría acerca de la organización debería dar cuenta de la constitución del objeto que busca apropiarse.

<sup>3</sup> Hablamos de "sistema social" en un sentido general para referirnos a una forma de diferenciar y delimitar el objeto de estudio "organización". En esta dirección, no nos remitimos a una teoría específica sino a una premisa común de los estudios organizacionales.

Una disciplina adquiere un carácter universal no en la medida de que está constituida por objetos (o clases de objetos), por estratos del mundo real, sino por la delimitación de un problema. Bajo la perspectiva de esta limitación se puede referir a cualquier objeto posible. Ya no deberá su unidad a un ámbito de objetos previamente seleccionados, sino a sí misma. Los límites de su ámbito de competencia ya no están determinados en el entorno de los objetos, sino que provendrán de los artefactos del sistema científico como resultado de establecer otras perspectivas problemáticas dentro del sistema ciencia (Luhmann, 2010b: 18).

En la mayor parte de las teorizaciones se asume que el objeto se presenta ya definido –por ejemplo, existen organizaciones– y esto opera como un supuesto pragmático cuya problematización es innecesaria. Sin embargo, dicha situación no elimina la pertinencia y la centralidad de la interrogante para la disciplina. En el caso de la sociología, Luhmann concibe que la pregunta fundamental es aquella que remite a las condiciones de posibilidad del orden social, es decir, de la coordinación o sintonización de comportamientos; a partir de la respuesta a esta cuestión podemos emprender indagaciones sociológicas.

Para la sociología de la organización podemos traducir la pregunta central de la sociología general en la cuestión de *cómo es posible el orden social organizacional*; en otros términos: cómo es posible la coordinación de la acción en estos espacios. La pregunta se enfrenta a la complejidad de que las organizaciones constituyen un objeto para diversas disciplinas –ciencias de la administración, teoría de la organización, sociología, antropología, ciencias políticas, economía–, lo que ha reforzado la aparente objetividad de las mismas y ha llevado a que la pregunta específicamente sociológica por el objeto *organización* no haya sido suficientemente atendida.<sup>4</sup> Es por ello

<sup>4</sup> No es casual, en este sentido, que la literatura sociológica sobre las organizaciones haya mantenido una discusión permanente con la teoría de la organización, de la administración y del *management*. Por ejemplo, Parsons menciona en sus textos a Chester Barnard y a Herbert Simon; Etzioni define como antecedentes de sus perspectivas la propuesta de Elton Mayo, al igual que Perrow; Luhmann, más recientemente, remite a los textos organizacionales de March y Simon. Es decir, la sociología más o menos crítica ha pretendido discutir con la teoría organizacional y sus formas de entender la gestión y la administración. Sostengo que esto se debe a que los supuestos sobre los que parten ambas disciplinas son similares.

que si bien son numerosas las teorías sociológicas acerca de las organizaciones, son poco comunes las reflexiones teóricas en torno a las condiciones de posibilidad de la organización como objeto de estudio específico en el campo de la ciencia sociológica (hecho que no significa que no se haya operado con algún tipo de respuesta al respecto).

A través del análisis de una situación empírica y de la reflexión teórica que el mismo habilita, el artículo plantea que el orden social organizacional es producido de distintas maneras por los actores en conexión con diversas cosmologías o representaciones generales acerca de la naturaleza de sus lazos sociales y su funcionamiento (Douglas, 1986). Dichas cosmologías se ponen en evidencia en las interpretaciones y explicaciones de acciones, decisiones y procesos organizacionales. Este reconocimiento nos permite poner en discusión una respuesta ampliamente asumida en la teoría organizacional que consiste en entender al orden social organizacional posibilitado por su constitución como sistema; vale decir: se entiende al orden social organizacional a partir de la equivalencia entre sistema social y organización. Nuestro interés es dar cuenta de que la mencionada paridad no puede ser supuesta por la teoría. Hacia el final del trabajo, proponemos que la especificidad de las organizaciones no debería residir en su subordinación a un tipo de sistema social, sino que está dada por el carácter reflexivo que en ellas asumen diversas concepciones acerca del orden social (cosmologías). En este punto podría radicar la particularidad de la organización como fenómeno social relevante para la teoría sociológica.

#### **PRECISANDO EL PROBLEMA: LA ORGANIZACIÓN COMO SISTEMA SOCIAL**

La sociología de la organización ha delimitado su problema a partir del reconocimiento de que las organizaciones constituyen

un “sistema social”<sup>5</sup> (moderno). Entendemos al componente sistémico como una representación que distingue a la organización en tanto tipo de orden social específico y diferenciable.<sup>6</sup> Dicho carácter se ha descrito de distintas maneras en diversas teorías, pero observamos que en ningún caso ha sido puesto en duda. Básicamente, es posible reconocer tres consideraciones que han permitido fundamentar el componente sistémico de la organización al interior de la teoría sociológica: 1) su racionalidad estratégica (medio/fin); 2) su estructura social; y, más contemporáneamente, 3) su modo de operar o actuar constitutivo (decisiones, *sensemaking*). Estas premisas han definido la particularidad de la organización como sistema social.

En primer lugar, la equivalencia entre organización y sistema social se justificó en conexión con la premisa de racionalidad estratégica. Ello significa que fue entendida como un *actor social* orientado al cumplimiento de objetivos y fines. Aunque frecuentemente la sociología se ha mostrado crítica en relación con esta asunción, la misma ha operado implícitamente en sus interpretaciones y diagnósticos como premisa para la definición de la identidad social de la organización (Gonnet, 2011; 2012). La racionalidad se estableció como un criterio desde el cual definir a la organización, y los análisis buscaron focalizarse en los distanciamientos vinculados con dicha premisa. Por ejemplo, se describe a las organizaciones como “unidades sociales” que buscan alcanzar fines y objetivos específicos mediante la puesta en juego de procedimientos racionales (Etzioni, 1975; Mayntz, 1977; Parsons, 1969; Selznick, 1969),<sup>7</sup> sin embargo, esto inmediatamente es reconocido como una “tipifi-

<sup>5</sup> También podríamos hablar de la organización como “orden social”, pero preferimos el concepto de sistema porque ha sido una de las categorías más significativas para pensar este objeto. Véanse, por ejemplo, Buckley (1993), Scott (1998) y Pfeffer (1992).

<sup>6</sup> Nuevamente, aclaramos, esto trasciende a las teorías sistémicas mismas.

<sup>7</sup> Mayntz (1977: 75 y ss.) distingue entre fines y objetivos, en el sentido de que los primeros son impuestos desde afuera y los segundos dependen de la misma voluntad organizacional.

cación ideal” que carece de plena correspondencia con la realidad empírica. Así, el acento se pone en mostrar los límites de la racionalidad (March, 1978; Luhmann, 2010a), en distinguir entre fines manifiestos y fines latentes (Etzioni, 1975), en mostrar que las organizaciones se convierten en fines en sí mismas (Etzioni, 1975; Garfinkel, 2006; Ramos, 1992) y en reconocer que en las organizaciones existen grupos con diversos objetivos e intereses (March y Simon, 1961; Mayntz, 1977), entre otras consideraciones. Más allá de esto, el carácter racional como criterio de representación y justificación de la especificidad social de estos sistemas se establece como algo fuera de discusión.<sup>8</sup> Cabe afirmar que la observación de los distinciones es sólo posible en tanto se asume la racionalidad como criterio que delimita el objeto de estudio “organización”.

