



LA CULTURA ORGANIZACIONAL:

MIRADAS DESDE EL ENFOQUE SOCIOLOGICO

Virginia Estela Reyes Castro
Coordinadora



DIRECTORIO

UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO

Enrique Luis Graue Wiechers

Rector

Leonardo Lomelí Vanegas

Secretario General

Leopoldo Silva Gutiérrez

Secretario Administrativo

Mónica González Contró

Abogada General

Joaquín Díez-Canedo Flores

Director General de Publicaciones y Fomento Editorial

FACULTAD DE CIENCIAS POLÍTICAS Y SOCIALES

Angélica Cuéllar Vázquez

Directora

Arturo Chávez López

Secretario General

Juan Manuel López Ramírez

Secretario Administrativo

Ilan Edwin Garnett Ruíz

Jefe del Departamento de Publicaciones



La cultura organizacional: miradas desde el enfoque sociológico

Virginia Estela Reyes Castro
coordinadora

Ana Gabriela Piedra Miranda



Esta investigación, arbitrada a “doble ciego” por especialistas en la materia, se privilegia con el aval de la Facultad de Ciencias Políticas y Sociales de la UNAM.

Este libro fue financiado con recursos de la Dirección General de Asuntos del Personal Académico de la Universidad Nacional Autónoma de México, mediante el proyecto “*Elaboración de Materiales para la Enseñanza Teórica de la Cultura Organizacional con Enfoque Interdisciplinario y de Sistemas Complejos*”, coordinado por Virginia Estela Reyes Castro, como parte del Programa de Apoyo para la Innovación y Mejoramiento de la Enseñanza (PAPIME) ES300914.

**La cultura organizacional:
miradas desde el enfoque sociológico**
Virginia Estela Reyes Castro (coordinadora)
Ana Gabriela Piedra Miranda

Primera edición: 4 de diciembre de 2018

D.R. © Universidad Nacional Autónoma de México
Ciudad Universitaria, Delegación Coyoacán, C.P. 04510, CDMX,
Facultad de Ciencias Políticas y Sociales, Circuito Mario de la Cueva s/n,
Ciudad Universitaria, Delegación Coyoacán, C.P. 04510, México, CDMX.

ISBN UNAM: 978-607-30-1360-4

Diseño tipográfico: Fernando Bouzas Suárez

Diseño de portada: Hugo Olivares Cornejo

Corrección de estilo y cuidado de la edición: Clara Isabel Martínez V.

Traducción de textos inglés-español: Ana Gabriela Piedra Miranda

Queda prohibida la reproducción parcial o total, directa o indirecta, del contenido de la presente obra, sin contar previamente con la autorización expresa y por escrito de los editores, en términos de lo así previsto por la Ley Federal de Derechos de Autor y, en su caso, por los tratados internacionales aplicables.

Impreso y encuadernado en México
Printed and bound in Mexico

AGRADECIMIENTOS

Agradecemos el apoyo incondicional de la Lic. Michelle de la Trinidad Mendoza por su gran compromiso a lo largo de este segundo cuaderno del proyecto PAPIME ES300914, como becaria y como revisora del aparato crítico.

Agradecemos también al maestro Salvador Mora por habernos dedicado su tiempo en revisar y aportarnos sus atinados comentarios.

A todos aquellos que de una u otra manera contribuyeron a la realización de este texto.

Y a la DGAPA por todo el apoyo recibido durante la vigencia de este proyecto. Finalmente a la Universidad Nacional Autónoma de México por todo el conocimiento recibido.

DEDICATORIAS

A **mis padres**, quienes me dieron su amor incondicional y valores para luchar en esta vida.

A mi guía espiritual **Gueshe Kelsang Gyatso Rimpoché**, por sus sabias enseñanzas sobre la paciencia y bondad para beneficiar a profesores, alumnos y consultores.

Virginia E. Reyes Castro

Con cariño para **mis alumnos** quienes me han enseñado la importancia de la perseverancia, espero que este texto pueda beneficiarlos. En especial, le dedico este esfuerzo a mi **sobrino Mateo**.

Ana Gabriela Piedra Miranda

ÍNDICE

Presentación	11
Introducción	13
La cultura organizacional: miradas desde el enfoque sociológico	17
Escuela estructural funcionalista	19
<i>Biografía 1. Émile Durkheim.</i>	23
La cultura organizacional y la escuela institucionalista	24
Funcionalismo y estructuralismo en Talcott Parsons	41
<i>Biografía 2. Talcott Parsons</i>	47
La cultura organizacional y el sistema social de Parsons.	48
Sociología comprensiva y teoría de la elección racional.	57
<i>Biografía 3. Max Weber.</i>	65
Cultura organizacional y teoría de la elección racional	66
El interaccionismo simbólico	101
<i>Biografía 4. John Dewey</i>	111
<i>Biografía 5. George Herbert Mead</i>	112
<i>Biografía 6. Herbert Blumer</i>	113
Cultura organizacional: interaccionismo y construcción simbólica	114
Fenomenología y etnometodología	137
<i>Biografía 7. Edmund Husserl.</i>	154
<i>Biografía 8. Alfred Schütz</i>	155
<i>Biografía 9. Peter Ludwig Berger</i>	156
<i>Biografía 10. Thomas Luckmann.</i>	157
Cultura organizacional: intersubjetividad, interacción y su acontecer cotidiano	158
La etnometodología	173
<i>Biografía. 11. Harold Garfinkel</i>	182
Cultura organizacional: los procesos de acción y el mundo social	183
El constructivismo estructuralista de Pierre Bourdieu	197
<i>Biografía 12. Pierre Bourdieu</i>	207

La cultura organizacional y la teoría de los campos y <i>habitus</i>	208
La epistemología de Jürgen Habermas	221
<i>Biografía 13. Jürgen Habermas</i>	227
Cultura organizacional y teoría de la acción comunicativa	228
La teoría de la estructuración de Anthony Giddens	239
<i>Biografía 14. Anthony Giddens</i>	244
La cultura organizacional y la teoría de la estructuración	245
Conclusiones	253
Corrientes sociológicas y aportaciones al estudio de la cultura organizacional.	261
Bibliohemerografía.	265

PRESENTACIÓN

El presente texto, *La cultura organizacional: miradas desde el enfoque sociológico*, es un producto del proyecto académico titulado Elaboración de Materiales para la Enseñanza Teórica de la Cultura Organizacional con Enfoque Interdisciplinario y de Sistemas Complejos, mismo que se enmarca en el Programa de Apoyo para la Innovación y Mejoramiento de la Enseñanza (PAPIME ES300914).

Al igual que el cuaderno anterior, dedicado al estudio de la cultura organizacional, este texto conforma la segunda obra, esta vez desde la perspectiva sociológica, la cual se elaboró con la idea de sistematizar el conocimiento y cubrir el vacío que existe en la bibliografía en español sobre la cultura organizacional. Esta obra reúne los diferentes enfoques e interpretaciones de las escuelas de pensamiento sociológico más relevantes para conocer cómo se construye la teoría de la cultura organizacional.

Después de haber revisado la bibliografía con respecto al tema que nos ocupa, llegamos a la conclusión de que era necesario elaborar un texto que hiciera un recorrido de los temas básicos de las escuelas de pensamiento sociológico, y con ello explicar de qué forma los estudiosos de la cultura organizacional han recogido nociones, conceptos y teorías que han servido para llevarlos al campo empírico de las organizaciones.

En esta revisión bibliográfica encontramos que la literatura producida en el ámbito de la cultura organizacional es de origen estadounidense y europeo, debido al interés de mantener un orden corporativo en el que las organizaciones inmersas en el sistema capitalista occidental han tenido que sufrir diversas transformaciones para mantener el *status quo* del mismo.

En este cuaderno se ha logrado sistematizar las diferentes corrientes de pensamiento utilizando fuentes directas y materiales de investigación en torno a los autores más destacados de las escuelas de la sociología y de la cultura organizacional. La exposición de las escuelas se presenta en orden cronológico con la idea de conocer la evolución que ha tenido el conocimiento de la sociología con respecto a la cultura. En un segundo momento se presentan las biografías de los principales representantes de las escuelas sociológicas. Finalmente, en un tercer apartado se abordan a los investigadores de la cultura organizacional, los cuales retoman ideas de la corriente sociológica para aportar conocimiento sobre cómo estudiar, analizar y crear propuestas para el estudio empírico de las organizaciones.

Este texto ha sido preparado con la convicción de que la cultura organizacional ocupa una posición central para el conocimiento de las organizaciones en el paradigma actual de la sociedad organizacional. La aplicación de marcos de estudio

sistematizados contribuirá a un mejor entendimiento de los elementos, relaciones y fenómenos organizacionales desde el enfoque cultural.

Este cuaderno se ha elaborado con fines didácticos y con la idea de ser una guía para el alumno universitario que estudia la asignatura “Cultura en las Organizaciones”, materia que forma parte del Nuevo Plan de Estudios de la Carrera de Ciencias de la Comunicación (2016) de la Universidad Nacional Autónoma de México. No obstante, puede servir como material de apoyo para otras disciplinas interesadas en el estudio de las organizaciones, por ejemplo, la sociología, la antropología y la psicología organizacional, así como a consultores y especialistas en la cultura organizacional.

Al final del cuaderno se presenta un cuadro donde aparecen las diferentes escuelas de la sociología y los autores de cultura organizacional que han recogido dichas contribuciones.

Con el cuaderno *La cultura organizacional: miradas desde el enfoque sociológico*, se pretende que el lector logre identificar las diversas escuelas del pensamiento y las teorías clásicas de la sociología, sus autores y presupuestos teóricos generales. Asimismo, que identifique los conceptos y principios que retoman los investigadores de la cultura organizacional de estas corrientes de la sociología.

INTRODUCCIÓN

El estudio de la cultura organizacional es de gran importancia en virtud de que en la actualidad nuestro mundo está conformado por una gran variedad de organizaciones. En este sentido, han surgido diversas teorías favorables para su desarrollo y auge que comprometen más la actividad del ser humano. En esta gama de teorías se encuentran las aportaciones de la sociología, teniendo como antecedente la sociología institucional de Emile Durkheim y la sociología comprensiva de Max Weber, las cuales surgieron como paradigmas para explicar cómo y de qué forma deben contribuir los individuos colectivamente con sus acciones en las entidades por medio del llamado simbolismo organizacional, en una red de entramados, relaciones y procesos que se dan al interior de éstas. Ambas perspectivas se presentan como alternativas que plantean diferentes horizontes para el estudio de las organizaciones. Más adelante, la sociología se dedicó a explicar cómo las características objetivas y subjetivas de la vida social no están articuladas, sino por el contrario están separadas.

Después, el conocimiento sociológico vino a enfatizar que no sólo las características objetivas y subjetivas de la vida social están separadas, sino que las dos partes pueden estar desconectadas una de la otra con más frecuencia de lo que se suponía, y que los símbolos comúnmente entendidos, pueden ser manipulados, incluso con el propósito de engañar a un interlocutor social.

A Durkheim le preocupaban las transformaciones que estaba experimentando la sociedad, sin embargo, consideraba que el conocimiento ejercido a través de la acción social (valores, costumbres compartidas y la vida normativa) como fuerza colectiva podía mantenerla unida. Para este científico social, los cambios que estaba sufriendo el mundo moderno acaecían en detrimento de la sociedad; la pérdida de estabilidad y la desesperación en la vida moderna eran cada vez más intensas, vívidas y aceleradas, por ello la vida parecía no tener sentido, esto debido en gran parte a que el pensamiento espiritual y la carencia moral se encontraban en proceso de destrucción.

En este sentido, Durkheim consideraba la institucionalidad como parte de esa nueva forma de cohesión social, la cual sólo podría darse a través de los marcos institucionales compuestos por valores y normas legitimadas. Con el avance del desarrollo industrial, las sociedades modernas tendieron a la división del trabajo para aumentar la productividad. Por ello, Durkheim insistió en instaurar un orden moral para conducir la consciencia colectiva de la sociedad, ya que cuando los individuos se encuentran fuera de esta lógica se producen formas de comportamiento no racionales (anomia).

Por su parte, Marx Weber se dedicó a analizar la cultura occidental comparándola con otras culturas (China, India, Oriente Medio) y en esas comparaciones encontró que la religión cristiana, a diferencia de las orientales, contribuyó al desarrollo del capitalismo a partir de ideas y valores culturales que inciden socialmente en nuestras acciones individuales y colectivas. Weber entiende que el capitalismo se caracteriza por el desarrollo de la ciencia respecto al descubrimiento de tecnología moderna, y por la burocracia entendida como un proceso que permite organizar a los individuos socialmente dotándolos de sentido racional instrumental en su actuar dentro de las organizaciones.

Los postulados de Durkheim y Weber fueron el parteaguas para el estudio de la cultura en las organizaciones. Por un lado, Durkheim fue quien instituyó el institucionalismo, al ver hacia adentro de las organizaciones para controlar y poner orden en las acciones de los trabajadores. Con estas bases surgió un segundo institucionalismo, conocido hoy como neoinstitucionalismo, el cual estudia y analiza las organizaciones desde fuera para introducir la planeación empresarial y así controlar el comportamiento y las acciones de los individuos en esta era del capitalismo global.

Weber, por su parte, fue el teórico que sentó las bases de la teoría de la acción social y sobre el que más se ha reflexionado para que otras corrientes de pensamiento continuaran deliberando sobre el significado de este concepto. Más tarde, el funcionalismo-estructuralismo de Talcott Parsons se centró en los sistemas sociales de acción; el interaccionismo simbólico profundizó en el conocimiento de la acción y la interacción de las personas y grupos humanos; la fenomenología propuso estudiar cómo los hombres definen su acción en el mundo social por medio de sus acciones las cuales han sido estructuradas e instituidas culturalmente para que éstas sean interpretadas; el constructivismo de Pierre Bourdieu se centra en las cuestiones culturales y simbólicas para explicar cómo los sujetos sociales se diferencian por su actuar social en los campos de posiciones sociales; la acción comunicativa de Habermas se enfocó en la forma en que el lenguaje y la comunicación servían a la acción racional, en la cual distingue la acción estratégica-instrumental volcada al logro de fines de la acción comunicativa orientada al entendimiento; finalmente, la teoría de la estructuración de Anthony Giddens, hace hincapié en los procesos de reflexividad que registran los agentes sociales con respecto a su forma cotidiana de actuar y la de otros en la vida social. Todas estas teorías tuvieron como eje de estudio teórico las acciones como fenómeno socio-cultural y cómo este fenómeno coadyuvó al estudio de la cultura organizacional. Asimismo, con esta concepción de las acciones se explica cómo fue evolucionando el entramado teórico sobre el actuar de los hombres en la vida cultural y social en las organizaciones, para crear orden y racionalidad, como dicen William Ouchi y Alan Wilkins.¹

1 William Ouchi y Alan Wilkins, "Organizational Culture", pp. 457-483. [En línea]. Disponible en: <https://www.jstor.org/stable/2083303?seq=1#page_scan_tab_contents>. [Accesado el día 12 de marzo de 2018].

La institucionalización y la acción instrumental están interrelacionadas en los estudios de cultura organizacional, dando pauta a un conocimiento sobre el manejo de la acción en las instituciones de las organizaciones modernas y contemporáneas.

De esta forma, el cuaderno *La cultura organizacional: miradas desde el enfoque sociológico* aborda un mapa general de las corrientes clásicas de la cultura sociológica. La selección de posturas y autores es resultado de las diversas reflexiones que hemos hecho a lo largo de estos cuatro años. Reconocemos que hemos omitido algunas escuelas de pensamiento, no obstante consideramos que las que aparecen son las más significativas para la comprensión de este campo de estudio. Finalmente queremos señalar que la parte dedicada a la cultura organizacional siempre es presentada con casos prácticos.