En segundo lugar, la posibilidad de identificar a las organizaciones como sistemas sociales está dada por la identificación de una estructura social que le sería constitutiva. En general, la estructura social de las organizaciones ha sido representada en conexión con las descripciones de la administración burocrática sugerida por Weber (Etzioni, 1975; Gouldner, 1954; Peacock, 1974). En este sentido, se las presenta como ámbitos regidos por los procedimientos formales detalladamente descritos por el sociólogo alemán.<sup>9</sup> No obstante, al igual que con la premisa de la racionalidad, la sociología de la organización se ha

<sup>8</sup> Scott (1998) ha mostrado que sólo un grupo de teorías se han focalizado en comprender a las organizaciones como “sistemas racionales”. Para el autor también han existido propuestas teóricas que ponen énfasis en el carácter de “sistemas naturales” y “sistemas abiertos”. Desde la perspectiva de los primeros, las organizaciones son ámbitos sociales en donde no sólo priman las estructuras formales destinadas al cumplimiento de los objetivos, sino que también existen estructuras de relaciones no formalizadas que son propias de todo grupo humano. El punto de vista de los segundos sostiene que las organizaciones son sistemas que actúan en entornos sociales, los cuales se constituyen en los medios en que operan las organizaciones. No obstante, más allá de la complejización sugerida por Scott (1998), el carácter sistémico de las organizaciones no es puesto en discusión: la unidad organizacional es dada por supuesta.

<sup>9</sup> Este no ha sido el único modo en que se ha concebido la estructura social organizacional. Algunos autores han enfatizado un tipo de estructura social cooperativa y solidaria (Barnard, 1969; Douglas y Wildavski, 1983).

interesado por escudriñar los límites de este modo de estructuración. De hecho, se reconoce que en las organizaciones operan estructuras de relaciones informales que ejercen más o igual influencia que las formalizadas (Etzioni, 1969; Merton, 1969; Perrow, 1974); se observa que diversos estratos y segmentos organizacionales se relacionan de modos distintos con lo formalizado y estatuido (Gouldner, 1954); se describe que las estructuras burocráticas se ven afectadas por la cultura y el sistema social (Crozier, 1971); y se considera que la estructura fundamental de una organización se encuentra dada por la diferencia entre aquellos que toman las decisiones –los cuales se benefician de la formalización– y los que deben obedecer a estas regulaciones (Bittner, 1974; Collins, y Sanderson 2009; Dahrendorf, 1962). Nuevamente la identificación de los distanciamientos con respecto a la estructuración formal no conduce a una problematización de la premisa misma como criterio de definición de la identidad social del sistema organizacional. La equivalencia entre organización y sistema social se justifica a partir del reconocimiento de que la organización posee una estructura social que le es constitutiva.

Finalmente, desde los inicios de la década de 1980 han ido apareciendo teorías que discuten las conceptualizaciones estructurales y reificadas de la organización. En vez de caracterizar a ésta por un modo de estructuración o de racionalidad específicas, la define en conexión con sus procesos interpretativos y/o cognitivos (Arnold, 2008; Gellner y Hirsch, 2001; Hatch y Yanow, 2003; Hernes, 2002). Aquí el acento se pone en las dimensiones significativas, cognitivas y culturales, ligadas a las acciones y prácticas en contextos organizacionales (Luhmann, 2010a; Weick, 1995; Schein, 1996; Smircich y Stubbart, 1985). Frente a las teorías clásicas de la organización se plantea que la identidad social de los sistemas organizacionales no remite ni a una racionalidad estratégica ni a un tipo de estructura social, sino a un modo de acción, operación o proceso constitutivo. Con base en esto, se entiende que las organizaciones se autoproducen a partir de sus propias operaciones. Son “siste-

mas" que generan sus propios entornos y observan aquello que funciona y aquello que no. A pesar del desplazamiento, es observable que el carácter sistémico de estos ámbitos se mantiene sin ser tematizado: lo que se discute es el modo como se entienden. Los enfoques interpretativistas permiten pensar a las organizaciones como sistemas interpretativos y cognitivos (Daft y Weick, 1984; Choo, 1995; Pondy *et al.*, 1983; Weick *et al.*, 2005), pero su radicalidad no discute la equivalencia entre organización y sistema. El orden social organizacional se sigue entendiendo a través de la constitución de la organización como sistema; incluso cuando las tradiciones teóricas, filosóficas y epistemológicas de las que se sirven estas propuestas –fenomenología, etnometodología, interaccionismo simbólico, hermenéutica– se mostrarían antagónicas con la atribución de propiedades de la conciencia a entes trans-subjetivos. Esto último muestra el grado de naturalización del supuesto en la teoría organizacional.

A través de un conjunto de premisas ampliamente difundidas en la sociología de la organización hemos pretendido dar cuenta de cómo la presentación de ésta como una identidad social en sí misma ha sido una condición de posibilidad para la delimitación del objeto de estudio. En todos los casos el carácter de sistema social aparece como algo dado por supuesto por el teórico. En este espacio pretendemos problematizar esa naturalización.

### **LA COSMOLOGÍA COMO JUSTIFICACIÓN DEL ORDEN SOCIAL ORGANIZACIONAL**

Consideramos que la teoría social no ha debatido de manera suficiente el problema de cómo es posible el orden social organizacional o, de otra manera, si se puede entender a la organización como un orden social en sí mismo. La naturalización de la equivalencia entre orden social y organización ha permitido omitir el tratamiento de esta interrogante. En lo que sigue sostengo que el orden social organizacional es producido de diver-

sas maneras a partir de la puesta en juego de distintas cosmologías que permiten justificar argumentativamente la concepción de la organización como sistema social.

El concepto de cosmología aplicado a esta materia no es del todo novedoso. Weick (1993: 633) ha reconocido a la cosmología como una un conjunto de creencias generales acerca de la naturaleza de los procesos organizacionales y ha mostrado su importancia, sobre todo en momentos de crisis, cuando se produce un colapso del sentido de la organización. Sin embargo, este autor considera a la cosmología como un componente del sistema interpretativo de la propia organización y no a la inversa. Por ello precisamos de un concepto más abstracto de cosmología que trascienda a la teoría organizacional. Al respecto resultan interesantes los planteamientos teóricos de Douglas (2007; 1986) quien considera que las cosmologías constituyen representaciones ideales del orden social que se expresan en argumentos, clasificaciones, teodiceas, convenciones y analogías, las cuales son utilizadas cotidianamente para explorar, valorar e interpretar la realidad. La autora (1986) entiende que las cosmologías operan como convenciones implícitas en la vida cotidiana: “Una convención es institucionalizada cuando en respuesta a la pregunta ‘¿por qué lo haces así?’, aunque la primera respuesta pueda ser referida en los términos de mutua conveniencia, la respuesta final refiere al modo en que los planetas se encuentran fijados en el cielo o el modo en que las plantas y los animales naturalmente se comportan” (Douglas, 1986: 47).<sup>10</sup>

También sostiene que “las instituciones sobreviven el estado de ser frágiles convenciones: se encuentran fundadas en la naturaleza y, así, en la razón. Siendo naturalizadas, ellas son parte del orden del universo y entonces se encuentran listas para presentarse como las bases de un argumento” (Douglas,

<sup>10</sup> “A convention is institutionalized when in reply to the question, why do you do like this? Although the first answer may be framed in terms of mutual convenience, in response to the further questioning the final answer refers to the way planets are fixed in the sky or the way planets or humans or animals naturally behave”.

1986: 52).<sup>11</sup> Para ella esto es posible porque las cosmologías se constituyen en conexión con determinadas experiencias de cooperación y solidaridad. Diversas experiencias en este sentido explicarían la emergencia de distintas cosmologías. La autora (1986) distingue tres cosmologías que constitutivas de la sociedad moderna: la *burocrática*, que se constituye a través de un lazo social jerárquico; la de *mercado*, que se configura a partir de un lazo social individualista; y la *sectaria* o *voluntaria*, que se vincula con un tipo de lazo social igualitario.

Si entendemos que tanto para los teóricos como para los actores la equivalencia entre sistema social y organización se presenta como un fenómeno naturalizado (evidente), podemos comprender, de acuerdo con lo postulado por Douglas, que aquí opera una cierta cosmología. Ahora bien, ¿cómo visualizarla?, ¿cómo reconocerla?, ¿en qué instancias se manifiesta y por qué razón?

Las cosmologías se hacen evidentes en situaciones en donde un comportamiento se considera anómalo. En estas circunstancias –dice Douglas (2007)– lo fuera de lugar sólo es identificable en conexión con un sistema de clasificaciones que prescribe aquello que se encuentra ordenado y aquello que no. “La sociedad es el producto secundario de una sistemática ordenación y clasificación de la materia, en la medida de que el orden implica un rechazo a elementos inapropiados” (Douglas, 2007: 53). Debido a ello, los momentos de crisis, desacuerdo, disputa y conflicto son las instancias clave para observar a las cosmologías operando,<sup>12</sup> en tanto que los actores se ven obligados a explicitar los criterios desde los cuales se juzga esa realidad.

Boltanski y Thévenot (1999), con su tesis acerca del “imperativo de justificación”, hacen comprensibles las razones por las cuales un actor se vería interpelado a adherir a un argumento cosmológico. Dicho imperativo se pone en evidencia cuando un actor, ante una situación que le parece inaceptable, injusta o insostenible

<sup>11</sup> “Thus institutions survive the stage of being fragile conventions: they are founded in nature and therefore, in reason. Being naturalized, they are part of the order of the universe and so are ready to stand as the grounds of the argument”.

<sup>12</sup> Weick (1993: 633), en un sentido similar, habla de episodios cosmológicos.

ble debe argumentar acerca de las razones de ello; es decir, en circunstancias en donde el actor debe esbozar una crítica. “Aquel que critica a otras personas debe producir justificaciones para apoyar sus críticas tanto como la persona que es objeto de críticas debe justificar sus acciones para poder defender su causa” (Boltanski y Thévenot, 1999: 360).<sup>13</sup> El imperativo de justificación remite a un conjunto de reglas a partir de las cuales una crítica puede ser considerada legítima, normal y aceptable.

En otro texto Boltanski y Thévenot (2006) mencionan que una justificación debe ser capaz de universalizarse; esto es, debe poder trascender el caso o la situación concreta en la que se plantea. Ello implica que una crítica tiene que ser susceptible de ser colectivizada para alcanzar algún tipo de reconocimiento social. Por tal razón –dicen los autores– una justificación no puede recalcar en intereses personales o específicos de un grupo. Por ejemplo, uno no puede justificar un reclamo en los términos de los valores o creencias culturales de un grupo social: los actores deben invocar principios de justificación *universalizables*, que se presentan en la forma de “bienes colectivos” u “órdenes de valor” (Boltanski y Thévenot, 2006) y que deben cumplir con dos criterios. Por una parte, definir una concepción general de orden social; por la otra, dar cuenta de una concepción de bien común.<sup>14</sup> De aquí podemos inferir la importancia de las cosmologías en contextos de justificación.

<sup>13</sup> “The one who criticizes other persons must produce justifications in order to support their criticisms just as the person who is the target of the criticisms must justify his or her actions in order to defend his or her cause”.

<sup>14</sup> Boltanski y Thévenot (1999; 2006) distinguen seis “principios de justificación”. Éstos son: 1) el *mando de la inspiración*, el cual destaca como cualidad humana a la creatividad, concibe a las relaciones sociales como centradas en la pasión, la información relevante es emocional y su forma de evaluación del mundo se realiza de acuerdo a la gracia y a la creatividad; 2) el *mando doméstico*, que concibe a la autoridad como cualidad humana común, la relaciones sociales se sostienen en la confianza y las evaluaciones se basan en la estima y en la reputación; 3) el *mando cívico*, que considera que la cualidad humana definitiva es la igualdad, la forma de relación social es la solidaridad y la evaluación se desarrolla en función del interés colectivo; 4) el *mando de la opinión*, el cual sostiene como cualidad humana básica a la celebridad, el tipo de relación elemental se sostiene en el reconocimiento y el modo de evaluación se basa en el renombre; 5) el *mando del mercado*, considera que la cualidad humana esencial es el deseo y la búsqueda de

Por lo dicho, consideramos que las cosmologías pueden ser indagadas en momentos de disputas, conflictos y crisis, instancias en donde la naturaleza del orden organizacional es puesta en duda. Intentaremos mostrar que en estas circunstancias se hacen observables distintas cosmologías que permiten dar cuenta del orden social organizacional amenazado.

### COSMOLOGÍAS EN LA INTERPRETACIÓN DE FENÓMENOS ORGANIZACIONALES

A continuación abordo una situación empírica que considero significativa en conexión con el problema conceptual que hemos presentado (Neiman y Quaranta, 2006: 215). Aquí lo empírico no debe ser entendido como un contexto en el cual se pone en evidencia una perspectiva teórica, sino como una instancia que nos permite retornar reflexiva y críticamente al análisis de la teoría (Herzfeld, 1999). El ejemplo al que nos vamos a referir remite a una situación acaecida en una de las sedes de una organización no gubernamental (ONG) internacional latinoamericana, la cual desarrolla acciones e intervenciones en contextos poblacionales desfavorecidos y marginalizados a través de la construcción de viviendas de emergencia. Esta ONG<sup>15</sup> posee se-

---

poder, la forma de relación social elemental se establece por medio del intercambio, la información relevante se define en términos monetarios (económicos) y la evaluación se establece en los términos cuantitativos de los precios; y 6) el *mundo industrial*, que define a la competencia profesional y la experiencia como cualificaciones humanas fundamentales, el tipo de relación social que promulga es el funcional, la información que se considera relevante es aquella obtenida por criterios medibles y la evaluación se desarrolla en los términos de productividad y eficiencia. Los autores consideran que estos seis *mundos* describen suficientemente las justificaciones propuestas en la mayoría de las situaciones contemporáneas. No obstante, observan que son construcciones históricas y que, por lo tanto, se encuentran sujetos a cambios y a un mayor o menor uso.

<sup>15</sup> No es mi objetivo entrar en discusión con la extensa literatura que las ciencias sociales han generado en los últimos años en relación con las organizaciones no gubernamentales. Véase, a modo de ejemplo, Di Maggio y Anheier (1990), Ebrahim (2005), Fisher (1997) y Hilhorst (2003). Consideramos que los supuestos teóricos desde los cuales se ha intentado comprender a este tipo de organizaciones son comunes a los discutidos en este trabajo en relación con la sociología de la organización (Gonnet, 2011).

des en distintos países de la región, que fungen como sucursales de la institución central. La situación que vamos a comentar se generó en una de tales sedes que fue intervenida por la oficina central debido a que –se consideraba– no estaba cumpliendo con los objetivos, las metas y los proyectos de la institución. Básicamente, se evaluaba desde la oficina central que la cantidad de casas construidas por la sede local desde su apertura nunca había podido alcanzar los estándares estipulados. En esta dirección se comenzó a plantear la necesidad de remover a la cúpula directiva para revertir esta incapacidad. Claramente, este hecho generó un ambiente de inestabilidad y de malestar en la sede local, especialmente entre sus directivos, a quienes se responsabilizaba por la inadecuada gestión.

Debido a esto, los directivos y las personas con algún grado jerárquico se vieron interpelados para dar cuenta del estado de cosas. Ello significó que los miembros debían excusar su accionar y a la vez atribuir responsabilidades por lo ocurrido (imperativo de justificación). En otras palabras: los actores debían justificarse ante las acusaciones de los miembros de la oficina central. Con este fin, se pusieron en juego tres narrativas,<sup>16</sup> que circularon regularmente entre los dirigentes y que les permitieron presentar sus explicaciones con alguna pretensión de validez y legitimidad. Las narrativas no representan a distintos grupos o segmentos de la organización, sino que es más adecuado comprenderlas como “bienes colectivos” potencialmente disponibles para la argumentación de los miembros de la sede local. De hecho, en muchas ocasiones los actores alternan narrativas, las combinan y las usan incohergentemente.

<sup>16</sup> Entendemos por *narrativa* un tipo de relato en donde se presentan tres elementos básicos: un estado original de cosas, una acción o evento y un estado consecuente de cosas. Tales elementos se encuentran enlazados en un todo significativo. Las narrativas tienen un carácter público en el sentido de que, para ser creíbles, deben apelar a un repertorio de historias legítimas; por esto se encuentran más allá de los intereses individuales de los actores. Finalmente, se presentan como esquemas de cognición conforme a los cuales se distingue lo ordinario, normal, usual y esperado, de aquello que es anormal, no usual e inesperado (Czarniawska, 1998). Las narrativas presentadas no se corresponden con grupos específicos al interior de la organización, sino que se establecen como argumentos que son usados por los miembros en distintas situaciones, de modos superpuestos y con diversos propósitos.