LA CULTURA ORGANIZACIONAL: MIRADAS DESDE EL ENFOQUE SOCIOLÓGICO

La sociología, al igual que la antropología, es una disciplina que ha contribuido al conocimiento de la cultura organizacional. La información proporcionada por esta disciplina ha contribuido con sus diferentes enfoques para hacer del estudio de la cultura organizacional un marco de conocimientos y premisas metódicas divergentes.

Estas aproximaciones teóricas desde el lado de la sociología han permitido una reflexión crítica acerca de la cultura en las organizaciones. Si bien la herencia positivista ha predominado en los estudios de la cultura organizacional, la sociología ha abierto caminos para descubrir nuevos horizontes acerca de la complejidad de la cultura en las organizaciones.

El patrimonio intelectual de la sociología, a diferencia de la antropología, es de origen europeo; más tarde surge la escuela americana dándole auge a esta disciplina. No obstante, los legados teóricos de la escuela americana y en cierto modo los de la escuela europea, han estado directamente ligados a los procesos del mercado mundial y al papel hegemónico del capitalismo.

Con el capitalismo tecnoburocrático se inaugura un tipo de conocimiento orientado a la profesionalización de los individuos en las organizaciones. Mediante este conocimiento, los estudiosos de las organizaciones analizan cómo se organizan las instituciones económica, social, cultural y políticamente, así como el papel que juega la empresa capitalista en el mundo moderno y contemporáneo.¹

Con esta breve descripción damos paso a explicar cada una de las escuelas del pensamiento sociológico.

1 Para profundizar sobre el tema del capitalismo y la cultura organizacional remítase al cuaderno *La cultura organizacional: miradas desde el enfoque antropológico*.

ESCUELA ESTRUCTURAL FUNCIONALISTA

La escuela francesa de sociología estructural funcionalista tiene su origen en las ideas de Émile Durkheim (véase biografía 1), quien a lo largo de su obra construye una noción de cultura basada en un orden institucional. Aunque explícitamente Durkheim comprende este concepto como el grado de conocimientos acumulados que tiene cada grupo social y de los cuales deviene su desarrollo intelectual (por ejemplo, cuando refiere a una *cultura especializada*),¹ en una revisión de su legado es posible hallar aspectos para comprender la amplitud del término.

Para el sociólogo francés, existen fenómenos sociales fundamentales que proveen a las sociedades de sistemas de valores, por tanto son ideales. Estos son: la religión, la moral, el Derecho y lo estético, los cuales se derivan de un orden económico determinado, ya que los intereses puramente económicos deben sostenerse en una base social y moral específica.²

En ese sentido, lo social funciona independientemente del uso que hacen los individuos de esos sistemas, a los cuales Durkheim atribuye “un poder imperativo y coercitivo en virtud del cual se le imponen”,³ al constituir un orden de hechos que consiste en las formas de actuar, pensar y sentir que deben ser institucionalizadas.

Son los hechos sociales los que componen el núcleo de la sociología durkheimiana, ya que propone estudiarlos como cosas para otorgarle un sentido objetivista al estudio de la sociedad y no puramente como ideas; en tanto la cosa es objeto de conocimiento, requiere de un análisis mental procedente de la observación y experimentación.⁴

Durkheim define dos tipos de hechos sociales: por un lado, aquellos de orden fisiológico, constituidos por las “maneras de hacer”, es decir, los aspectos tangibles que dan sustento a la vida social, fundamentalmente la sociedad y las instituciones que la conforman (la familia, el Estado, la Iglesia, etc.), y por otro, los de orden morfológico que son las “maneras de ser” de cada sociedad, en cierto sentido, lo que Durkheim propone como aspectos de la cultura son la moralidad, la conciencia colectiva, las corrientes sociales y las representaciones colectivas.

Sostiene que toda sociedad debe construir numerosas instituciones como base de su moralidad, puesto que “el hombre no puede vivir en medio de las cosas sin hacerse ideas sobre las mismas”,⁵ pero tales ideas deben ser reguladas pues de ellas se deriva

1 Émile Durkheim, *La división del trabajo social*, p. 123.

2 *Ibidem*, p. 70.

3 Émile Durkheim, *Las reglas del método sociológico*, p. 38.

4 *Ibidem*, p. 19.

5 *Ibidem*, p. 49.

la conducta de sus miembros. La sociedad es “la personalidad moral que se encuentra por encima de las personalidades particulares, es la forma de la colectividad”,⁶ por lo tanto, la moral tiene una función coercitiva y reguladora. Cuando el conjunto de “creencias y todos los modos de conducta instituidos por la colectividad”⁷ funcionan de manera coercitiva y ayudan a cohesionar a los individuos podemos hablar de una institución.

En su ensayo *Representaciones individuales y representaciones colectivas* (1898), Durkheim distingue la naturaleza de los estados de la conciencia colectiva de aquellos de la conciencia individual, los primeros expresan la forma en que los grupos consideran sus relaciones con los objetos, y en consecuencia dan lugar a lo cultural. En ese sentido, si se busca conocer “la forma en que la sociedad se representa a sí misma y al mundo que la rodea, hay que considerar la naturaleza de la sociedad y no la de los particulares”.⁸

Durkheim hace referencia a una postura acumulativa y lineal de la cultura a través del concepto de representación colectiva como:

Producto de una inmensa cooperación que se extiende no sólo en el espacio, sino también en el tiempo; para construirla, una inmensa multitud de espíritus diferentes ha asociado, mezclado y combinado sus ideas y sus sentimientos; largas series de generaciones han acumulado ahí su experiencia y su saber.⁹

Los individuos son incapaces de crear representaciones que se integren de manera inherente al sistema social, éstas devienen de las acciones y relaciones dadas entre las conciencias individuales. Por ello, rechaza que el conjunto social sea sólo la suma de los elementos que lo conforman, y por lo tanto, no es posible explicar la totalidad de la sociedad desde los fenómenos individuales.¹⁰ Se entiende que es...

Casi imposible pertenecer a una sociedad sin compartir sus clasificaciones básicas y cada sociedad se encarga de imponer su propio orden lógico, la sociedad censura y ridiculiza a quienes juzgan sobre la base de principios distintos (sean éstos lógicos, morales o estéticos) a los que ella impone (...) provee a los sujetos del lenguaje y principios a través de los cuales se expresa; los valores que la sociedad impone se presentan como deseables a los individuos.¹¹

De tal modo que Durkheim comprende la cultura como el orden lógico a través del cual se establecen las clasificaciones básicas de cada sociedad, las cuales se expresan a través de prácticas colectivas, por ejemplo, el totemismo y el ritualismo. La cultura

6 Émile Durkheim, *La división del trabajo social*, op. cit., p. 11.

7 Émile Durkheim, *Las reglas del método sociológico*, op. cit., p. 29.

8 *Ibidem*, p. 23.

9 Émile Durkheim, *Las formas elementales de la vida religiosa*, p. 50.

10 *Ibidem*, p. 43.

11 *Idem*.

es un espacio que se construye mediante símbolos y significados, los cuales proveen de sentido a cualquier proceso humano, ya sea de tipo político, económico, social o psicológico. Tal sentido se manifiesta en los mitos, ritos, creencias, religión¹² y otros productos culturales que resultan de la colectividad.

Explica que para lograr una sociedad altamente cohesionada es necesaria la división del trabajo, misma que conduzca hacia la especialización de las funciones. Aunque Durkheim deja entrever que estas divisiones reducen la interacción entre los individuos y ello deviene en un detrimento de la conciencia colectiva, señala que para el progreso de una sociedad se requiere de instituciones que coordinen las funciones de los individuos. Para ello, los altos funcionarios deberían "... suprimir los empleos inútiles, distribuir el trabajo en forma que cada uno se halle suficientemente ocupado, aumentar, por consiguiente, la actividad funcional de cada trabajador".¹³

Bajo una visión claramente organicista,¹⁴ propone que para aumentar el rendimiento de las sociedades en vías de industrialización se requiere de un estricto carácter normativo; al omitir las fuerzas conflictivas que pueden tener lugar en la colectividad, establece dos formas en las que los individuos se relacionan con la estructura social, las cuales dependen del grado de desarrollo (de agrícolas a industriales) que haya alcanzado dicha sociedad: la solidaridad mecánica y la orgánica.

Durkheim plantea el concepto de solidaridad como consecuencia de la división del trabajo, lo cual derivaría en la cohesión ideal de los miembros de la sociedad. En la visión mecánica, el individuo se relaciona con la sociedad a través de los imperativos y prohibiciones establecidas en lo colectivo, cede sus deseos y voluntad para favorecer lo social. Por el contrario, la solidaridad orgánica consistiría en la emancipación moral de los individuos o, en el mejor de los casos, una interpretación particular de los imperativos sociales; por lo cual en las sociedades con este tipo de relaciones se requieren formas de sanción más complejas, por ejemplo, las leyes o un sistema judicial.

En este último escenario, en donde los lazos sociales se debilitan, se presenta lo que Durkheim denomina como anomia. Este término hace referencia a la incapacidad de una sociedad para regular el comportamiento e integrar a los individuos que la conforman. Reconoce que los seres humanos necesitan cubrir sus necesidades para

12 Es preciso aclarar que la obra de Émile Durkheim prestó particular interés a lo sagrado, influido por su educación tradicional y las ideas de Saint Simon y Comte, quienes profesaban la sociolatría; en ello encontró formas visibles de representaciones colectivas dispuestas en objetos.

13 Émile Durkheim, *La división del trabajo social*, op. cit., pp. 408-409.

14 En la teoría organicista se entiende a las sociedades humanas como organismos vivos, es decir que trasciende a los elementos o las partes que lo conforman y a su vez está compuesta por subsistemas que desempeñan tareas específicas para el funcionamiento total del sistema.

lograr un nivel de bienestar, sin embargo, éste no se encontrará únicamente en sus límites orgánicos, ni psíquicos, sino que se valen de los servicios provenientes de las sociedades, especialmente de sus estatutos morales.

Aunado a lo anterior, señala que la “anomia, en efecto, procede de que, en ciertos puntos de la sociedad hay falta de fuerzas colectivas, es decir, de grupos constituidos para reglamentar la vida social”.¹⁵ Para atender esta disfunción, Durkheim propone un orden cultural basado en la corporación, en tanto ésta se encargaría de regular las funciones sociales y económicas; como resultado se establecería una nueva disciplina moral relegando las funciones del antiguo estadio, en el cual la religión cumplió con tal cometido.¹⁶

En suma, para el sociólogo las sociedades avanzadas deben trascender y aspirar a un esquema estructurado mediante corporaciones que regulen e impongan un orden moral que cohesione a los individuos de una sociedad, para ello se valen de representaciones colectivas que funcionan como un rasgo cultural coercitivo al clasificar los hechos sociales según convenga a la moral de la estructura social.

La principal crítica respecto al pensamiento durkheimiano es su notable inclinación hacia la sociología *positiva* en tanto se propone objetivar los hechos sociales con el fin de estudiarlos a partir de una postura empirista del conocimiento. En ese sentido, señala la necesidad de “leyes” que describan las relaciones culturales que sostienen a las sociedades dando cabida al cientificismo de su tiempo. Abstrae en el concepto de anomia los escenarios sociales conflictivos o inmersos en dinámicas de continuo cambio en las estructuras sociales. No se interesó en la lucha entre grupos o clases debido a que minimiza las fuerzas conflictivas existentes en las sociedades modernas.

15 Émile Durkheim, *El suicidio*, p. 521.

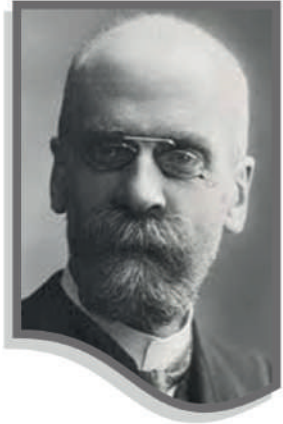
16 *Ibidem*, p. 522.

BIOGRAFÍA 1

Émile Durkheim

(Épinal, Alsacia, 1858-París, Francia, 1917). Sociólogo francés de origen judío, cuyos abuelos y padres eran rabinos; sin embargo, poco después de su confirmación como judío se alejó de toda implicación religiosa y se hizo agnóstico. No obstante, a lo largo de su carrera fueron los fenómenos religiosos los que ocuparon el primer plano de sus intereses.

Se graduó en la Escuela Normal Superior de París en 1882, posteriormente trabajó como profesor de Derecho y filosofía en diferentes liceos. En 1887 enseñó sociología y pedagogía en la Universidad Provincial de Burdeos; nueve años más tarde se le otorgó la cátedra de ciencias sociales, la primera con esta denominación en Francia. Eventualmente fue convocado a La Sorbona, como profesor de ciencias de la educación.



En su estancia en la Universidad de Burdeos fundó la revista *L'Année Sociologique*, importante publicación especializada en la nueva disciplina sociológica. *L'Année* divulgó la visión durkheimiana a nivel internacional. Además fue un brillante político académico, logró importantes nombramientos para sus jóvenes discípulos.

No sólo produjo trabajos seminales en este campo, sino que también creó una escuela que dominó el terreno de las ciencias sociales francesas hasta la Segunda Guerra Mundial, al tiempo que ejerció una importante influencia en la antropología británica y la sociología americana.

Entre sus obras más importantes se encuentran: *La división del trabajo social* (1893), *Rules of Sociological Method* (1895), *Suicide: A Study in Sociology* (1897), *Juicios de valor y juicios de realidad* (1911) y *Formas elementales de la vida religiosa* (1912).

FUENTES

Universidad Pedagógica Nacional, “Émile Durkheim”, en *Biografías y vidas*. [En línea]. Disponible en: <<http://www.biografiasyvidas.com/biografia/d/durkheim.htm>>. [Accesado el día 20 de octubre de 2015].

S/a, “Émile Durkheim”, en *Busca biografías*. [En línea]. Disponible en: <<http://www.busca-biografias.com/biografia/verDetalle/3137/Emile%20Durkheim>>. [Accesado el día 20 de octubre de 2015].

Thomas Barfiel, *Diccionario de antropología*, México, Siglo XXI, 2000, pp. 26-27.

Imagen: <<https://www.biografiasyvidas.com/biografia/d/durkheim.htm>>.

La cultura organizacional y la escuela institucionalista

La obra de Émile Durkheim influyó de forma notable en el proceso de institucionalización de las sociedades industriales de su tiempo; no obstante, sus ideas fueron recogidas mucho más tarde por los teóricos de las organizaciones y, más recientemente, por los estudiosos de la cultura organizacional dando lugar a tres grandes perspectivas: la *función social de la cultura*, que se enfoca en la formación de preceptos morales para integrar las aspiraciones organizacionales con su funcionamiento; el *institucionalismo clásico*, el cual busca entender a las organizaciones como marcos institucionales compuestos por valores y normas legitimadas, y el *neoinstitucionalismo*, que ha permeado el análisis organizacional desde los años setenta con énfasis en la forma en que la difusión de normas y prácticas organizacionales regulan el comportamiento de sus miembros. De esta última encontramos dos vertientes: quienes observan al entorno como fuente de institucionalización y quienes perciben a las organizaciones como instituciones.

Las contribuciones de Durkheim para la cultura organizacional se han centrado en los conceptos de división del trabajo e instituciones, destaca su entendimiento de cultura como un sistema de representaciones y valores originado en la estructura social, el cual contribuirá a coaccionar a los individuos en el orden de una moral determinada. Hay que recordar que la noción de organización refleja un enfoque biologista en el que una estructura es inseparable de sus funciones, en ese sentido los individuos y grupos de individuos que son parte de una organización se encuentran posicionados en la estructura organizacional y cumplen una función acorde a su posición.