La primera proponía que los objetivos no habían sido alcanzados debido a que las pautas y los procedimientos internacionalmente definidos no eran respetados por los miembros locales. Se observa que los miembros interpretan los reglamentos en función de sus apreciaciones subjetivas, lo que genera una gestión deficitaria. Por ejemplo, los pasos previstos para la construcción de una vivienda estaban especificados de modo tal que la misma fuera levantada en dos días. Sin embargo, se observa que los empleados las construyen según sus experiencias y conocimientos previos, lo que implica más tiempo del previsto. El conflicto se establece entre los procedimientos organizacionales –cuya eficiencia ya se encuentra probada– y las prácticas de los miembros de la sede. “A veces digo, por qué cuesta tanto entender y aceptar y decir ‘ok’, esto funcionó bien, sigamos con eso, y dejemos de pensar que hay otras formas mejores” (directivo de la sede). No obstante, desde esta narrativa la responsabilidad no recae en los miembros sino en los sistemas de control organizacional y en los mecanismos definidos para la integración y socialización de sus miembros. Verbi- gracia: desde esta narrativa se critica al *área de personal* por no haber podido lograr una mejor inducción de los individuos a la organización. Así, el problema no radica en los actores en sí, sino que se encuentra en las incapacidades del sistema para controlar a sus miembros. Se considera que si la organización logra una mejor regulación y una mayor integración de los mismos se podrán alcanzar los objetivos hasta ahora no logrados.

¿Desde donde se legitima esta narrativa? Me parece que en ella se encuentra involucrada una representación organizacional *burocrática*. La cosmología burocrática remite a un modo de ordenamiento social basado en un tipo de lazo social jerárquico, el cual se encuentra legitimado por procedimientos y regulaciones formalmente estatuidas (Douglas, 1986). En este sentido, se valora el funcionamiento colectivo sobre el accionar individual; las decisiones se toman de acuerdo con normativas previamente definidas<sup>17</sup> y de ninguna manera se dejan libradas

<sup>17</sup> Wright Mills (2000: 117) apunta: “To the bureaucrat, the world is a world of facts to be treated in accordance with firm rules”.

a la arbitrariedad de quien decide. Douglas considera que el riesgo para estas instituciones aparece cuando las estructuras formales son amenazadas o puestas en cuestión. Frente a tal situación, la respuesta burocrática es el aumento de los niveles de control.

Boltanski y Thévenot (2006) definen de un modo similar al “mundo industrial” que apuntala algunas características de la cosmología burocrática. No se le define así porque se encuentre vinculado a intereses industriales sino porque pone el acento en la eficiencia, en la producción y en el funcionamiento ordenado de un ámbito específico. Desde este lugar aparecen todo un tipo de justificaciones constitutivas de este mundo; por ejemplo, la apelación a lo probado “científicamente”, la capacidad de control de la naturaleza, la estandarización, la definición de objetivos realizables, la idea de progreso y la evaluación de lo alcanzado, entre otras.

Según parece, es desde esta concepción burocrática del orden social organizacional desde donde se nutre la primera narrativa. Se presenta una imagen de orden social formalmente regulado, en donde lo reglamentado define los límites del mismo y su funcionamiento. Todo aquello que se presenta por fuera de estos límites es observado críticamente. No son las acciones puntuales de los miembros las que son cuestionables en sí, sino que más bien lo son en tanto entran en contradicción con lo que la organización debería ser.

La segunda narrativa concibe que los objetivos no se alcanzaron porque los miembros no reconocieron los fines, las metas y las funciones sociales de la organización. Mientras que en el primer caso el problema giraba en torno a los medios, aquí la cuestión se presenta relacionada con las finalidades “sociales” de la institución. Una ONG tiene como meta la ayuda social, lo cual debe primar por sobre toda otra cuestión.<sup>18</sup> Desde tal perspectiva, se entiende que la sede se ha apartado de su misión. Las responsabilidades no se encuentran al interior de la organización, sino fuera. Por una parte, se dice que a los di-

<sup>18</sup> Numerosas investigaciones suponen esta concepción. Véanse Hilhorst (2003), Ramos (1992) y Ruben y Jaime (2004).

rectivos internacionales lo único que les importa es cumplir con las metas y no se interrogan acerca de si éstas son compatibles o no con la finalidad de la institución: “Yo sinceramente creo que si no se hace algún tipo de replanteo con respecto a los métodos de trabajo, no se va a llegar a cumplir nunca la que es la gran misión, esto de combatir la extrema pobreza y ese tipo de cosas, [debido a] cómo lo están haciendo y [a] cómo lo están llevando adelante” (directivo de local). Por otra parte, se considera que la organización concebida internacionalmente tiene una estructura jerárquica y verticalista que impide la participación y la discusión de algunos procedimientos por parte de los miembros de la sede: “La verdad es que la organización se volvió cada vez más verticalista, algo totalmente antagónico con lo que debe ser una organización no gubernamental que tiene por definición un gobierno más horizontal que vertical, se volvió muy verticalista, esto desencadenó la crisis” (director general de la sede). En ese sentido, también se discuten los mecanismos de evaluación organizacional que imponen parámetros incompatibles con este tipo de organización:

[...] vos podés considerar que las formas organizativas de una empresa pueden ser útiles, porque las empresas se caracterizan por ser eficientes o porque las empresas se caracterizan por ser más eficaces, o sea, llegar a sus objetivos con el menor derroche de tiempo, recursos materiales y humanos posibles, y eso porque las empresas tienen una lógica que es la del lucro y una organización social no tiene esa lógica, tiene otra lógica que se rige por cumplir con su visión y sus objetivos que no son, o que no tienen nada que ver, con producir un valor económico, [sino con] lograr un determinado estado de cosas, construir otra realidad. Me parece que se confundía el querer lograr los objetivos, que sí me parece que está bárbaro, pero esas formas organizativas que provienen de las empresas que tienen otras lógicas, nos desbalancean también, no son propias de una organización social, hay que moderarlas, hay que adaptarlas sabiendo que vienen de otro lado, que el modelo japonés es bárbaro para la industria automotriz, pero cuando vos lo querés aplicar a una organización que trabaja con la pobreza o con personas que viven en situación de pobreza, y bueno, no es lo mismo y no todo es blanco y negro y la eficiencia, y es una cosa bastante relativa y bastante difícil de medir (coordinador de área).

En este caso también se cuestiona el entorno local en el que opera la organización, el cual es evaluado críticamente en la medida en que no brinda los recursos materiales y humanos necesarios para el desarrollo organizacional. Ello hace que la organización no pueda crecer y desarrollarse en un contexto social que se le manifiesta hostil. La alternativa frente a esto es democratizar la organización y abrir la posibilidad de una mayor participación de los directivos de la sede para adaptar la organización a los contextos en los que se opera.

Siguiendo a Douglas (1986) podemos decir que desde esta narrativa es factible reconstruir una cosmología *sectaria*, fundada en una concepción voluntaria e igualitaria del lazo social. La cosmología sectaria o voluntaria se caracteriza, según dicha autora, en que su ordenamiento interno depende de las creencias y los ideales que se comparten en un grupo. Está vinculada con lo que Boltanski y Thévenot (2006) denominan “mundo cívico”. En él las personas actúan en representación de colectividades y en defensa de la *humanidad* y se asocia con la subordinación de intereses particulares a una *voluntad general*, la cual orienta a todos los miembros. En tal sentido, se asume que todos los actores poseen iguales derechos y obligaciones, por lo que ninguno puede imponerse sobre los demás a no ser que sea de un modo consentido. Desde este *mundo*, según los autores, se cuestiona a todo aquello que limite la posibilidad de reconocer la voluntad general.

Nuevamente tenemos aquí una cosmología que permite legitimar y fundamentar los límites sociales de la identidad organizacional. La autoridad no es desafiada sino cuestionada en la medida en que se manifiesta en contra de un orden social organizacional que se debería fundar en un lazo social igualitario y participativo (“una ONG”). Los criterios de eficiencia definidos empresarialmente y formalizados no son discutibles en sí: lo son en tanto entran en contradicción con aquello que definiría la unidad del sistema organizacional (su misión-sus fines).