La productividad fue uno de los aspectos que preocupó a los administradores de principios del siglo xx, y para solucionarlo recurrieron a la especialización de las tareas dado que al limitar las funciones del empleado éste podría mantenerse en una sola tarea y con ello aumentar la efectividad del trabajo. La idea de división del trabajo fue retomada en los principios básicos de la administración clásica, siendo el francés Henry Fayol¹⁷ quien la integró como el principio fundamental de la actividad laboral. En este sentido, señalaba que cuanto más especializados estuvieran los trabajadores tendrían un mejor desempeño y rendirían mayores ganancias a la empresa.¹⁸

Con el avance del desarrollo industrial durante el siglo XX, se dio por hecho la división del trabajo como un rasgo evolutivo de las organizaciones modernas, es decir, a mayor complejidad dentro de la organización, más división. La fragmentación de las estructuras organizacionales demandaba mecanismos de cohesión, ya

17 Henri Fayol. Ingeniero civil (1841-1925). Teórico de la administración de empresas. Sus aportaciones al campo de las organizaciones lo llevaron a ser considerado el padre de la administración. Fayol desarrolló un modelo administrativo positivista.

18 Henri Fayol, *Principios de la administración científica: administración industrial y general*, Buenos Aires, Ateneo, 1973.

que como lo observó Elton Mayo,¹⁹ “el rápido desarrollo de la ciencia y la industria puso fin al sentimiento individual de identificación con su grupo, de satisfacción con su trabajo”.²⁰ La influencia del pensamiento de Durkheim sobre la Escuela de Relaciones Humanas se da por esa preocupación de Mayo dado el debilitamiento de las relaciones sociales al interior de las organizaciones, lo cual conlleva a que los individuos pierdan de vista el sentido del trabajo o sus obligaciones.²¹ “Mayo eligió selectivamente elementos del trabajo de Durkheim para señalar cómo el desarrollo industrial había destruido rutinas efectivas de colaboración a las que... la supervivencia de las sociedades históricas siempre ha sido debida”.²²

Para Mayo cada grupo social y sus miembros deben enfrentar dos problemáticas: por un lado, la satisfacción de las necesidades económicas y materiales; por otro, el mantenimiento de la cooperación dentro de las organizaciones. Reconoce que los métodos administrativos de su tiempo se habían interesado de forma efectiva en el primer problema, pero dejaron de lado problemas como la desertión, la rotación laboral, las huelgas, entre otras formas de disolución de las relaciones laborales. Por ello, Mayo se interesa especialmente en las rutinas y rituales que proponía Durkheim como medios de colaboración, resaltando el principio de solidaridad como factor para organizar la vida social.²³

Asimismo, William Ouchi²⁴ y Alan Wilkins²⁵ señalan que, para el estudio de la cultura organizacional, Durkheim analizó la importancia de los símbolos -mitos o rituales- como fuente de solidaridad para amortiguar la desintegración social provocada por la división del trabajo. “Las representaciones simbólicas de una realidad

19 Elton Mayo. Sociólogo y psicólogo industrial de origen australiano (1880-1949). En Estados Unidos realizó estudios sobre las relaciones humanas en las organizaciones.

20 Elton Mayo, *The Social Problems of an Industrial Civilization*, p. 6. Traducción propia de: “... *the rapid development of science and industry put an end to the individual's feeling of identification with his group, of satisfaction in his work*”.

21 *Ibidem*, pp. 4-14.

22 Phil Johnson y Joanne Duberley, “Anomie and Culture Management: Reappraising Durkheim”, p. 571. [En línea]. Disponible en: <<https://doi.org/10.1177/1350508410392435>>. [Accesado el día 12 de marzo de 2018].

23 Elton Mayo, *The Social Problems of an Industrial Civilization*, op. cit., p. 9.

24 William Ouchi (Honolulu, Hawaii, 1943). Licenciatura en la Universidad de Williams, maestría en la Universidad de Stanford y doctorado en Administración de Empresas por la Universidad de Chicago. Actualmente es miembro de la facultad de la Anderson School of Management de la Universidad de California en Los Ángeles.

25 Alan Wilkins es profesor de liderazgo en la organización y estrategia. Tiene doctorado en la Universidad de Stanford. Su investigación central es sobre el tema de los mitos corporativos y las organizaciones como sub-culturas.

social compleja fueron fundamentales para que la vida colectiva tuviera una presencia en el estudio de la cultura organizacional”.²⁶

Otros autores de esta escuela también observan que el aumento de la racionalidad organizacional ha generado costes sociales elevados y ven en la institucionalización la solución para la cohesión dentro de las organizaciones,²⁷ como veremos en los siguientes apartados.

La función social de la cultura

Talcott Parsons y Robert Merton²⁸ consolidaron el estructural-funcionalismo cuya base se centra en los postulados de las funciones sociales de Durkheim. Su interés se enfocó en el entendimiento del orden social basado en normas y valores. Como se explicará más adelante, mientras Parsons se dedicó a teorizar sobre la realización de funciones a través del rol y a explicar los sistemas que conforman la estructura social (sistema de la personalidad, sistema social y sistema cultural), Merton se ocupó de entender las funciones, disfunciones (anomias) y afunciones del sistema social, que se expresan de forma manifiesta y latente en el marco del cambio estructural.

Durkheim conceptualizó la desorganización o desorganización colectiva que llamó *anomia* como un producto social históricamente contingente: un problema endémico, aplicable a todos, independientemente de su posición social, que se expresó de dos maneras relacionadas. En primer lugar, a través del fracaso de la conciencia colectiva para regular tanto la naturaleza de las aspiraciones humanas como los medios por los cuales deberían perseguirse. En segundo lugar, se expresó a través de la difusión de normas específicas que inflamaron activamente las aspiraciones no reguladas: un desencanto del egoísmo que fue causado por la difusión del pensamiento y la práctica económica de libre mercado.²⁹

La función social de la cultura en las organizaciones es proveer a sus miembros de objetivos, propósitos e intereses como un marco aspiracional de referencia. “Estos

26 William Ouchi y Alan Wilkins, “Organizational Culture”, *op. cit.*, pp. 457-483. [En línea]. Disponible en: <https://www.jstor.org/stable/2083303?seq=1#page_scan_tab_contents>. [Accesado el día 12 de marzo de 2018].

27 Para profundizar en la influencia de la sociología de Durkheim y la escuela de relaciones humanas ver Ronald Korajczyk, “The Human Relations Approach and its Critics”. [En línea]. Disponible en: <http://ecommons.luc.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=2612&context=luc_theses>. [Accesado el día 3 de enero de 2018].

28 Robert Merton, sociólogo estadounidense. Estudió en la Temple University y en la Universidad de Harvard, posteriormente trabajó en el Departamento de Sociología de la Universidad de Tulane y fue profesor de la Universidad de Columbia.

29 Phil Johnson y Joanne Duberley, “Anomie and Culture Management: Reappraising Durkheim”, *op. cit.*, p. 571.

objetivos están más o menos integrados e implican varios grados de prestigio y sentimentalismo”.³⁰ Por otro lado, la cultura funciona como un marco regulador en tanto define y controla los modos aceptables de lograr los objetivos de la organización. De acuerdo con Merton, cada grupo social u organización acoplan sus propias aspiraciones con regulaciones morales o institucionales en las cuales se especifican los medios para alcanzar ciertos fines. No obstante, “estas normas regulatorias e imperativos morales no necesariamente coinciden con las normas técnicas o de eficiencia”.³¹

Las estructuras organizacionales se conforman de jerarquías a través de las cuales atribuyen roles específicos de acción mediante los que se distribuye y ejerce el poder; de este modo, cada posición en la estructura tiene en mayor o menor medida el poder de aplicar las normas institucionales a través de la coerción o las recompensas.

Merton considera las normas institucionales como medios para lograr los objetivos organizacionales, pero dadas las limitaciones que ejercen al funcionamiento organizacional señala que existe mala integración de la estructura con la función, lo que constituye un problema central para la gestión de las organizaciones. De hecho, en situaciones concretas, las normas institucionales de las organizaciones limitan de forma directa la eficiencia, por ejemplo, aquellos que tienen que ver con la legalidad que se contraponen al robo o al fraude.

Merton retomó la noción de funciones entendidas como una cosa estandarizada tales como una norma social o institucional, un proceso social o instrumentos de control social. Para él, las funciones “... son las consecuencias observadas que favorecen la adaptación o ajuste de un sistema dado”,³² critica el hecho de que el análisis funcional que le antecede se limita a observar las aportaciones positivas de la función al sistema, por ello se debe entender a la función como un efecto. Hay funciones manifestas y funciones latentes: las primeras son definidas como “... las consecuencias objetivas que contribuyen al ajuste o adaptación del sistema y que son buscadas y reconocidas por los participantes en el sistema”,³³ las cuales generalmente son motivadas por la subjetividad de los individuos; las segundas se entienden como aquellas que no fueron buscadas intencionalmente.

De acuerdo con Merton, la cultura y sus componentes (la división del trabajo, las exigencias institucionales, la ordenación jerárquica de los valores, etc.) son un mecanismo para realizar las funciones, mismas que se encuentran ligadas a las necesidades biológicas y sociales propuestas por Bronisław Malinowski (ver Cuaderno 1). Con esa perspectiva, su propuesta se dirige a analizar los comportamientos grupales

30 Robert Merton, “Social Structure and Anomie”, p. 672. [En línea]. Disponible en: <www.jstor.org/stable/2084686>. [Accesado el día 4 de enero 2018].

31 *Ibidem*, p. 673.

32 Robert Merton, *Teoría y estructura social*, p. 126.

33 *Idem*.

mediante una exposición sistemática de las personas que ocupan una posición en una estructura lo cual propicia un cierto tipo de conducta y de interacción con respecto al resto de los individuos.³⁴ Esta observación conduce a incluir los significados de la acción en los cuales, generalmente, se expresan las normas del grupo. Tanto para Durkheim como para Merton, las normas son aquello que permite la continuidad de una conducta con validez moral para el conjunto social, en ese sentido, la cultura tiene una función de estabilidad para un sistema social (efecto deseado).³⁵

Sin embargo, como ya anticipaba Durkheim, no todos los miembros del conjunto social se adaptan a las formas de conductas vigentes en una sociedad, es ahí cuando aparece la disfunción o anomia, o como la llama Merton, conducta social divergente. La vida en sociedad se encuentra sujeta a “objetivos, propósitos o intereses culturalmente definidos, sustentados como objetivos legítimos por todos los individuos de la sociedad...”,³⁶ estos proporcionan sentimientos aspiracionales en cada uno de ellos. No obstante, para motivar a la realización de tales cometidos, es necesario “... que la estructura cultural defina, regule y controle los modos admisibles de alcanzar esos objetivos”³⁷ a través de reglas, costumbres o instituciones. La disfunción emerge cuando los individuos no logran adaptarse al sistema social mediante tales mecanismos.

La adaptación de los individuos a una sociedad o a una organización que es portadora de una cultura supone la adaptación de los valores culturales a las diferentes posiciones que ocupan los individuos. Para Merton hay cinco modos de adaptación: la conformidad, la innovación, el ritualismo, el retraimiento y la rebelión.³⁸ Mientras que las primeras tres cumplen una función de predictibilidad y regularidad de la conducta social, en las últimas dos se reduce al mínimo dicha función, lo que puede llamarse anomia o caos cultural.³⁹

Durante las décadas de los cincuenta y sesenta se presentó “una aceptación general de la visión durkhemiana de las organizaciones como sistemas naturales integradas por consensos de valor y dando énfasis a los procesos relacionados con la estructura social”.⁴⁰ De tal modo que con la consolidación de las sociedades industriales

34 *Ibidem*, p. 131.

35 *Ibidem*, p. 201.

36 *Ibidem*, p. 210.

37 *Idem*.

38 *Ibidem*, p. 218.

39 *Ibidem*, p. 239.

40 David Silverman, crítico de la teoría organizacional y profesor emérito del Departamento de Sociología en Goldsmiths College. Cuenta con estudios de economía en la London School of Economics, y estudios de maestría en la Universidad de California.

David Silverman, “Formal Organizations or Industrial Sociology: Towards a Social Action Analysis of Organization”, pp. 221-238. [En línea]. Disponible en: <<https://doi.org/10.1177/003803856800200206>>. [Accesado el día 5 de enero de 2018].

se acentúa la necesidad de generar mecanismos para reducir sus anomalías. En ese sentido, es esencial que las organizaciones produzcan sus propias representaciones, códigos normativos y valores que orienten a sus miembros, mismas que serán generadas por el conjunto social y no por los individuos.

Algunos autores se dedicaron a observar las cuestiones morales que conducen el desarrollo de la organización. Por ejemplo, Russell Hardin señala que la moralidad institucional tiene como propósito servir a la organización, "... las reglas y los procedimientos que guían las acciones de los miembros están determinadas por la relación funcional de sus acciones con los propósitos generales de la institución".⁴¹ En ese sentido, cuando la organización no logra sus propósitos se debe, generalmente, a dos posibles causas: la primera, la disfunción entre la institución y su propósito, o la segunda, una falla (anomalía) en personas específicas dentro de la institución. En ese caso la moralidad debe ser construida dentro de la organización.

Heather A. Haveman⁴² y Hayagreeva Rao⁴³ investigaron la forma en que las organizaciones y las instituciones coevolucionan mediante las reglas y las aspiraciones del conjunto organizacional, observando que "la adaptación estuvo restringida tanto por factores institucionales (...) como por factores técnicos...".⁴⁴

Klaus Weber⁴⁵ y Brayden King⁴⁶ se dedicaron a observar formas de organización emergentes en las que es evidente un malestar con respecto a un orden establecido. "El malestar tiende a romper patrones de comportamiento rutinario y ordenado,

41 Russell Hardin, "Institution Morality", en Robert Goodin, *The Theory of Institutional Design*, p. 127. [En línea]. Disponible en: <<https://books.google.com.mx/books?id=nCS-QtIzMBqC&pg=PA126&lpg=PA126&dq=Russell,+Hardin,+%E2%80%9CInstitution+morality%E2%80%9D+en+Robert+E.+Goodin&source=bl&ots=XRn5nbFj2K&sig=NWi5PGoe40t-7MyUMJ3XjvgTr0g&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwiExOehidncAhVCnuAKHQ91D2cQ6AEwAHoECAkQAAQ#v=onepage&q=Russell%2C%20Hardin%2C%20%E2%80%9CInstitution%20morality%E2%80%9D%20en%20Robert%20E.%20Goodin&f=false>>. [Accesado el día 5 de enero de 2018].

42 Heather A. Haveman. Profesor de la Universidad de California en Berkeley y miembro del Departamento de Sociología de la misma universidad. Se ha especializado en el comportamiento organizacional y las relaciones industriales.

43 Hayagreeva Rao. Profesor de liderazgo y comportamiento organizacional en la Universidad de Stanford. Sus áreas de interés son la gestión y el comportamiento organizacional.

44 Heather Haveman y Hayagreeva Rao, "Structuring a Theory of Moral Sentiments: Institutional and Organizational Coevolution in the Early Thrift Industry", p. 1606. [En línea]. Disponible en: <<https://doi.org/10.1086/231128>>. [Accesado el día 6 de enero de 2018].

45 Klaus Weber. Estudiante de las organizaciones, sus líneas de investigación son la cultura organizacional, las instituciones y la sustentabilidad ambiental. Es profesor de la Kellogg School of Management at Northwestern University.

46 Brayden King. Sociólogo y especialista en organizaciones. Actualmente es el editor principal de *Organization Science* y editor de consultoría en *Sociological Science*.

haciendo que las personas olviden las normas, los principios morales y las posiciones que normalmente limitan su comportamiento”.⁴⁷ Según sus propias palabras, estos malestares se convierten en anomias, ya que son resultado de las fallas en la solidaridad social dado el intenso cambio al que están sometidas las sociedades modernas y la creciente división del trabajo.