Por último, se estableció una tercera narrativa que quiso hacer explicable la inadecuada gestión organizacional plantean-

do que los objetivos no se alcanzaron debido a la irresponsabilidad personal de algunos miembros: “El problema fue que algunos jugaban para la sede central y transmitían información que era confidencial, movimientos internos que no tenían que darse a conocer [...]. En toda organización hay cosas que se resuelven puertas adentro” (ex directivo). La responsabilidad es atribuida, desde esta narrativa, a personas, no a lógicas o procesos organizativos como en los casos anteriores. La organización es concebida desde como un grupo de personas, de pares, de amigos y de conocidos con vínculos fuertes. El problema consiste en que algunas personas, a quienes se respetaba, desarrollaron acciones orientadas a sus intereses personales, lo cual perjudicó a la institución. Por ejemplo, se observa críticamente la existencia de algunos posibles manejos corruptos con respecto a los recursos de la organización. El reproche recae, así, sobre aquellos que han traicionado los valores organizacionales y del grupo. De hecho, en conexión con estas ideas una ex coordinadora de área menciona: “A mí no me echaron, pero echaron a mi jefa y yo no podía seguir como si nada, yo compartía sus ideas, su visión, no tenía sentido para seguir como si nada, era una deslealtad para con ella”. La solución, desde este punto de vista, radicaría en elegir mejor a los miembros y en despedir a aquellos que hubiesen traicionado la confianza en ellos depositada. Por ejemplo, un directivo actual de la sede Córdoba me comenta: “Yo ya estoy identificando algunos *borders* [personas críticas] que por sus ideas van a ser perjudiciales para el proyecto organizacional”. Cuando le pido que me dé ejemplos, me habla de que una persona que reconozco es un claro ejemplo. La forma de alcanzar el control estriba en elevar las interacciones y los contactos entre los miembros. La identificación personal permite más fácilmente la visualización de la desviación y, por tanto, limita su emergencia. Como dijimos, el problema para esta narrativa no se encuentra en los procesos, sino en las personas. Son determinadas *personalidades* o grupos identificables los que han llevado a la organización a la negativa situación en que se encuentra. Lo que se requiere es personal más comprometido.

Entendemos que esta narrativa se fundamenta en una representación “doméstica” o “familiar” del orden social organizacional. Boltanski y Thévenot (2006; 1999) describen al *mundo doméstico* como aquel que se genera entre quienes comparten un espacio y un tiempo, que tienen un conocimiento profundo unos de otros y que, como un modelo quasi familiar, reconocen determinadas relaciones jerárquicas y de autoridad entre sus miembros. Entre ellos tiene un papel central la lealtad, la confianza y los valores transmitidos. Los seres que componen estos ordenamientos domésticos son considerados únicos, originales e irrepetibles. En este modelo el control es ejercido por las tradiciones y los hábitos transmitidos de una generación a otra. Las personas que poseen autoridad son aquellas que naturalmente ocupan esos lugares por carisma, predisposición o dedicación. Las relaciones personales generadas por el contacto regular son básicas. Desde esta cosmovisión, lo crítico remite a la experiencia de la *traición*. “La traición es un caso extremo de deficiencia, porque desagrega y desarma; termina el trabajo de separación y distanciamiento de la persona que, haciendo su independencia conocida en el afuera, socaba la unidad de la casa y la hace vulnerable” (Boltanski y Thévenot, 2006: 178).<sup>19</sup>

Es factible reconocer en cada una de las narrativas descritas determinadas representaciones ideales de la organización que hallan sus fundamentos en cosmologías acerca del orden social. La estrategia consiste en mostrar que la organización, como orden social, ha sido tensionada por las acciones del otro. Desde la perspectiva de los actores la equivalencia entre organización y orden social se produce apelando a cosmologías que se reconocen en determinadas experiencias de solidaridad entre sus miembros y que serían constitutivas de la organización. Nuestro análisis, no obstante, muestra que esa producción es contingente, ya que no es posible presentar tal

<sup>19</sup> “Betrayal is an extreme case of deficiency, because it disaggregates and takes apart; it finishes the job of setting apart and detaching the person who, by making his independence known on the outside, undermines the unity of the house and thus make it vulnerable”.

equivalencia en los términos de una única cosmología. En la situación atendida se hacen visibles diversas cosmologías igualmente aceptables para que los actores describan los eventos organizacionales.

### *LA SOCIOLOGÍA DE LA ORGANIZACIÓN*

Si la naturaleza de la identidad social de la organización se justifica para los actores en conexión con diversas cosmologías, deberíamos reconocer esta estrategia interpretativa en la teorización sociológica. Al comienzo de este trabajo mencioné que la sociología asumió prerreflexivamente la equivalencia entre sistema social y organización; esto sólo es posible en enlace con alguna cosmología. Considero que es cierto uso de la *cosmología burocrática* lo que ha permitido a la sociología justificar la identidad entre organización y sistema social. Las premisas de *racionalidad estratégica* y *estructura formal* que daban cuenta de la especificidad de la organización como sistema social, por ejemplo, se fundamentan en la asunción de dicha cosmología. Las interpretaciones sociológicas en este renglón han tenido como horizonte de sentido una representación burocrática del orden social organizacional.

La adopción de esta cosmología remite a una apropiación específica de los análisis weberianos acerca de la temática (Gonnet, 2012). Como ha mostrado Hilbert (1992), la perspectiva de Weber acerca de la burocracia oscila entre su definición como un horizonte de sentido para la legitimación de la acción social y la conceptualización de una estructura social o una forma administrativa. En el primer caso se encuentra una visión de la burocracia como concepción de mundo; en el segundo, se describe un arreglo social que sería independiente de una atribución significativa.<sup>20</sup> Observemos más de cerca esta tensión.

<sup>20</sup> En la primera acepción su propuesta se encontraría más cercana a la que ahora expongo; la segunda, más difundida en el campo de la sociología de las organizaciones, es contraria a la defendida en este trabajo.

Weber (2004) distingue tres tipos de dominación legítima, una de las cuales es la de carácter *racional*, cuya legitimidad descansa en la creencia en la legalidad de las ordenaciones estatuidas en función de los fines y objetivos. La forma más pura de su ejercicio remite a la *administración burocrática*, la cual se fundamenta en la validez de las siguientes ideas:<sup>21</sup>

- Todo derecho estatuido debe ser respetado, por lo menos, por los miembros de la asociación.
- Todo derecho es un cosmos de reglas abstractas que deben ser aplicadas a casos concretos.
- Todo soberano o “persona puesta a la cabeza”, en tanto que ordena y manda, obedece a un orden impersonal.
- El que obedece sólo lo hace en cuanto miembro de la asociación, y no a una persona sino a un orden impersonal.
- Existe una jerarquía administrativa, es decir, de autoridades fijas con facultades de regulación e inspección.
- Las reglas a seguir son técnicas o normas.
- Rige el principio de separación plena entre el cuadro administrativo y los medios de administración y producción.
- No existe apropiación de los cargos por quienes los ejercen.
- Rige el principio de atenerse al expediente.

Para Weber, la administración burocrática es la forma más racional de ejercicio de la dominación: “tras cada acto de gobierno burocrático existe en principio un sistema de motivos racionalmente discutibles, es decir, una subsunción bajo normas o un examen de fines y medios” (Weber, 2004: 735).

<sup>21</sup> Procedo a retomar de un modo resumido las ideas más significativas propuestas por Weber en *Economía y sociedad*.

Esta perspectiva es una descripción bastante cercana de lo que se ha expuesto como *cosmología burocrática*; de hecho, podríamos decir que el pensador alemán caracteriza esta cosmovisión del orden social. Elementos como formalismo, impersonalidad, orientación por las reglas y normas, búsqueda de la eficiencia y calculabilidad, entre otros, son dimensiones que se ponen en juego cuando analizamos una de las narrativas generadas en el ejemplo presentado. En este sentido, podemos sostener que el análisis weberiano de la burocracia describe una cosmología particular desde la cual se clasifica, se ordena y se juzga a la realidad.