En las organizaciones se establecen lazos morales con los trabajadores, esto depende de su experiencia en la estructura social dando lugar a la solidaridad orgánica, lo cual los motiva a hacer mayores esfuerzos para hacer sus labores. De esa forma se propicia un sentimiento de colectividad entre los miembros, quienes de una manera profunda se ven obligados a corresponder a los otros. Al respecto, Stephen Smith menciona que el alto grado de solidaridad que se manifiesta en los lugares de trabajo evoca valores sagrados que parten de principios morales que se expresan mediante el trabajo en equipo y el compromiso.⁴⁸

Las opiniones de Durkheim sobre la autonomía moral, su diagnóstico de la naturaleza problemática de los valores utilitarios modernos y su insistencia en la sociedad como fuente y objetivo de la moralidad se aplican como un marco de referencia que permite una identificación, análisis y discusión de suposiciones problemáticas sobre el hombre, la organización y la sociedad en los discursos de cultura corporativa.⁴⁹

Algunos enfoques más recientes sobre la gestión de la cultura organizacional han revisado las reformulaciones de Merton acerca de la teoría de Durkheim. “Esta reformulación legitima un enfoque instrumental sobre la necesidad de que los ‘expertos’ regulen los medios a través de los cuales se persiguen los fines utilitarios naturalizados mediante el desarrollo de prácticas de gestión cultural que pretenden (re) integrar a los mal socializados”.⁵⁰

Desde una perspectiva crítica se comprendió que el trabajador se encuentra alienado a la moral organizacional mediante una relación jerárquica. Cuando sus acciones y comportamientos no responden a esa moral, se justifica como una anomia o un compromiso débil con los objetivos de la organización. Ya Durkheim vislumbraba

47 Klaus Weber y Brayden King, “Social Movement Theory and Organization Studies”, en Paul Adler y otros, *The Oxford Handbook of Sociology Social Theory and Organization Studies: Contemporary Currents*, p. 489.

48 Stephen Smith, “Arlie Russell Hochschild: Spacious Sociologies of Emotion”, en Paul Adler y otros, *The Oxford Handbook of Sociology, Social Theory and Organization Studies: Contemporary Currents*, op. cit., pp. 394-403.

49 Peter Dahler, “Corporate Culture and Morality: Durkheim-Inspired Reflections on the Limits of Corporate Culture Journal of Management Studies”, p. 1. [En línea]. Disponible en: <doi:10.1111/j.1467-6486.1994.tb00329.x>. [Accesado el día 7 de enero de 2018].

50 Phil Johnson y Joanne Duberley, “Anomie and Culture Management: Reappraising Durkheim”, op. cit., p. 563.

que la anomia podría evitarse en las sociedades avanzadas a través de la afiliación a gremios y otras formas de asociación meritocráticas en las que se naturalizara la división de trabajo.

Institucionalismo clásico

Las teorías institucionales aplicadas al análisis de las organizaciones se han enfocado en la observación de los aspectos normativos que imperan en la vida organizacional; asimismo, reconocen que bajo ciertas circunstancias las organizaciones son guiadas por elementos culturales legitimados que les permiten dirigir su atención a los mecanismos de integración entre las reglas como patrones de acción y los actores o situaciones que conforman la estructura formal de la organización.

Se reconoce a Philip Selznick⁵¹ como el padre fundador del institucionalismo clásico o también conocido como viejo institucionalismo (*old institutionalism*). Fue estudiante de Merton en Columbia. En su texto *Foundations of the Theory of Organization* propone una matriz institucional para observar la forma en la que en los sistemas formales coexisten los sistemas de coordinación y a su vez persisten formas de comportamiento no racionales (anomias). Hay dos aspectos sustanciales en su propuesta:

1. El sistema de acción –o de la estructura formal de delegación y control la cual es una expresión organizacional– es en sí mismo sólo un aspecto de una estructura social concreta hecha de individuos que deben interactuar como un todo, no simplemente en términos de sus roles formales dentro del sistema.
2. El sistema formal y la estructura social dentro de la cual se encuentra su existencia concreta, son igualmente sujetos a la presión del ambiente institucional al cual se deben ajustar.⁵²

En la organización como sistema formal, los individuos son vistos con base en sus roles dentro de un sistema cooperativo. No obstante, los individuos se resisten a la despersonalización a la que se encuentran sometidos por el sistema formal; en ese sentido, se difuminan los límites entre el rol y su participación total, es decir, como un ser complejo en el que influyen muchos otros sistemas normativos y de valores. Al respecto, Selznick señala que la individualidad “... plantea nuevos problemas para la organización, en parte por las necesidades de su propia personalidad, en parte

51 Philip Selznick, teórico de la cultura organizacional. Tiene título doctoral en sociología por la Universidad de Columbia. Se ha desempeñado como profesor de sociología y Derecho en la Universidad de Berkeley.

52 Philip Selznick, “Foundations of the Theory of Organization”, p. 25. [En línea]. Disponible en: <<http://www.socio-legal.sjtu.edu.cn/uploads/papers/2011/jxr110623113528664.pdf>>. [Accesado el día 19 de marzo de 2018].

porque trae consigo un conjunto de hábitos establecidos, así como compromisos con grupos fuera de la organización”.⁵³

Ante ello, “la institucionalización remueve esas desviaciones del ámbito de la personalidad, transformándolas en un aspecto estructural persistente de las organizaciones formales. Estas reglas institucionalizadas y los modos de cooperación informal normalmente son esfuerzos de los participantes en la organización formal para controlar las relaciones grupales mediante las cuales se conforma el entorno de las decisiones organizacionales”.⁵⁴

El sociólogo considera que el sistema cooperativo que emerge de la aplicación del orden institucional debe ser reconocido como orgánico, sin embargo, “... la naturaleza de la autoridad en las organizaciones formales se reinterpreta para enfatizar en los factores de cohesión y persuasión frente a las fuentes legales o coercitivas”.⁵⁵ Al tener esto en consideración, el mantenimiento del sistema depende de cinco imperativos específicos:

1. La seguridad de la organización como una totalidad en relación con las fuerzas sociales de su entorno.
2. La estabilidad de las líneas de autoridad y comunicación.
3. La estabilidad de las relaciones informales dentro de la organización.
4. La continuidad de las políticas y de las fuentes de su determinación.
5. La homogeneidad de perspectivas con respecto al significado y el papel de la organización.

Bajo estos preceptos las organizaciones buscan la lealtad y el autosacrificio como expresiones individuales de sus miembros que a su vez constituyen manifestaciones de su compromiso e involucramiento moral con las normas de la organización. Asimismo, existen otros mecanismos para mantener el funcionamiento organizacional, los cuales, de acuerdo con Selznick, “... pueden derivarse principalmente de la respuesta de tales organizaciones a sus entornos institucionales en los que viven. La tendencia a construir ideologías, que refleja la necesidad de llegar a un acuerdo con las principales fuerzas sociales, es uno de esos mecanismos”.⁵⁶

Décadas más tarde, el propio Philip Selznick definió al viejo institucionalismo como aquel en el que la corporación o empresa es entendida en constante cambio, en ese sentido, el institucionalismo no es sólo un hecho sino un proceso en el cual “se consideran los aliados relevantes, los intereses de largo plazo son atendidos, y se

53 *Ibidem*, p. 26.

54 *Ibidem*, p. 27.

55 *Ibidem*, p. 28.

56 *Ibidem*, p. 12.

es sensible a las estructuras operativas de la autoridad”.⁵⁷ Sin embargo, considera que esta perspectiva obscurece las realidades del poder, la subordinación y la responsabilidad lo cual ha tenido una gran influencia en el diseño administrativo. Entiende la institucionalización como patrones integrados de orden social que son visibles en las actividades de la organización. Uno de los aspectos más significativos de la institucionalización es la infusión de valores mediante la operación técnica de la empresa.

En ese tenor, Selznick señala que “los valores tienen un papel central en la teoría de las instituciones”,⁵⁸ en tanto son la base para la creación de una estructura formal, permiten la emergencia de normas informales, son el marco para el reclutamiento selectivo, así como para los rituales administrativos y otras ideologías que resultan de la orientación de esos valores hacia los objetivos, la resolución de problemas y la adaptación organizacional.

En las sociedades pos-industriales, las organizaciones deben estar legitimadas no sólo de afuera hacia adentro (a través, por ejemplo, de un sistema legal), sino también deberán ser reconocidas por sus miembros, es decir, de adentro hacia afuera. Por ello, los nuevos institucionalistas le han dado prioridad a la cognición estructurada, la cual influye densamente en la estructura formal de la organización. Al respecto, Selznick dice que “esta útil idea nos recuerda que la interacción de la cultura y la organización está mediada por una construcción social, esto es, a través de patrones de percepción y evaluación”.⁵⁹

Neoinstitucionalismo organizacional

A finales de la década de los setenta y en los años ochenta, con la llegada del enfoque cultural en las organizaciones, una oleada de autores retomó los principios de institucionalización de Durkheim, iniciando un movimiento llamado *neoinstitucionalismo organizacional*. Esta corriente parte de las motivaciones y las restricciones que se les imponen a los comportamientos de los actores sociales mediante las normas y reglas. Son las instituciones las que estructuran la vida social a través de los procesos de producción y reproducción de valores, hábitos y roles.

57 Philip Selznick, “Institutionalism ‘Old’ and ‘New’”, p. 272. [En línea]. Disponible en: <www.jstor.org/stable/2393719>. [Accesado el día 19 de marzo de 2018].

58 *Idem*.

59 *Ibidem*, p. 274.

Según Walter Powell⁶⁰ y Paul DiMaggio,⁶¹ fue con la publicación de dos artículos –“The Effects of Education as an Institution” (“Los efectos de la educación como institución”) e “Institutionalized Organizations: Formal Structure as Myth and Ceremony” (“Las organizaciones institucionalizadas: la estructura formal como mito y ceremonia”)– de John Meyer en el año de 1977, que inició esta nueva vertiente en los estudios organizacionales. En ambos artículos se mostraba un especial interés sobre los efectos contextuales de las organizaciones formales.

A diferencia de los institucionalistas clásicos, los neo-institucionalistas se enfocaron en los cambios más importantes en empresas durante la época de la globalización, principalmente en la transformación de la especialización a la versatilidad de tareas y, además, de la coordinación de las reglas específicas a la coordinación por cultura, es decir, en la internalización de los objetivos de la empresa y las restricciones del mercado por los trabajadores. Otra de las grandes diferencias recae en que las “... nuevas perspectivas surgen a partir de la necesidad de contar con un mayor entendimiento sobre la desinstitucionalización y el cambio institucional para dar respuesta a la pregunta: ¿Cómo nuevas instituciones son creadas o las existentes cambian en el tiempo?”.⁶²

Los principios en los cuales se fundó el neoinstitucionalismo señalan que los elementos institucionales surgen fundamentalmente de pequeños grupos dentro de la organización; estos elementos son formalizados a través de la estructura y procesos de la organización, mediante ellos se proporciona estabilidad a la operación de la misma a través de rutinas que mejoran el desempeño organizacional.

Hay dos enfoques principalmente en el campo del estudio institucional: en el primero se percibe al entorno de las organizaciones como la fuente de institucionalización, en él se asume que las organizaciones reproducen o copian los preceptos del sistema social como hechos sociales en cada nivel de la organización; en el segundo se entiende a la organización como generadora de nuevos elementos culturales, en ese tenor, la reproducción de esos elementos es una consecuencia de la institucionalización y no una causa. Las fuentes de institucionalización provienen en el

60 Walter Powell. Sociólogo organizacional. Se ha desempeñado como profesor en diferentes áreas de las ciencias sociales. Fungió como director del Consorcio Escandinavo para la Investigación Organizacional en la Universidad de Stanford.

61 Paul DiMaggio. Sociólogo originario de Filadelfia, Pensilvania. Cuenta con estudios de doctorado en sociología en la Universidad de Harvard. Ha escrito ampliamente sobre el análisis organizacional. Fue director ejecutivo en el Programa de Organizaciones sin Fines de Lucro (1982-1987) en la Universidad de Yale.

62 Viviana Gutiérrez y Jairo Salas, “Pasado, presente y ¿futuro? De la teoría institucional en el análisis organizacional: una revisión a la literatura”, p. 8. [En línea]. Disponible en: <https://www.javerianacali.edu.co/sites/ujc/files/node/fielddocuments/field_document_file/dt_fcea_no.8_2015_definitivo.pdf>. [Accesado el día 12 de marzo de 2018].

primer enfoque del crecimiento del Estado o de las instituciones legitimadas por la sociedad, mientras en el segundo surgen de pequeños grupos intraorganizacionales (generalmente, las élites organizacionales) o la imitación de otras organizaciones. El espacio de representación o *locus* institucional se encuentra fuera de las organizaciones en el primer enfoque, mientras que en el segundo se encuentra dentro de la organización.⁶³ A continuación se presentan algunos de los autores más representativos de cada enfoque:

a) El entorno como institución

Desde esta perspectiva las organizaciones toman un *rol pasivo* del conocimiento ya institucionalizado, a través de las reglas del Estado o del sistema social, el cual es externo a la organización y, por lo tanto, jerárquicamente superior. En ese sentido, las instituciones del entorno no se pueden reducir a las relaciones que rodean a la organización, sino que trascienden su espacio y tiempo. El objetivo central de las organizaciones desde este enfoque es buscar la legitimación de sus actividades a través de moldear su cultura acorde a las formas que predominan en el entorno.

John Meyer⁶⁴ y Brian Rowan⁶⁵ señalan que las estructuras organizacionales formales surgen de reglas institucionalizadas formales; éstas funcionan como mitos y ceremonias, los cuales permiten la legitimidad y estabilidad de la organización.⁶⁶ Estos autores explican el papel de las reglas institucionalizadas entendidas como “clasificaciones construidas dentro de la sociedad como tipificaciones o interpretaciones recíprocas”.⁶⁷ En ese sentido, las conductas y comportamientos de los individuos son institucionalizables, desde un campo micro de la sociedad como la familia hasta uno macro como el sistema económico.

63 Lynne Zucker, “Institutional Theories of Organization”, p. 443. [En línea]. Disponible en: <https://www.jstor.org/stable/2083256?seq=1#page_scan_tab_contents>. [Accesado el día 13 de marzo de 2018].

64 John Meyer. Teórico de la teoría organizacional. Profesor emérito en sociología en la Universidad de Stanford. Fue premiado por la American Sociological Association por las contribuciones que ha realizado a la sociología y la educación.

65 Brian Rowan. Sociólogo de formación. Cuenta con estudios de doctorado en la Universidad de Stanford. Sus investigaciones se han centrado en el estudio de las organizaciones y la gestión de la educación.

66 John Meyer y Brian Rowan, *Institutionalized Organizations: Formal Structure as Myth and Ceremony*, pp. 340-363. [En línea]. Disponible en: <<http://www.jstor.org/stable/2778293>>. [Accesado el día 10 de enero de 2018].

67 Walter Powell y Paul DiMaggio, *El nuevo institucionalismo en el análisis organizacional*, p. 60.

John Meyer y Richard Scott⁶⁸ observan las reglas y regulaciones institucionales para entender el comportamiento de las organizaciones formales a través de explicaciones normativas.⁶⁹ Meyer y Scott que las instituciones apoyan sus fundamentos normativos en otros cognoscitivos integrados en estructuras administrativas muy elaboradas. En ese sentido, distinguieron dos dimensiones independientes de los ambientes organizativos: la dimensión técnica y la dimensión institucional: "...cuanto más desarrollado técnicamente esté un ambiente, mayor será el papel para la cognición discursiva y analítica; cuanto más institucionalizado sea, mayores serán los papeles de la razón práctica y, quizás, de la evaluación".⁷⁰

Para entender esta distinción, se definen a los ambientes técnicos como "... aquellos en que se produce e intercambia un producto o servicio en un mercado donde a las organizaciones se les recompensa por un control efectivo de sus sistemas de producción".⁷¹ Las organizaciones deben concentrarse en el control y coordinación de las cuestiones técnicas con el fin de afrontar las perturbaciones ambientales que se les presenten. Además, sus prácticas están orientadas al mercado y a la competitividad.