Sin embargo, Weber no sólo concibe a la burocracia como un horizonte de legitimación de la acción social; también la entiende como una propiedad de determinadas estructuras sociales (cabe decir: sistemas sociales independientes de la acción intersubjetiva). Aquí la racionalidad estratégica no constituye una motivación para la acción y la dominación, sino una racionalidad sistémica, esto es, una racionalidad propia de una forma administrativa. Por ejemplo, Weber sostiene:

La razón decisiva que explica el progreso de la organización burocrática ha sido siempre su superioridad técnica sobre cualquier otra organización. Un mecanismo burocrático perfectamente desarrollado actúa con relación a las demás organizaciones de la misma forma que una máquina con relación a los métodos no mecánicos de fabricación. La precisión, la rapidez, la univocidad, la oficialidad, la continuidad, la discreción, la uniformidad, la rigurosa subordinación, el ahorro de fricciones y de costos objetivos y personales son infinitamente mayores en una administración severamente burocrática (Weber, 2004: 730-731).<sup>22</sup>

En este fragmento el autor se desplaza de analizar a la burocracia como forma de dominación legítima hacia una evaluación

<sup>22</sup> Compárese esto con la siguiente frase: “Los expedientes, por un lado, y la disciplina burocrática, por otro, es decir, la sumisión de los funcionarios a la obediencia rigurosa dentro de su albor habitual, constituyen cada día más dentro de las esferas pública y privada el *fundamento* de toda organización” (Weber, 2004: 742). El subrayado es nuestro). Hablar de fundamento es distinto al análisis de la efectividad o no de un modelo de organización social. Podríamos decir, la discusión de la efectividad misma es parte de su fundamento.

interna de su eficiencia; deja de analizarla como una concepción legítima de organización social y la describe como un tipo de estructura social racionalmente orientada. “La burocracia tiene un carácter racional: la norma, la finalidad, el medio y la impersonalidad objetiva dominan su conducta” (Weber, 2004: 752).<sup>23</sup> Fue esta última acepción la que adoptaron los teóricos organizacionales. La burocracia se le presentó a la sociología como una categoría equivalente a organización.<sup>24</sup> Por ejemplo, Parsons sostiene: “una organización refiere a un tipo de colectividad general que ha asumido un importante lugar en las sociedades industriales –el tipo al cual el término burocracia es más frecuentemente aplicado” (Parsons, 1969; 32). No obstante, la presencia de la cosmología burocrática se hace más evidente en las prácticas analíticas de los teóricos organizacionales, quienes suponen la cosmología burocrática para analizar *desviaciones* y desarrollar críticas. Veamos algunos casos.

La presencia de esta cosmología se puede reconocer en los análisis de las desviaciones en relación con las estructuras sociales burocráticas. Merton, en su famoso trabajo *Bureaucratic structure and personality*, sostiene:

El conflicto dentro de una estructura burocrática emerge [...] cuando las relaciones personalizadas son sustituidas por las relaciones impersonales estructuralmente requeridas. Este tipo de conflicto puede caracterizarse del siguiente modo: la burocracia, como hemos visto, es organizada como un grupo formal secundario. Las respuestas normales involucradas en esta red organizada de expectativas sociales se encuentran fundamentadas en las actitudes afectivas de los miembros del grupo. Desde que el grupo se encuentra orientado hacia las normas de impersonalidad, cualquier dificultad para conformarse a estas normas generará antagonismo entre aquellos identificados con la legitimidad de esas reglas (Merton, 1969; 56-57).<sup>25</sup>

<sup>23</sup> Hilbert (1992) observa que Weber, finalmente, no pudo trascender el sentido común de su época en torno a la burocracia.

<sup>24</sup> Considérese la extensa literatura que postula revisiones críticas a la concepción de organización burocrática.

<sup>25</sup> “Conflict within bureaucratic structure arises [...] when personalized relationships are substituted for the structurally required impersonal relationships. This type of conflict may be characterized as follows: the bureaucracy, as we have seen, is organized as a secondary formal group. The normal responses involved in this orga-

Aquí el autor asume la cosmología burocrática como una estructura social constitutiva de la organización desde la cual es factible explicar las condiciones de posibilidad del conflicto.

De un modo similar Etzioni (1975) plantea que la idea de burocracia descrita por Weber remite a las reglas formales que deben ser cumplidas si una organización pretende alcanzar la eficiencia. La autoridad racional legal remite, según él, a una situación en la cual los súbditos de un entramado organizacional aceptan un reglamento debido a que se basan en reglas abstractas; en otros términos, la aceptación del ejercicio del poder se desprende de la aplicación de la autoridad racional legal. Sin embargo, Etzioni critica la teoría weberiana porque, a su parecer, no considera el hecho de que en las organizaciones existen otras estructuras sociales que operan paralelamente a las burocráticas, por ejemplo, las relaciones informales.<sup>26</sup>

Otros análisis críticos acerca de las organizaciones adhieren implícitamente a la cosmología burocrática. Esto se produce, principalmente, en conexión con la racionalidad medio/fin que le fue atribuida por Weber. Así por ejemplo, se observa que las organizaciones, en aras de su reproducción, terminan dejando de lado las funciones, los fines y los objetivos a los que deberían servir (Garfinkel, 2006; Ramos, 1992). Esta crítica se fundamenta en la cosmología burocrática misma, en tanto que habilita la calificación del desplazamiento de los fines como una desviación. La observación de lo *fuera de lugar* remite aquí, inevitablemente, a un orden que se da por presupuesto. La crítica por la desatención de un fin social es sólo posible desde una cosmovisión que asume que las organizaciones se deberían encontrar reguladas por la racionalidad estratégica.

---

nized network of social expectations are supported by affective attitudes of members of the group. Since the group is oriented toward secondary norms of impersonality, any failure to conform to these norms will arise antagonism to those who have identified themselves with the legitimacy of those rules". Nótese la similitud de esta explicación con la de los actores organizacionales.

<sup>26</sup> "Each one of these modes of authority is connected with fundamentally different sociological structures of executive staff and means of administration" (Etzioni, 1969: 1).

En otros términos: la crítica se sirve de los argumentos burocráticos para destacar lo paradójico y/o contradictorio.

La vinculación de la racionalidad con un tipo de arreglo administrativo sugerida por Weber en su planteamiento sobre la dominación burocrática ha sido tan contundente en la sociología de la organización que incluso en las teorizaciones organizacionales contemporáneas más radicales se reproduce, lo cual promueve que se asuma la equivalencia entre organización y orden social.

Niklas Luhmann (2010a; 1997) –quien es, quizás, uno de los pocos teóricos sociales contemporáneos que se ha propuesto reformular en profundidad la teoría sociológica sobre las organizaciones– reconoce que una de las premisas constitutivas de ésta ha sido la *racionalidad* medio/fin o teleológica (de un modo similar al que asumo aquí). En oposición a esto propone una definición más acotada y aparentemente desprovista de presupuestos normativos: “Los sistemas organizacionales son sistemas sociales constituidos por decisiones y que atan decisiones mutuamente entre sí” (Luhmann, 1997: 14).<sup>27</sup> Bajo esta definición, el autor considera que las organizaciones son sistemas cerrados que operan en el entramado recursivo de operaciones de decisión. En cuanto al presupuesto de racionalidad, ello implica que no se orientan por una racionalidad global que se encuentra fuera del sistema (fines) o por las decisiones de algún segmento de la organización (objetivos). Las organizaciones, como sistemas de decisión, se encadenan con decisiones anteriores y posteriores, las cuales buscan descargarse mutuamente entre sí. Luhmann (1997; 2010a) habla aquí de absorción de incertidumbre y de reducción de complejidad. En este sentido