Las organizaciones que se enfocan en el apego a las reglas o creencias que se encuentran en el entorno, impuestas por los sistemas de autoridad legitimados, le darán mayor peso a "... los ambientes *institucionales* [que] son aquellos que se caracterizan por reglas y requisitos a los que se deben ajustar las organizaciones individuales si desean recibir apoyo y legitimidad".⁷² En ese sentido, las organizaciones se verán favorecidas por reproducir en sus sistemas internos las instituciones que imperan en la sociedad moderna.

Ambas dimensiones coexisten en las organizaciones, en ocasiones de manera conflictiva pues generan contradicciones en el funcionamiento organizacional al enfrentarse valores técnicos (eficiencia/eficacia) con valores institucionales (salud, seguridad, controles de contaminación). Scott distingue algunos tipos de estructuras organizacionales en una matriz. Por ejemplo, los servicios institucionales, los bancos y hospitales se encuentran en ambientes técnicos e institucionales fuertes en los que ambas dimensiones deben funcionar en sincronía dadas las labores de dichas

68 Richard Scott. Científico social, originario de Milwaukee, Wisconsin. Cursó estudios de maestría y doctorado en la Universidad de Chicago. Sus aportes lo llevaron a recibir el Premio Nobel de Economía en 1978.

69 John Meyer y Richard Scott, "Organizational Environments: Ritual and Rationality", EUA, Sage, 1983.

70 Walter Powell y Paul DiMaggio, *El nuevo institucionalismo en el análisis organizacional*, op. cit., p. 64.

71 Richard Scott y John Meyer, "La organización de los sectores sociales: proposiciones y primeras evidencias", en Walter Powell y Paul DiMaggio, *El nuevo institucionalismo en el análisis organizacional*, op. cit., p. 170.

72 *Idem*.

organizaciones; mientras las industrias de manufactura general favorecen al ambiente técnico sobre el ambiente institucional que es más débil. Las organizaciones que le otorgan mayor peso a los ambientes institucionales son las encargadas de reproducir las reglas de la vida social, ahí se encuentran las escuelas, las agencias legales y las iglesias, las cuales tienen un ambiente técnico mucho más débil; finalmente, las organizaciones orientadas al ocio y la recreación, como un club deportivo, tienen (aparentemente) ambientes institucionales y técnicos más débiles.⁷³

Mary Douglas⁷⁴ retoma las nociones de solidaridad y representaciones colectivas para conducir la acción social.⁷⁵ Al respecto dice: “El universo simbólico compartido y las clasificaciones de la naturaleza encarnan los principios de autoridad y coordinación... sin embargo, la avanzada división del trabajo destruye la armonía entre la moralidad, la sociedad y el mundo físico y la reemplaza con solidaridad que depende del funcionamiento del mercado”.⁷⁶

Walter Powell y Paul DiMaggio observan la importancia de los procesos de institucionalización y legitimación en el análisis organizacional. Acentúan los incentivos que provienen de las estructuras de autoridad vertical y las tipificaciones compartidas de la estructura organizacional mediante las redes horizontales, aunque reconocen ciertas autonomías entre niveles organizacionales. Estos autores “... hicieron hincapié en la forma en que los procesos coercitivos, esto es, la imposición directa de procesos de operación estándares por poderosas organizaciones en un área así como presiones más sutiles para lograr la conformidad, limitan la variabilidad”.⁷⁷

b) La organización como institución

Algunos autores más retornaron a las ideas centrales de Durkheim, en especial, por el hecho de que éste consideraba a las instituciones como creaciones definidas por un tiempo histórico. Mediante ellas, se integra a la sociedad y se refuerza la cohesión evitando así los daños colaterales de la división del trabajo social. En ese sentido, reconoce a algunas organizaciones como instituciones, en tanto su función es la de

73 *Ibidem*, p. 171.

74 Mary Douglas (1921-2007). Fue una reconocida antropóloga de origen italiano. Sus estudios sobre la antropología tuvieron impacto en el mundo organizacional. Fue miembro de la Academia Británica.

75 Mary Douglas, *How institutions Think*, Nueva York, Syracuse University Press, 1986.

76 *Ibidem*, p. 13. Traducción propia de: “*The shared symbolic universe and the classifications of nature embody the principles of authority and coordination... However, and advanced division of labor destroys this harmony between morality, society, and the physical world and replaces it with solidarity dependent on the workings of the market*”.

77 Walter Powell y Paul DiMaggio, *El nuevo institucionalismo en el análisis organizacional*, op. cit., p. 71.

integrar a los individuos de una sociedad, dado que para Durkheim el problema medular de las sociedades industriales no es económico, sino social.

La organización es un tipo de institución en el que se establecen las reglas para promover un comportamiento social moralmente deseable. Por ejemplo, Everett Hughes señala que las empresas o las asociaciones funcionan como instituciones en tanto son formas de sociabilidad organizada. En ese sentido, la corporación o empresa contribuye a la formación de un nuevo sistema social que tiende a garantizar la cohesión entre los individuos.⁷⁸

En esa misma línea, Alain Touraine⁷⁹ destaca que la organización no se puede definir como el conjunto de individuos o grupos, sino más bien como un sujeto colectivo en el que los miembros tienen una consciencia de la estructura organizacional y su posición en ella. Para Touraine, es evidente que el campo del trabajo y de la empresa alcanzan la vida personal y las actividades colectivas de los sujetos, y con ello, los mecanismos de control y poder de la empresa se extienden a otros dominios de orden social.⁸⁰

Lynne Zucker⁸¹ es una de las autoras más citadas desde esta postura, reconoce que las organizaciones son la forma institucional de las sociedades modernas, ya que es mediante sus estructuras y actividades que las personas desarrollan su vida diaria. En ese sentido, tienen un papel central dado que se encuentran inmersas en todas las esferas de la vida humana y, por lo tanto, detentan poder sobre los individuos. Para esta socióloga, la institucionalización es tanto un proceso como una variable de propiedad. Al respecto señala que “este es un proceso fenomenológico a través del cual ciertas relaciones sociales y acciones se dan por sentadas, esto es parte de una situación objetiva, mientras que al mismo tiempo esta es la estructura de la realidad en la que se define aquello que tiene significado y qué acciones son posibles”.⁸²

Para él, la forma de observar el proceso de institucionalización es examinando el patrón y el alcance de la difusión de éste en la estructura de otras organizaciones. Considera que para que el proceso se lleve a cabo depende de mecanismos de integración y representación cognitiva. La estructura se convierte en una forma organizativa que es institucionalizada dado que se considera que “... tiene efectos inequí-

78 Everett Hughes, “The Ecological Aspect of Institutions”, pp. 180–189. [En línea]. Disponible en: <www.jstor.org/stable/2084476>. [Accesado el día 10 de enero de 2018].

79 Alain Touraine. Sociólogo francés. Su formación académica transcurrió en Estados Unidos, estudió en las universidades de Columbia, Chicago y Harvard. Fundó centros de estudio en sociología en Chile y en París.

80 Alain Touraine, *La société postindustrielle*, Paris, Denoël, 1969.

81 Lynne Zucker, socióloga de origen americano. Se desempeña como profesora en el Departamento de Sociología y Estudios Políticos en la Universidad de California.

82 Lynne Zucker, “Organizations as Institutions”, p. 2.

vocos sobre la productividad y luego se considera legítimo organizarse formalmente, independientemente de cualquier beneficio neto”.⁸³

Zucker indica además que los actos son hechos objetivos y que tienen efectos en la institucionalización en tres aspectos de la persistencia cultural: la uniformidad de los entendimientos culturales, el mantenimiento de éstos y la resistencia al cambio.⁸⁴ La uniformidad consiste en los acuerdos comunes entre los miembros de las organizaciones que son internalizados pero rara vez expresados explícitamente; el mantenimiento es la reproducción de dichos acuerdos lo cual otorga cierta estabilidad y homogeneidad a los componentes organizacionales; la resistencia surge en oposición a “... la naturaleza no reflexiva, rutinaria y presupuesta de la mayor parte de la conducta humana”.⁸⁵

Renaud Sainsaulieu⁸⁶ y Denis Segrestin⁸⁷ comprenden que, si la empresa es a la vez un lugar de integración social y un lugar capaz de producir formas de identidad, de ese modo contribuye a la estructuración de lo social, y en ese sentido se convierte en una institución autónoma. Señalan que las empresas se constituyeron como un lugar social central en el que se regulan las relaciones sociales mediante dimensiones culturales.⁸⁸

El neoinstitucionalismo ha tratado de distinguirse de los institucionalistas clásicos a través de la integración de elementos cognitivos de la cultura, es decir, la forma en que funcionan los rituales, las ceremonias y las rutinas organizacionales sobre los individuos. Los problemas que trata esta corriente se basan en la aleatoriedad de las acciones organizacionales, la legitimación del líder, la moral ligada a la obediencia

83 *Ibidem*, p. 12.

84 Lynne Zucker, “The Role of Institutionalization in Cultural Persistence”, pp. 726-743. [En línea]. Disponible en: <<http://www.jstor.org/stable/2094862>>. [Accesado el día 10 de enero de 2018].

85 Walter Powell y Paul DiMaggio, *El nuevo institucionalismo en el análisis organizacional*, op. cit., p. 49.

86 Renaud Sainsaulieu (1935-2002). Fue un reconocido investigador de la sociología en las organizaciones. Sus estudios se enfocaron en el estudio de la cultura y la identidad corporativa que adquieren los miembros de las organizaciones. Sus investigaciones fueron relevantes para demostrar la importancia de la cultura organizacional.

87 Denis Segrestin. Sociólogo francés, especialista en el estudio de las organizaciones. Es responsable del programa de doctorado del Centro de Sociología de las Organizaciones. Sus líneas de investigación abarcan temas como: responsabilidad social corporativa, gestión de empresas y sindicalismo, entre otros.

88 Renaud Sainsaulieu y Denis Segrestin, “Vers une Théorie Sociologique de l’Entreprise”, pp. 335-352. [En línea]. Disponible en: <www.jstor.org/stable/43149392>. [Accesado el día 10 de enero de 2018].

y la solidaridad como mecanismo de interdependencia entre los individuos para dar cohesión a la organización.⁸⁹

Los nuevos institucionalistas retomaron el lado cognitivo de la cultura, por ejemplo, prestaron especial atención a la forma en que los rituales vinculan a los individuos con la estructura social y se establecen categorías mediante las cuales el mundo adquiere un significado simbólico.

El ritual, en opinión de Durkheim, también es clave para la creación de conocimiento y pensamiento. El estudio de la cultura en general y del género específico de la organización en particular está marcado por un debate sobre el contenido: ¿son los componentes catécticos (emotivos) y valóricos más o menos importantes que los elementos cognitivos/simbólicos/de creencias?⁹⁰

A manera de conclusión, en palabras de Powell y DiMaggio, existen puntos de convergencia entre el institucionalismo clásico y el nuevo institucionalismo:

Tanto el viejo como el nuevo enfoque comparten un escepticismo con respecto a los modelos de organización basados en el acto racional y cada uno considera la institucionalización un proceso dependiente del Estado que hace a las organizaciones menos racionales instrumentalmente al limitar las opciones que pueden seguir. Ambos ponen de relieve la relación entre las organizaciones y sus ambientes, y ambos prometen revelar aspectos de la realidad inconsistentes con las explicaciones formales de las organizaciones. Cada enfoque hace hincapié en el papel de la cultura en la conformación de la realidad organizacional.⁹¹

En suma, considerando las aportaciones de estas escuelas se puede decir que la cultura funciona como un mecanismo de las organizaciones formales para superar los problemas que genera la división del trabajo y la especialización. Los rasgos culturales deben ser observados como hechos sociales insertos en una estructura social objetivada.⁹² No obstante, la corriente estructural-funcionalista ha sido criticada en el marco de los estudios organizacionales, especialmente porque evita el tema de los conflictos asumiéndolos como anomías, generalmente asociadas a una falta de adaptación de los individuos a la estructura organizacional y sus valores.

89 James Lincoln y Didier Guillot, "Durkheim and Organizational Culture", p. 8. [En línea]. Disponible en: <<http://irle.berkeley.edu/workingpapers/108-04.pdf>>. [Accesado el día 16 de enero de 2018].

90 *Ibidem*, p. 10.

91 Walter Powell y Paul DiMaggio, *El nuevo institucionalismo en el análisis organizacional*, op. cit., pp. 46-47.

92 Frank Dobbin, "How Durkheim's Theory of Meaning-Making Influenced Organizational Sociology", pp. 03-26. [En línea]. Disponible en: <<http://www.oxfordhandbooks.com/view/10.1093/oxfordhb/9780199535231.001.0001/oxfordhb-9780199535231-e-009>>. [Accesado el día 18 de enero de 2018].

FUNCIONALISMO Y ESTRUCTURALISMO EN TALCOTT PARSONS

Talcott Parsons (véase biografía 2), sociólogo funcionalista-estructural de la escuela norteamericana, construyó una teoría general de la sociedad con base en la observación del conocimiento científico, para construir un esquema conceptual mediante el análisis de los sistemas. No obstante, su aportación principal se centró en los sistemas sociales de acción, los cuales han servido de marco de referencia no sólo a la teoría sociológica, sino también a otras disciplinas que trabajan los fenómenos sociales.

Sus referentes teóricos fueron principalmente Wilfredo Pareto, Émile Durkheim y Max Weber, por consecuencia continuó con el abordaje metodológico funcional-estructuralista que imperaba en la época. Su formación le llevó a elaborar su teoría sobre los sistemas sociales en el comportamiento humano dentro de los términos de la acción social apoyada sobre la base de una concepción organicista.

Para comprender cómo este científico social concibe la cultura es necesario partir del análisis que hace sobre la clasificación del sistema social el cual es estructurado con pautas institucionales que concretan el rol de los actores para guiar el proceder del ego: el sistema o *subsistema* social de acción, el sistema o *subsistema* de la personalidad y el sistema o *subsistema* cultural. Cada *sistema* o *subsistema* distingue propiedades que son de suyo determinadas. No obstante, el sistema social de acción depende del sistema de la personalidad y, sobre todo, del cultural en el que se manifiestan la socialización y el control. Descrito lo anterior, en lo siguiente se abordan las categorías de análisis que propone Parsons para entender cómo se van articulando los otros sistemas.

Este visionario social explica que para que un sistema social de acción funcione debe existir un marco de referencia que se ocupe de la *orientación* de uno o más actores convirtiendo este principio en un *esquema relacional*. Así, la interacción de los actores individuales como producto de las relaciones entre éstos se produce en una situación dada. “La situación, por definición, consiste en objetos de orientación; así, la orientación de un acto dado se diversifica frente a los diferentes objetos (sociales, físicos y culturales), y clases de ellos de que se compone su situación”.¹

Un *objeto social* es un actor, que a su vez puede ser cualquier otro actor individual dado (alter), el actor que se toma a sí mismo como punto de referencia (ego), o una colectividad, que se considera como una unidad a los fines del análisis de la orientación.²

1 Talcott Parsons, *El sistema social*, p. 16.

2 *Idem*.

En otras palabras, en cuanto al objeto social, Parsons refiere al rol social que se produce entre *alter* y *ego*. *Alter* en cuanto al *otro* y *ego* en cuanto al *yo*. En el caso de los segundos, los *objetos físicos*, les otorga una identidad empírica y explica que son medios y condiciones de la acción del *ego*, no obstante estos objetos físicos no interactúan con el *ego* ni responden al *ego*. Finalmente describe a los *objetos culturales* como elementos simbólicos: son ideas y creencias, símbolos expresivos o pautas de valor que se manifiestan a través del *ego* como situación y no como elemento constitutivo de la personalidad del *ego*.³

El proceso de la orientación sirve para el logro de gratificaciones o para evitar privaciones por parte del actor individual/colectivo. De esta forma, la organización estructural de los elementos de la acción está motivadas por la relación del actor con su situación, la historia de esa relación en un sentido de *experiencia*, en la que el actor desarrolla expectativas en relación con los objetos de la situación. Esta situación emerge en mucho de los casos de la reacción probable de *alter* sobre la acción de *ego*; para ello, *alter* se anticipa para afectar las propias elecciones del *ego*, siempre y cuando vayan en el sentido que convenga a los deseos o intereses de *alter*, no obstante hay que subrayar que el actor siempre busca gratificaciones o des-privaciones.⁴

Otros dos componentes que se mencionan de la acción en general en el sistema de disposiciones de necesidad es el componente *gratificacional* y el de *orientación catética*. El primero consiste en que el actor obtiene en su interacción con los objetos y lo que le cuesta en el sentido de la significación del *ego* para el equilibrio de su personalidad entre *gratificación-privación*. Y la *orientación catética* o también llamada *orientacional (elemental y fundamental)*, luego entonces ésta consiste en su relación con los objetos, es decir, las pautas o modos en que se organizan estas relaciones. Este componente es más elemental en el sentido de abarcar el aspecto cognitivo de los visos relevantes de la situación para los intereses del actor. Hay tres tipos de acción orientacional: la instrumental, en la que el actor es orientado a la consecución de una meta como fuente de bienes; el expresivo como fuente de recompensas simbólico expresivas, y el moral ego-integrativos con base en creencias religiosas o ideológicas, sacerdocio o liderazgo moral expresivo.⁵ Estos tipos de acción: “tienen que estar pre-

3 Resulta conveniente, dentro de los términos de la acción, clasificar el mundo de objetos en tres clases: 1. *sociales*, 2. *físicos* y 3. *culturales*. Siendo de esta forma, la acción, nos dice Parsons, es un proceso de orientación en el sistema actor-situación que tiene significación motivacional (ya sea como signos o símbolos) para el actor individual o, en el caso de una colectividad para sus componentes individuales. Talcott Parsons, *El sistema social*, op. cit., pp. 16-17.

4 *Ibidem*, pp. 16-17.

5 *Ibidem*, pp. 144-146.

sentes en algo que podría ser considerado como una unidad de un sistema de acción; es decir, un ‘acto-unidad’ o sea un estado o fin futuro al que se orienta la acción”.⁶

“El acto se convierte, pues, en una unidad en un sistema social, en la medida en que es parte de un proceso de interacción entre su autor y otros actores. La unidad es el acto”.⁷ La interacción del acto-unidad entre *alter* y *ego* se da a través de los sistemas simbólicos los cuales funcionan como medios para la comunicación entre ambos. Al surgir este proceso se genera un componente constitutivo entre los actores que interactúan: el sistema cultural, el cual pasa a formar parte del sistema social de acción.

Como hemos visto, el sistema social de acción, el de la personalidad de los actores individuales y el sistema cultural son dependientes de los términos de los otros dos; sin embargo, el sistema de la personalidad (*ego*) no actúa en razón de sus intereses, debe accionar de acuerdo a la exigencia y el orden de su sistema de roles y de manera positiva en la realización de la situación, y no así en conductas lesivas o desviadas. Por otro lado, debe evitar las manifestaciones culturales que atenten contra el orden o exigencias imposibles de atender, es importante que *ego* cumpla con las condiciones mínimas de estabilidad y desarrollo ordenado para que funcione el sistema social. De esta forma, *ego* siempre coexiste con *alter* en un *continuum* temporal.⁸

Desde el punto de vista del funcionamiento del sistema social, no todas las necesidades de los actores tienen que ser alcanzadas ni tampoco las necesidades de cada uno, sino sólo una proporción conveniente de una fracción suficiente de la población.⁹

En suma, para Parsons el sistema social:

Consiste en una pluralidad de actores individuales que interactúan entre sí en una situación que tienen al menos, un aspecto físico o de medio ambiente, actores motivados por una tendencia a ‘obtener un óptimo de gratificación’ y cuyas relaciones con sus situaciones –incluyendo a los demás actores– están mediadas y definidas por un sistema de símbolos culturalmente estructurados y compartidos.¹⁰

Ahora bien, el sistema social, el sistema de la personalidad y el sistema cultural forman parte de un sistema total concreto, cada uno depende del otro en el sentido de coherencia en tanto comparten la socialización y el control social. En estos términos, Parsons señala, con base en la estructura social, que las tensiones, el conflicto y las conductas desviadas en el sistema son indicios de que existen deficiencias en la in-

6 Unidad entendida como acción. *Ibidem*, p. 18.

7 *Ibidem*, p. 33.

8 *Ibidem*, p. 94.

9 *Ibidem*, p. 36.

10 *Ibidem*, p. 17.

tegración social que no responden a una situación de estabilidad. Por lo tanto, para este sociólogo la estabilidad de la estructura de un sistema social depende de que existan instituciones económicas, políticas, educacionales y jurídicas que garanticen la ejecución de las cuatro funciones básicas.¹¹

1. *Adaptación*: al organismo de acción conductiva le concierne la función de adaptación. Así el individuo puede adaptarse a su medio, para toda sociedad se encuentran establecidas, por obligación, funciones que determinan ciertas exigencias funcionales a las que está sometida la sociedad para la existencia del orden y satisfacción de necesidades a las que los individuos tienen que adaptarse. Estas exigencias las divide en dos clases: los imperativos universales que toda sociedad debe cumplir, por ejemplo, obedecer las señales de tránsito, ir siempre con indumentaria cuando nos encontramos en el exterior; y los imperativos de compatibilidad, los que limitan el orden de coexistencia de los elementos estructurales de la misma sociedad, como por ejemplo, un sistema concreto de la clase laboral. Estos imperativos a los que están sometidas las sociedades son considerados como pautas dominantes de la orientación del valor en un sistema dado a los cuales los actores sociales necesitan adaptarse para subsistir, a estas condiciones se les puede denominar estructuras adaptativas. Algunas de estas exigencias pautadas pueden no corresponder a cierto subsistema del sistema social por lo que tendrá que haber procesos de adaptación por parte de los actores a las exigencias institucionalizadas. Es el caso de una oficina de gobierno que dicta cierto tipo de valores a un grupo de colaboradores que son ajenos a la cultura de la organización, este grupo tendrá que adaptarse a esos valores.¹²
2. *Definición y consecución de fines*: la función del sistema es definir sus metas y alcanzarlas a partir de la personalidad individual o de la colectividad; esta función es completamente instrumental para ambos. En el caso del primero su orientación y rol se dirige a *alter* con la idea de obtener bienes, es decir, posesiones o servicios instrumentales; sin embargo, esta función es recíproca porque *ego* también es un medio para el logro de la meta de *alter*, la obtención de bienes no es producto de uno solo sino de la cooperación de un grupo de actores que interactúan para obtener el mismo objetivo o meta. En el caso de la colectividad, el actor se concreta a realizar funciones instrumentales obligatorias como colega o cooperante, los bienes son para la colectividad no individualizados.¹³
3. *Integración*: por medio de la socialización y de mecanismos de control, el sistema regula sus componentes y los de las demás funciones básicas por medio de roles institucionalizados conjugados con valores instrumentales, expresivos y mora-

11 A estas cuatro funciones se les conoce, por sus siglas en inglés, como esquema AGIL y cada una expresa los requisitos funcionales a seguir.

12 *Ibidem*, p. 164.

13 *Ibidem*, p. 76.

les-culturales. Institucionales porque de ahí emanan las pautas regulativas que gobiernan y definen los límites de la esfera privada de las orientaciones para los actores y subcolectividades.¹⁴ Un sistema de acción concreto es una estructura integrada de elementos de acción en relación con una situación. Esto quiere decir, esencialmente, integración de elementos motivacionales y culturales o simbólicos conjuntados en una cierta clase de sistema ordenado. En pocas palabras, al sistema social le corresponde la integración.¹⁵

4. *Latencia*: mantenimiento de pautas y de valores institucionalizados: los actores están obligados a cumplir con la colectividad, su rol institucionalizado, por medio de la consistencia de pautas y valores culturales. Cuando se cumple o se encara, a esta obligación se le denomina activada, pero en ciertas circunstancias la obligación puede ser latente “en el sentido que el actor encara la elección o bien eligiendo la alternativa que está de acuerdo con esos valores o bien aceptando las sanciones negativas que acompañan a la violación. También es aplicable a las orientaciones colectivas u obligaciones solidarias”.¹⁶

En estas cuatro funciones están presentes los sistemas de acción, de la personalidad y el cultural. Los tres son el uno para los otros dos, en el sentido de que sin personalidades y sin cultura no existiría ningún sistema social, siendo el cultural el que conforme un tipo de acción particular.¹⁷

De esta manera, la cultura como acción puede ser entendida como un sistema de *símbolos y significados*.

La cultura consiste... en unos sistemas de símbolos pautados u ordenados que son objeto de la orientación de acción, componentes internalizados por las personalidades de actores individuales y pautas institucionalizadas de sistemas sociales; los elementos culturales son elementos de orden pautado que median y regulan la comunicación, así como otros aspectos de la mutualidad de las orientaciones en los procesos de interacción... la cultura proporciona normas de orientación y ordenación selectiva... en los sistemas de creencias, los sistemas de símbolos expresivos y los sistemas de orientación del valor.¹⁸

Así entendido, la comunicación es la fuente de las funciones de la cultura porque sin la interacción no habría una producción de significados comunes que dan una relativa estabilidad al sistema “... puesto que una condición de la comunicación es

14 *Ibidem*, p. 147.

15 *Ibidem*, p. 25.

16 *Ibidem*, p. 100.

17 *Ibidem*, p. 17.

18 *Ibidem*, pp. 307-308.

la observación de las convenciones y de las normas del lenguaje y del sistema de creencias”.¹⁹

Finalmente y de acuerdo con Cadenas, el sistema cultural, según Parsons, “tiene una función paradójica, pues es ‘conservadora’, en tanto constituye el mecanismo mediante el cual el sistema social se retroalimenta, pero es a la vez fuente de ‘cambios’ en tanto es un sistema informacional para el sistema social”.²⁰

La crítica al sistema social de acción como teoría general para el análisis de la sociedad se da porque esta teoría responde a un modelo racional que propone un dominio estructural universal a través de las instituciones y los valores para que los individuos interactúen con sus acciones bajo esas estructuras de dominio.

Otra crítica al trabajo de Parsons es un bajo reconocimiento del espacio entre el individuo y su medio ambiente ya que se concreta a estudiar al individuo a partir de un punto de vista microsocioal y a determinar la colectividad con un enfoque macrosocioal.

Otro aspecto que a Parsons se le cuestiona es que no “aterrija” a la realidad su megateoría, la cual maneja con un nivel muy alto de abstracción y sin demostrarla en la práctica. La propuesta de Parsons, dicen sus detractores, se limita a estudiar los sistemas bajo la noción de sistema de la acción sin considerar otros aspectos para el análisis de la sociedad.

19 Talcott Parsons, *Societies: Evolutionary and Comparative Perspectives*, en Hugo Cadenas, “Cultura y diferenciación de la sociedad: la cultura en la sociedad moderna”, p. 252. [En línea]. Disponible en: <<http://www.scielo.cl/pdf/polis/v13n39/art12.pdf>>. [Accesado el día 30 de julio de 2017].

20 *Idem*.

BIOGRAFÍA 2

Talcott Parsons

(Colorado Springs, EUA, 1902-Munich, Alemania, 1979). Sociólogo de origen estadounidense. Sus primeros estudios los realizó en el Amherst College de Massachusetts, en donde estudió biología, filosofía y sociología, posteriormente recibió el grado de *Bachelor of Arts*. Entre 1924 y 1925 se traslada a Europa para estudiar en la London School of Economics y en la Universidad de Heidelberg.

En la Universidad de Heidelberg descubrió las aportaciones de Max Weber e Immanuel Kant, a quienes estudia ampliamente. Durante su estancia en Europa entra en contacto con el círculo de intelectuales al que pertenecía Marianne Weber.

Impresionado con los trabajos de Max Weber, realiza sus estudios bajo esa influencia. En 1930 traduce al inglés *La ética protestante y el espíritu del capitalismo*, para después doctorarse con *El concepto del capitalismo en la literatura reciente*, en donde analiza a Karl Marx, Max Weber, L. Brentano y W. Sombart.

En 1931 comienza a trabajar en la Universidad de Harvard y es hasta 1944 cuando le otorgan una cátedra definitiva, además de ser nombrado presidente del Departamento de Relaciones Sociales. En su estancia en Harvard, Parsons recibió la influencia de autores como L. J. Henderson, Pareto, Whitehead, Durkheim.

Finalmente, en 1949 fue nombrado Presidente de la Sociedad Americana de Sociología. Algunas obras fundamentales de Parsons son: *El sistema social* (1952), *Hacia una teoría general de la acción* (1968), *Estructura social y personalidad* (1969) y *El sistema de las sociedades modernas* (1971).

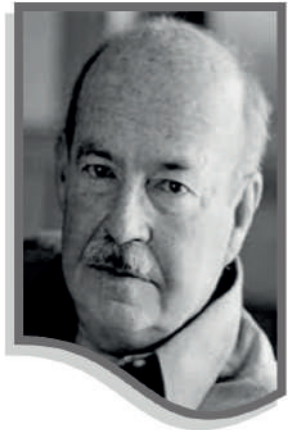
FUENTES

Universidad Pedagógica Nacional, “Talcott Parsons”, en *Biografías y vidas*. [En línea]. Disponible en: <http://www.biografiasyvidas.com/biografia/p/parsons_talcott.htm>. [Accesado el día 7 de septiembre de 2015].

S/a, “Talcott Parsons”, en *Busca biografías*. [En línea]. Disponible en: <<http://www.buscabiografias.com/biografia/verDetalle/3163/Talcott%20Parsons>>. [Accesado el día 9 de septiembre de 2015].

Salvador Giner, *Diccionario de sociología*, Madrid, Alianza Editorial, 2001, pp. 558-559.

Imagen: <<https://www.pinterest.com.mx/pin/90635011226827605/>>.



La cultura organizacional y el sistema social de Parsons

Talcott Parsons dedicó parte de su obra al estudio de las organizaciones, principalmente reflejada en sus artículos publicados en los años cincuenta “Suggestions for a Sociological Approach to the Theory of Organizations I”²¹ y II”²² y “Some Ingredients of a General Theory of Formal Organization”²³ en revistas especializadas en temas de administración. En ambos artículos, se enfoca en el análisis de las organizaciones formales en el marco de la teoría general de los sistemas sociales. En ese sentido, define a la organización como un sistema social orientado a una meta relativamente específica, la cual contribuye al mejor funcionamiento de la sociedad.

Sus ideas fueron retomadas por los teóricos de las organizaciones de su tiempo y, al seguir sus orientaciones, abordaron la cultura como un subsistema interno e inherente a la organización que permitía el control y la socialización. Dentro de este constructo se interrelacionaron los conceptos distintivos de la teoría del sistema social para explicar los procesos institucionales, las orientaciones motivacionales, los roles de los actores sociales, entre otros.