<sup>27</sup> Otras definiciones propuestas por el autor son las siguientes: “las organizaciones son sistemas históricos no calculables e impredecibles, que cada vez parten de un presente que han producido ellas mismas” (Luhmann, 2010: 25); “una organización es un sistema que se produce a sí mismo como organización” (Luhmann, 2010: 68); “las organizaciones nacen y se reproducen cuando se llega a la comunicación de decisiones y el sistema se clausura operativamente sobre esta base de operación” (Luhmann, 2010: 88). Estas definiciones expresan un intento por distanciarse de la premisa de racionalidad.

do afirma que si hay racionalidad en las organizaciones es una “racionalidad de conexión” (sistémica). Por tal motivo considera que no se deben analizar distanciamientos en relación con las premisas burocráticas, sino que es más preciso cuestionar a la razón burocrática misma. Lo central es que las decisiones mantengan la diferencia entre sistema y entorno y, por tanto, la unidad del sistema.<sup>28</sup> No interesa aquí discutir si esta concepción de racionalidad atada a la complejidad es o no un punto de partida válido para la teoría social o si constituye un refinamiento de la acción estratégica (Habermas, 1971); importa resaltar el hecho de que Luhmann se sirve de una delimitación específica de la racionalidad organizacional que mantiene inalterada la asunción de la organización como sistema social. Plantear una teoría de la organización a partir de una crítica a la razón burocrática es asumir que racionalidad y organización se encuentran indiferenciadas. La discusión se plantea en la concepción de racionalidad puesta en juego y no en su carácter de criterio para la delimitación del orden social organizacional.

Los ejemplos anteriores buscan mostrar los modos en los que la sociología ha dispuesto de la cosmología burocrática para justificar la equivalencia entre orden social y organización. Esto se manifiesta especialmente cuando la teoría observa desviaciones y distanciamientos en relación con la racionalidad burocrática. Quizás hoy en día esta cosmología tiene un papel más preponderante en la crítica que en la descripción de aquello que constituye a las organizaciones. La crítica observa que las promesas de la cosmología burocrática no se cumplen en nuestras organizaciones, lo que implica que aquélla permanece inalterada para el reconocimiento y la delimitación de este objeto de estudio.

<sup>28</sup> Una observación similar cabría hacer a la teoría de Weick (1979; 1995) quien conceptualiza a las organizaciones como un conjunto de procesos de producción de sentido (*sensemaking process*). Piensa que algunas construcciones significativas funcionan mejor que otras en las organizaciones, lo cual significa que es factible identificar algún tipo de racionalidad organizacional desde donde sería posible juzgar esto, o sea, la efectividad o no de una construcción (*enactment*).

## CONSIDERACIONES FINALES

Me gustaría destacar aquí algunas implicancias de este análisis para futuras investigaciones sociológicas sobre las organizaciones. Por ahora sólo podremos marcar coordenadas que deberán ser nutridas con perspectivas teóricas que ofrezcan nuevos criterios para la delimitación de este problema/objeto de indagación sociológico. Reconozco que la propuesta brevemente presentada es una mínima contribución a tal objetivo. A continuación expongo dos corolarios que se desprenden del artículo.

- 1) Sostengo la necesidad de problematizar el carácter naturalizado de la organización como sistema social. A diferencia de otros sistemas sociales –interacciones, sociedad, redes, grupos, comunidades– las organizaciones se han presentado a la sociología como un fenómeno transparente, el cual no merece mayor problematización ni delimitación conceptual. El hecho de que la organización sea igualada a un sistema ha trascendido la frontera de la teoría y la sociología de la organización para constituirse en un supuesto interpretativo ampliamente difundido en las ciencias sociales. Investigaciones empíricas no directamente inscritas en el campo de los estudios organizacionales disponen de esta premisa de modo incuestionado. Futuras investigaciones deberán contribuir a la comprensión de esta naturalización que aquí sólo he pretendido problematizar.
- 2) No es deseable para la teoría igualar sistema social/orden social a organización. Como se ha procurado mostrar tal identificación posee un carácter contingente. Esto significa que para el teórico no es posible reducir la organización a una modalidad específica de ordenamiento social. De aquí no se desprende el hecho de que los límites organizacionales sean ficticios o de que este fenómeno social no se pueda delimitar. Creo que las organizaciones son ámbitos en donde

circulan diversas concepciones acerca del orden social. Su especificidad estaría dada en el nivel de reflexividad que adquieren estas concepciones. Como menciona Weick (1995), las organizaciones son uno de los pocos espacios de la vida social en donde casi nada se da por supuesto; así, constituyen instancias relevantes y significativas para explorar las cosmologías que operan en una sociedad determinada. Nótese que me referiero a las organizaciones como ámbitos, instancias y espacios, no como sistemas.<sup>29</sup>

Quizá la sociología no haya podido problematizar estas ideas porque las organizaciones mismas aparecen como un objeto demasiado naturalizado en la sociedad moderna. Una alternativa al respecto consiste en entenderlas como ámbitos en donde circulan y se ponen en evidencia diversas concepciones generales acerca del orden social (cosmologías). Douglas (1986) cuestiona a la antropología clásica por tratar de responder “cómo piensan los primitivos”, en lugar de preguntarse acerca de “cómo piensan las instituciones” que componen sus sociedades; aquí cabría adaptar tal posición y sostener que lo importante no es entender cómo piensan –actúan, deciden, reaccionan, evalúan, etcétera– las organizaciones, sino cómo lo hacen las diversas instituciones (cosmologías) que las componen y atraviesan. En tanto que espacios de indagación, la ventaja que nos otorgan las organizaciones es que estos procesos son más fácilmente obser-

<sup>29</sup> Las observaciones de Weick son interesantes acerca de este punto. Por ejemplo, menciona: “The organization consists of plans, recipes, rules, instructions, and programs for generating, interpreting, and governing behavior that are jointly managed by two or more people” (1979: 235). “The picture of organizing that emerges from the formulation is one in which there are numerous enactment-selection-retention (ESR) sequences underway at any moment in time scattered throughout the organization” (1979: 236). No obstante, el autor no se interesa en vincular estos descubrimientos con una teoría sociológica que permita abordar las condiciones sociales en el marco de las cuales se dan tales procesos. Ello se entiende porque su interés se centra en la teoría de la organización y no en la sociología.

vables que en otros contextos sociales debido al carácter altamente reflexivo que en ellas tienen sus propias prácticas, acciones y decisiones.

## BIBLIOGRAFÍA

ARNOLD, MARCELO  
2008 "Las organizaciones desde la teoría de los sistemas sociopoiéticos", *Cinta Moebio*, núm. 32, Facultad de Ciencias Sociales de la Universidad de Chile, pp. 90-108.

BARNARD, CHESTER  
1969 "Organizations as Systems of Cooperation", en Amitai Etzioni (editor), *A Sociological Reader on Complex Organizations*, Rinehart and Winston, Nueva York.

BITTNER, EGON  
1974 "The Concept of Organization", en Roy Turner (ed.), *Ethnomethodology*, Penguin, col. "Selected Readings", Londres.

BLAU, PETER  
1974 *On the Nature of Organizations*, John Wiley and Sons, Nueva Jersey.

BOLTANSKI, LUC y LAURENT THÉVENOT  
2006 *On Justification. Economies of Worth*, Princeton University Press, Nueva Jersey.  
1999 "The Sociology of Critical Capacity", *European Journal of Social Theory*, vol. 2, núm. 3, Sage Journals, pp. 359-377.

BUCKLEY, WALTER  
1993 *La sociología y la teoría moderna de sistemas*, Amorrortu Editores, Buenos Aires.

CHOO, CHUN WEI  
1996 "The Knowing Organization: How Organizations Use Information to Construct Meaning, Create Knowledge and Make Decisions", *International Journal of Information Management*, vol. 16, núm. 5, Elsevier, pp. 329-340.

COLLINS, RANDALL y STEPHEN K. SANDERSON  
2009 *Conflict Sociology*, Paradigm Publishers, Boulder.

CLEGG, STEWART  
1997 *Modern Organizations. Organization Studies in the Postmodern World*, Sage Publications, Londres.

CROZIER, MICHEL  
1971 *El fenómeno burocrático. Ensayo sobre las tendencias burocráticas de los sistemas de organización modernos y sus relaciones con el sistema social y cultural*, dos volúmenes, Amorrortu Editores, Buenos Aires.