Philip Selznick señala al *ego* como la organización en tanto funciona como mediadora entre el organismo (individuo) y el mundo, lo cual le permite tener un control interno reflejándose en el *alter*, quien se alinea a los patrones del *ego*.²⁴ Explica tres características en las que el *ego* se manifiesta en los procesos de institucionalización y toma de decisiones crítica: la primera el carácter integrado de la organización, es decir, que tiene patrones que conforman su base estructural; la segunda es su carácter funcional que son el conjunto de mecanismos que permiten completar las tareas ya existentes; la tercera es el carácter dinámico en el que la organización cambia constantemente creando nuevas necesidades y problemas.

Para Selznick, las organizaciones se convierten en instituciones cuando son capaces de formalizar los procesos de mediación entre la organización y el mundo. Para ello, deben de orientar la interacción de las personas y grupos hacia sistemas técnicos, racionales, impersonales y definidos por sus tareas. Además, esa interacción formal es el patrón que constituirá la estructura social de la organización, la cual le

21 Talcott Parsons, “Suggestions for a Sociological Approach Theory of Organizations I”, pp. 63-85. [En línea]. Disponible en <www.jstor.org/stable/2390840>. [Accesado el día 22 de febrero de 2018].

22 Talcott Parsons, “Suggestions for a Sociological Approach to the Theory of Organizations II”, pp. 225-239. [En línea]. Disponible en <www.jstor.org/stable/2390988>. [Accesado el día 22 de febrero de 2018].

23 Talcott Parsons, “Some ingredients of a general theory of formal organization” in *Structure and Process in Modern Societies*, New York: Free Press, 1960, pp. 59-96.

24 Philip Selznick, *Leadership in Administration: Sociological Interpretation*, Nueva York, Harper & Row, 1957.

permitirá adaptarse de manera interna o externa al entorno. Finalmente, las organizaciones deben asumir los valores como herramientas como fuentes de gratificación individual y elementos que coadyuvan en la identidad de los grupos.²⁵

Por su parte, Alvin Gouldner²⁶ utilizó el análisis de los roles sociales e identidades organizacionales a partir de criterios de comportamiento latentes y manifiestos.²⁷ El autor deja entrever que una vez establecido un sistema de expectativas entre roles complementarios dentro de un grupo (de egos y alters) se garantiza la estabilidad relativa del sistema social.²⁸

Cuando los miembros de una organización interactúan, lo hacen a través de la observación y aprehensión de ciertos patrones de conducta que se observan en el proceso de socialización. A través de esas manifestaciones se pueden prescribir categorías en las cuales es posible describir la identidad social que se asigna a un grupo o a alguno de sus miembros. Para la realización de dicho análisis plantea que, dentro de las organizaciones, los roles o personalidades reflejan los valores de los grupos, pero éstos no siempre concuerdan con los que han sido acordados por la estructura formal de la organización. Propone tres variables para explicar el grado de acoplamiento entre los individuos y la estructura organizacional: la lealtad, el compromiso entre las habilidades profesionales y los valores y las orientaciones grupales.²⁹

Por ejemplo, en un estudio realizado a The General Gypsum Company identificó dos tipos de roles: en primer lugar, *los cosmopolitas*, que tienen baja lealtad a la organización, alta compenetración entre su rol y sus habilidades y usan referencias externas para el comportamiento grupal; en segunda instancia, *los locales* tienen alta lealtad a la organización, bajo nivel de especialización y usan referencias internas para la orientación de grupo.³⁰

25 *Ibid.*, p. 40.

26 Helen P. Gouldner se desempeñó como profesora emérita de sociología en la Universidad de Delaware. Fue presidenta del Departamento de Sociología y posteriormente se convirtió en la primera mujer decana de la Facultad de Artes y Ciencias de la misma universidad.

27 Alvin Gouldner, "Cosmopolitans and Locals: Toward and Analysis of Latent Social Roles I", pp. 281-306. [En línea]. Disponible en: <https://www.jstor.org/stable/2391000?seq=1#page_scan_tab_contents>. [Accesado el día 22 de febrero de 2018].

28 Alvin Gouldner, "Organizational Analysis", en Robert Merton y otros, *Sociology Today: Problems and Prospects*, pp. 400-428. [En línea]. Disponible en: <https://engagedscholarship.csuohio.edu/cgi/viewcontent.cgi?referer=https://www.google.com.mx/&httpsredir=1&article=1023&context=clsoc_crim_facpub>. [Accesado el día 22 de febrero de 2018].

29 Alvin Gouldner, "Cosmopolitans and Locals: Toward and Analysis of Latent Social Roles I", pp. 281-306. [En línea]. Disponible en: <https://www.jstor.org/stable/2391000?seq=1#page_scan_tab_contents>. [Accesado el día 22 de febrero de 2018].

30 *Idem.*

En los años sesenta, las ideas de integración de Parsons empezaron a permear en los estudios organizacionales, siendo entendidas como los imperativos que orientan el comportamiento. Por ejemplo, Helen P. Gouldner retomó dichas ideas para describir las formas de compromiso organizacional. Para esto, define dos tipos de integración, la cosmopolita y la introyección organizacional, la primera entendida como el sentido de pertenencia que genera el individuo en tanto interactúa con niveles específicos de la organización y con ésta en su totalidad, la segunda como la forma en que el individuo asume una serie de cualidades y valores validados por la organización.³¹

En un estudio de 1967, Paul Lawrence³² y Jay Lorsch³³ compararon seis organizaciones del mismo ramo industrial, se enfocaron en los subsistemas de ventas investigación producción en cada una para encontrar el grado de integración o diferenciación y cómo éstos se reflejaban en las orientaciones del individuo. Entre los hallazgos señalaron que:

Las seis organizaciones tuvieron mecanismos de integración similares (grupos de trabajo y departamentos), pero en las de mejor desempeño los dispositivos integradores cumplían más de seis determinantes de efectividad, que incluían factores como el patrón de influencia en la organización y el modo de comportamiento típico utilizado para resolver conflictos.³⁴

31 Helen P. Gouldner, "Dimensions of Organizational Commitment", pp. 488-490. [En línea]. Disponible en: <https://www.jstor.org/stable/2390769?seq=1#page_scan_tab_contents>. [Accesado el día 25 de febrero de 2018].

32 Paul Lawrence, consultor organizacional. Maestro y doctor en sociología. Profesor de comportamiento organizacional en la Escuela de Negocios de Harvard.

33 Jay Lorsch, administrador de empresas y teórico de la organización estadounidense. Es conocido por su contribución a la teoría de contingencia en el campo del comportamiento organizacional.

34 Paul Lawrence y Jay Lorsch, "Differentiation and Integration in Complex Organizations", pp. 1-47. [En línea]. Disponible en: <<https://www.jstor.org/stable/pdf/2391211.pdf>>. [Accesado el día 25 de febrero de 2018]. Traducción propia de: "*All six organizations had similar integrative devices (integrating teams and departments), but in the high performing organizations the integrative devices more fully met six determinants of effectiveness, which included such factors as the pattern of influence in the organization and the typical mode of behavior used to resolve conflict*".

Otros autores retomaron este concepto para el análisis organizacional, entre los que destacan Elizabeth Hoyt,³⁵ Alexander Winn,³⁶ Lawrence Fouraker y John Stopford,³⁷ Joseph Gusfield³⁸ y Johan Galtung.³⁹

En esta misma época, en la obra de Daniel Katz⁴⁰ y Robert Kahn⁴¹ se entiende a la organización como un sistema social con una estructura mediante la cual se establecen mecanismos de control que regula los diferentes componentes del sistema. Acorde con sus reflexiones, los patrones formales de comportamiento deben ser normados mediante el uso de roles, sanciones y valores, los cuales deberán estar interrelacionados para lograr la base de la integración en las organizaciones. Cada subsistema deberá adaptarse a su rol funcional y a los otros componentes del sistema.⁴²

En los setenta, el interés por el compromiso de los individuos con la organización mediante la definición de fines y sistemas de regulación se tornó un tema central en el estudio de las organizaciones. Así, Bruce Buchanan se refiere a tres componentes esenciales para lograr el compromiso de los miembros: 1) identificación y adopción propia de los objetivos y valores de la organización, 2) involucramiento e inmersión o absorción psicológica del rol, 3) lealtad como el sentimiento de pertenencia a la

35 Elizabeth Hoyt, "Integration of Culture: A Review of Concepts", pp. 407-426. [En línea]. Disponible en: <<https://www.journals.uchicago.edu/doi/abs/10.1086/200226>>. [Accesado el día 28 de febrero de 2018].

36 Alexander Winn, "Social Change in Industry: From Insight to Implementation", pp. 169-184. [En línea]. Disponible en: <<http://journals.sagepub.com/doi/abs/10.1177/002188636600200205>>. [Accesado el día 28 de febrero de 2018].

37 Lawrence Fouraker y John Stopford, "Organizational Structure and the Multi-national Strategy", pp. 47-64. [En línea]. Disponible en: <https://www.jstor.org/stable/2391261?seq=1#page_scan_tab_contents>. [Accesado el día 1 de marzo de 2018].

38 Joseph Gusfield, "Tradition and Modernity: Conflict and Congruence", s/p. [En línea]. Disponible en: <<https://spssi.onlinelibrary.wiley.com/doi/abs/10.1111/j.1540-4560.1968.tb02312.x>>. [Accesado el día 1 de marzo de 2018].

39 Johan Galtung, "A Structural Theory of Integration", pp. 375-395. [En línea]. Disponible en: <<http://journals.sagepub.com/doi/abs/10.1177/002234336800500404>>. [Accesado el día 1 de marzo de 2018].

40 Daniel Katz, originario de Nueva Jersey (1903-1998). Profesor emérito de psicología en la Universidad de Michigan y especialista en psicología de las organizaciones. Se enfocó en las conexiones entre la psicología individualista y la de los sistemas sociales. Contribuyó a los estudios para lograr un cambio de actitud en las personas dentro de las organizaciones.

41 Robert Kahn. Psicólogo y científico social del Instituto de Investigación Social. Obtuvo su doctorado en la Universidad de Michigan, es reconocido por sus indagaciones sobre las organizaciones y la encuesta como metodología de la investigación.

42 Daniel Katz y Robert Kahn, *The Social Psychology of Organizations*, Nueva York, John Wiley & Sons, 1966.

organización.⁴³ John Dowling y Jeffrey Pfeffer⁴⁴ retoman la cuestión de los valores sociales y la forma en que conducen el comportamiento. Al respecto señalan que “las organizaciones buscan establecer congruencia entre los valores asociados o implicados con sus actividades y las normas de comportamiento aceptable en el grueso del sistema social del cual son parte”.⁴⁵ Fremont Lyden implementa el análisis funcional de Parsons para ayudar a las organizaciones públicas a definir sus objetivos y conducir el comportamiento organizacional conectando las necesidades sociales e institucionales con las capacidades organizacionales.⁴⁶

En este periodo proliferaron los primeros estudios formales sobre la cultura organizacional, muchos de ellos retomaron los conceptos centrales de Parsons para explicar las interacciones entre los individuos y la organización, por ejemplo: Enid Mumford,⁴⁷ Lawrence Hrebiniak y Joseph Alutto,⁴⁸ William Evan,⁴⁹ Raymond

43 Bruce Buchanan, “Building Organizational Commitment: The Socialization of Managers in Work Organizations”. [En línea]. Disponible en: <https://www.jstor.org/stable/2391809?seq=1#page_scan_tab_contents>. [Accesado el día 1 de marzo de 2018].

44 Jeffrey Pfeffer, administrador de empresas, originario de San Luis, Missouri. Licenciado en administración y gestión de la ciencia, maestro en administración industrial y doctor en administración de empresas.

45 John Dowling y Jeffrey Pfeffer, “Organizational Legitimacy: Social Values and Organizational Behavior”. [En línea]. Disponible en: <https://www.jstor.org/stable/1388226?seq=1#page_scan_tab_contents>. [Accesado el día 6 de marzo de 2018].

46 Fremont Lyden, “Using Parson’s Functional Analysis in the Study of Public Organizations”. [En línea]. Disponible en: <https://www.jstor.org/stable/2392123?seq=1#page_scan_tab_contents>. [Accesado el día 6 de marzo de 2018].

47 Enid Mumford, socióloga originaria de Merseyside, Reino Unido. Cursó la licenciatura en la Universidad de Liverpool. Obtuvo su título doctoral en la Universidad de Manchester. Formó parte de la nueva Manchester Business School en 1966.

Enid Mumford, “Job Satisfaction: A Method of Analysis”, s/p. [En línea]. Disponible en: <<https://www.emeraldinsight.com/doi/abs/10.1108/eb055207>>. [Accesado el día 10 de marzo de 2018].

48 Lawrence Hrebiniak, profesor emérito en el Departamento de Gestión de The Wharton School de la Universidad de Pensilvania. Maestro en gestión estratégica y doctor en filosofía de la gestión.

Joseph Alutto. Experto en gestión empresarial. Cuenta con estudios de maestría en relaciones industriales en la Universidad de Illinois y un doctorado en comportamiento organizacional en la Universidad de Cornell. Se desempeñó como decano en la Facultad de Negocios Max M. Fisher de Ohio, EUA.

Hrebiniak Lawrence y Joseph Alutto, “Personal and Role-Related Factors in the Development of Organizational Commitment”, pp. 555-573. [En línea]. Disponible en: <https://www.jstor.org/stable/2393833?seq=1#page_scan_tab_contents>. [Accesado el día 10 de marzo de 2018].

49 William Evan, “Measuring the Impact of Culture on Organizations”, pp. 91-113. [En línea]. Disponible en: <https://www.jstor.org/stable/2393833?seq=1#page_scan_tab_con

Miles, Charles Snow y Pfeffer,⁵⁰ Don Hellriegel y John Slocum,⁵¹ Van Mannen y Edgar Schein,⁵² Cornelis Lammers y David Hickson.⁵³

A finales de los setenta, William Ouchi expresa que el problema de las organizaciones es obtener la cooperación a través de un grupo de individuos que sólo comparten parcialmente los objetivos organizacionales, por ello, destaca el control como mecanismo de integración a través de reglas y un sistema de autoridad jerárquica. En la década de los ochenta varios estudiosos se centraron en esta situación que dificultaba el desenvolvimiento de las organizaciones empresariales. En ese tenor, Robert Cooper reafirma la definición de organización con énfasis en lo funcional y lo formal, reconoce que además de sus fines instrumentales, fundamentalmente económicos, también es generadora de “interacciones entre los individuos”.⁵⁴

tents>. [Accesado el día 10 de marzo de 2018].

50 Raymond Miles, profesor emérito y ex decano de la Walter A. Haas Escuela de Negocios de la Universidad de California en Berkeley. Ha fungido como consultor de organizaciones públicas y privadas. Sus estudios han sido en comportamiento organizacional y relaciones industriales.

Raymond Miles y Jeffrey Pfeffer, “Organization-Environment: Concepts and Issues”, pp. 244–264. [En línea]. Disponible en: <<https://onlinelibrary.wiley.com/doi/full/10.1111/j.1468-232X.1974.tb00581.x>>. [Accesado el día 10 de marzo de 2018].

51 Don Hellriegel, profesor en la Universidad de Texas A&M, la Universidad Estatal de Pennsylvania y la Universidad de Colorado; profesor emérito en la Escuela de Administración Mays de la Universidad de Texas A&M. Obtuvo su licenciatura y maestría en la Universidad Estatal de Kent y su doctorado en la Universidad de Washington. Sus investigaciones versan en comportamiento de las organizaciones, el efecto de los entornos organizacionales y los procesos de innovación organizacional y administración estratégica.

John W. Slocum, profesor en la Universidad de Washington, la Universidad Internacional de Japón, y Amos Tuck School of Dartmouth College, además de ser profesor emérito en la Escuela de Negocios Cox de la Universidad Metodista del Sur. Tiene una licenciatura en administración de empresas, y maestría y doctorado en el comportamiento en las organizaciones por la Universidad de Washington.