CZARNIAWSKA, BARBARA  
1998 *A Narrative Approach to Organization Studies*, Sage Publications, Thousand Oaks.

DAFT, RICHARD y KARL WEICK  
1984 "Toward a Model of Organizations as Interpretation Systems", *Academy of Management Review*, vol. 9, núm. 2, Nueva York, pp. 284-295.

DAHRENDORF, RALF  
1962 *Las clases sociales y su conflicto en la sociedad industrial*, Ediciones Rialp, Madrid.

DI MAGGIO, PAUL y HELMUT ANHEIER  
1990 "The Sociology of Non-profit Organizations and Sectors", *Annual Review of Sociology*, vol. 16, pp. 137-159.

DOUGLAS, MARY  
2007 *Pureza y peligro. Un análisis de los conceptos de contaminación y tabú*, Nueva Visión, Buenos Aires (original de 1966).  
1986 *How Institutions Think*, University of Syracuse Press, Nueva York.

DOUGLAS, MARY y AARON WILDAVSKI  
1983 *Risk and Culture. An Essay on the Selection of Technological and Environmental Dangers*, University of California Press, Los Ángeles.

EBRAHIM, ALNOOR  
2005 *NGO's and Organizational Change*, Cambridge University Press, Londres.

ETZIONI, AMITAI  
1975 *Organizaciones modernas*, Editorial Hispanoamericana, Buenos Aires.  
1969 *A Sociological Reader on Complex Organizations*, Rinehart and Winston, segunda edición, Nueva York.

FISHER, WILLIAM  
1997 "Doing Good? The Politics and Antipolitics of NGO practices", *Annual Review of Anthropology*, vol. 26, pp. 439-464.

GARFINKEL, HAROLD  
2006 "Buenas razones organizacionales para malos registros clínicos", en Garfinkel (ed.), *Estudios en etnometodología*, Anthropos, Madrid.

GELLNER, DAVID y ERIC HIRSCH, editores  
2001 *Inside Organizations. Anthropologists at Work*, Berg, Oxford.

GONNET, JUAN PABLO  
2012 "¿Cómo es posible el orden organizacional? Hacia una revisión de los supuestos sociológicos acerca de las organizaciones", *Astrolabio*, nueva época, núm. 9, Centro de Investigaciones y Estudios sobre la Cultura y la Sociedad del Consejo Nacional de Investigaciones Científicas y Técnicas, Córdoba, Argentina, pp. 250-278.  
2011 "Organizaciones y problemas sociales. Una aproximación sistemática", *Iconos. Revista de ciencias sociales*, núm. 41, septiembre, Facultad Latinoamericana de Ciencias Sociales, sede Ecuador, pp. 137-152.

GOULDNER, ALVIN  
1954 *Patterns of Industrial Bureaucracy*, The Free Press, Nueva York.

HABERMAS, JÜRGEN  
1971 "Discusión con Niklas Luhmann. ¿Teoría sistemática de la sociedad o teoría crítica de la sociedad?", en J. Habermas, *La lógica de las ciencias sociales*, Taurus, Madrid.

HATCH, MARY Jo y DVORA YANOW  
2003 "Organization Theory as an Interpretive Science", en Haridimos Tsoukas y Christian Knudsen (eds.), *The Oxford Handbook of Organization Theory. Meta-theoretical Perspectives*, Oxford University Press, Nueva York.

HERNES, TOR  
2002 *Understanding Organization as Process*, Routledge, Londres.

HERZFELD, MICHAEL  
1999 *Anthropology Through the Looking-glass. Critical Ethnography in the Margins*, Cambridge University Press, Cambridge.

HILBERT, RICHARD  
1992 *The Classical Roots of Ethnomethodology. Durkheim, Weber and Garfinkel*, The University of North Carolina, Chapel Hill.

HILHORST, DOROTHEA  
2003 *The Real World of NGO's. Discourse, Diversity and Development*, Zed Books, Nueva York.

LUHMANN, NIKLAS  
2010a *Organización y decisión*, Herder, México, D. F.  
2010b *¿Cómo es posible el orden social?*, Herder, México, D. F.  
1997 *Organización y decisión. Autopoiesis y entendimiento comunicativo*. Anthropos-Universidad Iberoamericana, Madrid-México, D. F.

MARCH, JAMES  
1978 "Bounded Rationality, Ambiguity, and the Engineering of Choice", *The Bell Journal of Economics*, vol. 9, núm. 2, pp. 587-608.

MARCH, JAMES y HERBERT SIMON  
1961 *Teoría de la organización*, Ediciones Ariel, Barcelona.

MAYNTZ, RENATE  
1977 *Sociología de la organización*, Alianza, Madrid.

MERTON, ROBERT K.  
1969 "Bureaucratic Structure and Personality", en Amitai Etzioni (ed.), *A Sociological Reader on Complex Organizations*, Rinehart and Winston, Nueva York.

MILLS, WRIGHT

2000 *The Sociological Imagination*, Oxford University Press, Nueva York.

NEIMAN, GUILLERMO y GERMÁN QUARANTA

2006 “Los estudios de caso en la investigación sociológica”, en Vasilachis de Gialdino (comp.), *Estrategias de investigación cualitativa*, Gedisa, Barcelona.

PARSONS, TALCOTT

1969 “Suggestions for a Sociological Approach to the Theory of Organizations”, en Amitai Etzioni (ed.), *A Sociological Reader on Complex Organizations*, Rinehart and Winston, Nueva York.

PERROW, CHARLES

1974 *Complex Organizations. A Critical Essay*, Scott, Foresman and Company, Illinois.

PFEFFER, JEFFREY

1992 *Organizaciones y teoría de las organizaciones*, Fondo de Cultura Económica, México, D. F.

PONDY, LOUIS, P. FROST, G. MORGAN y T. DANDRIDGE, editores

1983 *Organizational Symbolism*, Jai Press, Nueva York.

RAMOS ALCIDA, RITA

1992 “The Hyper-real Indian”, en R. Ramos Alcida, *Indigenism. Ethnic Politics in Brazil*, The University of Wisconsin Press, Madison, pp. 267-283.

RUBEN, GUILLERMO y PEDRO JAIME

2004 “Etnografías do capitalismo: por uma articulação entre cultura, economia, história e poder”, *Ideias*, Instituto de Filosofía e Ciencias Humanas de la Universidad Estadual de Campinas, Sao Paulo, pp. 60-76.

SELZNICK, PHILIP

1969 “Foundations of the Theory of Organization”, en Amitai Etzioni (ed.), *A Sociological Reader on Complex Organizations*, Rinehart and Winston, Nueva York.

SCHEIN, EDGAR

1996 “Culture: The Missing Concept in Organization Studies”, *Administrative Science Quarterly*, vol. 41, núm.2, Sage Publications, pp. 229-240.

SCOTT, RICHARD

1998 *Organizations. Rational, Natural and Open Systems*, Prentice Hall, Nueva Jersey.

SMIRCICH, LINDA

1984 "Organizational Culture", *Administrative Science Quarterly*, vol. 28, núm. 3, Sage Publications, pp. 339-358.

SMIRCICH, LINDA y CHARLES STUBBART

1985 "Strategic Management in an Enacted World", *Academy of Management Review*, núm. 18, Nueva York, pp. 724-736.

WEBER, MAX

2004 *Economía y sociedad*, Fondo de Cultura Económica, México, D. F.

WEICK, KARL

1995 *Sensemaking in Organizations*, Sage Publications, Thousand Oaks.

1993 "The Collapse of Sensemaking in Organizations: The Mann Gulch Disaster", *Administrative Science Quarterly*, vol. 38, núm. 4, Sage Publications, Thousand Oaks, pp. 631-652.

1979 *The Social Psychology of Organizing*, McGraw Hill, Nueva York.

WEICK, KARL, KATHLEEN SUTCLIFFE y DAVID OBSTFELD

2005 "Organization and the Process of Sensemaking", *Organization Science*, vol. 16, núm. 4, Catonsville, pp. 409-421.