Don Hellriegel y John Slocum, “Organizational Climate: Measures, Research and Contingencies”, pp. 255–28. [En línea]. Disponible en: <<https://journals.aom.org/doi/abs/10.5465/254979>>. [Accesado el día 10 de marzo de 2018].

52 Edgar Schein, Zurich, Suiza (1928). Psicólogo, investigador, escritor, profesor y consultor.

John Van Maanen y Edgar Schein, “Toward a Theory of Organizational Socialization”. [En línea]. Disponible en: <<https://dspace.mit.edu/bitstream/handle/1721.1/1934/?sequence=1>>. [Accesado el día 12 de marzo de 2018].

53 Cornelis J. L. y David J. Hickson, “Are Organizations Culture-Bound?”, pp. 402–403. [En línea]. Disponible en: <<https://www.taylorfrancis.com/books/e/9781135938543/chapters/10.4324%2F9780203370414-37>>. [Accesado el día 12 de marzo de 2018].

54 Robert Cooper, “Organization/Disorganization”, pp. 299–335. [En línea]. Disponible en: <<http://journals.sagepub.com/doi/abs/10.1177/053901886025002001>>. [Accesado el día

Con esta perceptiva Edgar Schein desarrolla sus trabajos más sobresalientes puesto que entiende a la cultura como el patrón de asunciones básicas que les permiten a las organizaciones adaptarse al entorno y la integración interna⁵⁵ asimismo se interesa en comprender el rol del líder en la creación de la cultura organizacional.⁵⁶ En su obra *Organizational Culture and Leadership* señala que la evolución de los grupos y las organizaciones se basa en el desarrollo de asunciones que les permiten adaptarse e integrarse a través de dimensiones sociales profundas mediante las cuales se desarrollan las asunciones subyacentes que conforman patrones de pensamiento, creencias, sentimientos y valores resultantes de la experiencia y aprendizaje común.

Retoma del pensamiento parsoniano la noción de que los individuos se comparan y toman decisiones dentro de grupos con base en patrones, reglas o principios (pattern variables). De acuerdo con Parsons, hay cinco dicotomías latentes en la interacción social, Schein las expone como la naturaleza de la realidad y la verdad; naturaleza del tiempo; naturaleza del espacio; naturaleza de la naturaleza humana; naturaleza de la actividad humana y naturaleza de las relaciones humanas.⁵⁷ Al respecto señala: “Si no podemos ponernos de acuerdo sobre qué es real, cómo determinar la verdad o la falsedad de algo, cómo medir el tiempo, cómo se asigna el espacio, qué es la naturaleza humana, y cómo las personas deben llevarse con cada uno, [entonces] la sociedad no es posible en primer lugar.”⁵⁸

Cada organización tiene una forma particular de responder cada una de esas preguntas, la cual se expresa en la forma en que estás organizaciones se adaptan al entorno y se integran de manera interna. Schein indica que la misión, los objetivos y la estrategia organizacional, en general, deben reflejar estas dimensiones a través del lenguaje, sistemas de conceptos, sistemas de estatus, sistemas de recompensas, reglas, entre otros.⁵⁹

12 de marzo de 2018].

55 Edgar Schein, “Coming to a New Awareness of Organizational Culture”, pp. 3-14. [En línea]. Disponible en: <<https://sloanreview.mit.edu/article/coming-to-a-new-awareness-of-organizational-culture/>>. [Accesado el día 14 de marzo de 2018].

56 Edgar Schein, “The Role of the Founder in Creating Organizational Culture”, pp. 13-28. [En línea]. Disponible en: <<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0090261683900232>>. [Accesado el día 14 de marzo de 2018].

57 Edgar Schein, *Organizational Culture and Leadership*, p. 138.

58 *Ibidem*, p. 137.

59 *Idem*.

Por su parte, Yvan Allaire y Mihaela Firsirotu,⁶⁰ William Ouchi y Alan Wilkins,⁶¹ Lynn Meek⁶² y otros destacan las aportaciones metodológicas de Parsons para el análisis funcional y estructural de las organizaciones, especialmente orientado al tema del cambio y manejo organizacional. En ese sentido, se estableció un consenso entre los teóricos de la cultura organizacional entendiéndola como un método para solucionar problemas mediante orientaciones culturales que moldearan el comportamiento de los individuos. Al respecto, Bate afirma que la cultura organizacional es equiparable a una *variable universal* y ésta puede resultar en orientaciones para el cambio en las organizaciones,⁶³ incluso se consideró como solución a problemas como la administración de la fuerza de trabajo multinacional.⁶⁴ Se desarrollaron modelos que trataban de integrar los sistemas de control a la estructura organizacional y su relación con el ambiente interno y externo,⁶⁵ se entendió el marco de la acción social como una guía de aprendizaje que permitía orientar el clima, la cultura y las políticas organizacionales,⁶⁶ asimismo se conceptualizó a la cultura corporativa como un modelo racional de la vida organizacional.⁶⁷

60 Yvan Allaire, doctor por el Instituto Tecnológico de Massachusetts. Gestionó el grupo de trabajo del Gobierno de Quebec sobre la modernización de la gestión de las empresas de propiedad estatal (2003), y en el Consejo Mundial sobre el papel de las Empresas del Foro Económico Mundial. Mihaela Firsirotu. Consultora y profesora canadiense. Graduada de la Academia de Estudios Económicos de Bucarest. Se doctoró en la Universidad McGill. Obtuvo el premio por la mejor tesis doctoral sobre la gestión en Norteamérica. Yvan Allaire y Mihaela Firsirotu, "Theories of Organizational Culture", pp. 193-226. [En línea]. Disponible en: <<http://journals.sagepub.com/doi/abs/10.1177/01708406840050030>>. [Accesado el día 12 de marzo de 2018].

61 William Ouchi y Alan Wilkins, "Organizational Culture", *op. cit.*, pp. 457-483.

62 Lynn Meek, "Organizational Culture: Origins and Weaknesses", pp. 453-473. [En línea]. Disponible en: <<http://journals.sagepub.com/doi/10.1177/017084068800900401>>. [Accesado el día 15 de marzo de 2018].

63 Paul Bate, "The Impact of Organizational Culture on Approaches to Organizational Problem-Solving", pp. 43-66. [En línea]. Disponible en: <<http://journals.sagepub.com/doi/abs/10.1177/017084068400500103>>. [Accesado el día 15 de marzo de 2018].

64 Nancy Adler y Mariann Jelinek, "Is Organization Culture Culture Bound?", pp. 73-90. [En línea]. Disponible en: <<https://onlinelibrary.wiley.com/doi/abs/10.1002/hrm.3930250106>>. [Accesado el día 15 de marzo de 2018].

65 Eric Flamholtz, T. K. Das y Anne Tsui, "Toward and Integrative Framework of Organizational Control", pp. 35-50. [En línea]. Disponible en: <http://faculty.baruch.cuny.edu/tkdas/publications/flamholtz-das-tsui_aos85_control_35-50.pdf>. [Accesado el día 17 de marzo de 2018].

66 Paul Shrivastava, "A Typology of Organizational Learning Systems", pp. 7-28. [En línea]. Disponible en: <<https://onlinelibrary.wiley.com/doi/abs/10.1111/j.1467-6486.1983.tb00195.x>>. [Accesado el día 17 de marzo de 2018].

67 Sebastian Green, "Understanding Corporate Culture and its Relation to Strategy", pp. 6-28. [En línea]. Disponible en: <<https://www.jstor.org/stable/40397092?seq=1#pa->

Pese a su importante influencia en el pensamiento de los máximos exponentes de la cultura organizacional, Parsons fue criticado en el terreno organizacional por ignorar las posibilidades de conflicto,⁶⁸ de cierta forma su perspectiva homogeneizó el funcionamiento de las organizaciones sin considerar los subgrupos en la estructura organizacional.⁶⁹ En suma, sus aportaciones teóricas y metodológicas permitieron explicar la función de los roles y las estructuras organizacionales basadas en los intereses y el poder de los altos mandos mediante la coerción y la ideologización de los individuos.⁷⁰

ge_scan_tab_contents>. [Accesado el día 19 de marzo de 2018].

68 Samuel Bacharach, "Organizational Theories: Some Criteria for Evaluation", pp. 496-515. [En línea]. Disponible en: <http://www.jstor.org/stable/258555?seq=1#page_scan_tab_contents>. [Accesado el día 19 de marzo de 2018].

69 Harry Triandis, "Dimensions of Cultural Variation as Parameters of Organizational Theories", pp. 139-169. [En línea]. Disponible en: <https://www.jstor.org/stable/40396948?seq=1#page_scan_tab_contents>. [Accesado el día 23 de marzo de 2018].

70 Dennis Mumby, "The Political Function of Narrative in Organizations", pp. 113-127. [En línea]. Disponible en: <<https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/03637758709390221>>. [Accesado el día 19 de marzo de 2018].

SOCIOLOGÍA COMPRENSIVA Y TEORÍA DE LA ELECCIÓN RACIONAL

Max Weber (véase biografía 3) fue un científico interdisciplinario que siguiendo los fundamentos de los principios kantianos y neokantianos,¹ ejerció una gran influencia en la sociología contemporánea al desarrollar su teoría sobre la sociología comprensiva por medio de la cual construyó un conjunto de nociones sistematizadas para explicar el ejercicio del poder de las élites modernas y, con ello, deducir los problemas sociales.

La sociología comprensiva parte de una reflexión interpretativa que revela cómo el modernismo creó un tipo ideal de sujeto que pudiera ser controlado y disciplinado a través de su accionar social. Para ello necesitó dotarlo de sentido racional, dejando atrás al sujeto carismático y tradicional, con la pretensión de insertarlo al mundo de las instituciones. Es así es como nacen las complejas estructuras burocráticas, tanto públicas como privadas, que forjaron el desarrollo del capitalismo.

Al dar cuenta de esta atmósfera, el intelectual alemán consideró la modernización de la sociedad como resultado de un proceso histórico-universal de racionalización; en este sentido, Weber, a diferencia de Durkheim, vislumbró un escenario negativo y muy complejo en el que advirtió que la modernidad secularizada traería consigo a un sujeto cosificado mermado en su exponencial creativo, en su potencial carismático y en su cultivo espiritual.

Para comprobar estas tesis Weber se dedicó a estudiar el sistema patrimonial² y el sistema racional en el Estado y las sociedades industriales. En este último encontró un aumento inevitable de la burocracia, en contraste con el sistema patrimonial y otras formas de organización que guardaban valores y principios morales como esencia de la naturaleza del hombre.

Al explicar por qué las sociedades industriales pertenecen a un sistema racional, que dio como resultado un aumento considerable de burocracia, es decir, la burocracia entendida como un proceso de organizar a los individuos socialmente para que actúen de manera racional-instrumental en las organizaciones, Max Weber propuso

1 Weber siguió a los neokantianos de la Escuela de Badem, principalmente a los filósofos e historiadores Heinrich Rickert y Wilhelm Windelband.

2 Históricamente el sistema patrimonial se encuentra en la estructura de las relaciones feudales. “El feudalismo es un ‘caso límite’ de la estructura patrimonial en el sentido de la estereotipación y fijación de las relaciones entre los señores y los vasallos”. En Max Weber, *Economía y sociedad: esbozo de sociología comprensiva*, p. 810.

una tipología de la sociología del racionalismo como capacidad básica del hombre para orientar sus acciones con base en valores.³

1. La racionalidad práctica
2. La racionalidad teórica
3. La racionalidad sustantiva
4. La racionalidad formal

Estos tipos dan cuenta de las formas más racionales que puede adoptar la realidad. Los cuatro tipos se manifiestan en una multiplicidad de procesos de racionalización y se combinan en todos los niveles del proceso social y civilizatorio. Los procesos de racionalización de largo plazo son vistos hundiéndose sus raíces más en valores que en intereses.

El predominio de los procesos de racionalización práctica, teórica y formal en las sociedades modernas de occidente implica inmensas consecuencias para el tipo de personas proclive a vivir en dichas sociedades. Sólo la ‘racionalidad ética sustantiva’ introduce modos de vida metódicos.⁴

La *racionalidad práctica* se define “como toda forma de vida que considera y juzga la actividad mundana en relación a los intereses puramente pragmáticos y egoístas del individuo”.⁵ En el modo de vida racional práctico las realidades dadas son aceptadas, no obstante se busca la forma de obtener las situaciones más provechosas para resolver los problemas que se presentan en esas realidades. Así por ejemplo, empresarios y comerciantes organizan de forma racional sus modos de vida para obtener las mayores ventajas basadas en sus intereses.

En la *racionalidad teórica* la realidad se percibe como proceso cognitivo con la formación de significados simbólicos por medio de abstracciones precisas, es decir los pensamientos se llevan a cabo por medio de la deducción lógica y la inducción por lo tanto existe menos acción. En el proceso de racionalización teórica también se interpreta la visión política, legal y administrativa. Los pensadores sistemáticos adscritos a esta visión han sido con frecuencia científicos dedicados a construir teorías basadas en la racionalización y la han declarado como la visión científica del mundo.⁶

3 La tipología de Weber sobre el racionalismo ha sido sintetizada por Stephen Kalberg. Ver Stephen Kalberg, “Los tipos de racionalidad de Max Weber: piedras angulares para el análisis de los procesos de racionalización en la historia”. [En línea]. Disponible en: <<https://ecaths1.s3.amazonaws.com/maxweber/7170501.3%20-%20Kalberg,%20traducci%C3%B3n%20BJ,%20Revisi%C3%B3n%20EW2.docx>>. [Accesado el día 19 de marzo de 2018].

4 *Ibidem*, s/p.

5 *Idem*.

6 *Idem*.

Con respecto a la *racionalidad sustantiva*, la acción está conducida por medio de la organización de patrones, se ordena directamente con arreglo a valores del pasado, del presente y potenciales. “Luego, este tipo de racionalidad existe como una manifestación de la capacidad inherente al hombre para la acción racional con arreglo a valores”.⁷ La racionalidad sustantiva implica adhesión a valores como la lealtad, el compromiso, la compasión, el respeto, etcétera.

Puesto que el número de valores es infinito, la realidad se va construyendo a partir de patrones para convertirse en modos de vida organizados en diferentes formas (instituciones, pequeños grupos, entidades políticas, culturas, civilizaciones), de acuerdo a la situación histórica en la que se desarrollan.

Finalmente, la *racionalidad formal* está orientada con base en reglas formales y leyes que legitiman su accionar, la idea es evitar formas arbitrarias para la actuación que complejicen la realidad. En la racionalidad formal estas reglas y leyes analizadas intelectualmente son divulgadas por los medios más adecuados para adherirlas y convertirlas en formas de pensamiento universales.

Mientras que la racionalidad práctica siempre indica una tendencia difusa al cálculo y a solucionar problemas rutinarios por patrones de acción racional con arreglo a medios-fines en relación a los propios intereses pragmáticos, la racionalidad formal legitima fundamentalmente un cálculo racional con arreglo a medios-fines similar, pero referenciándose en reglas, leyes o regulaciones ya existentes y aplicadas universalmente.⁸

Weber señala, por ejemplo, que en el campo de la economía hay un aumento de la racionalidad formal debido a la existencia de un cálculo técnico existente en las *leyes de mercado* las cuales son aplicadas universalmente sin considerar los efectos que pueden ocasionar en los individuos violando así las racionalidades sustantivas éticas. También los experimentos científicos se construyen bajo intereses de racionalidad formal.⁹

En resumen, la racionalidad formal parte del patrimonio social en la era moderna, explica las maneras de accionar en la vida de forma legítima. Es un modo de justificar las formas de expresión y comportamiento para gobernar las acciones mediante el uso de la razón.

Con esta concepción sistematizada de la racionalidad, Weber pretendió dar cuenta de este nuevo orden para construir la definición misma de la sociología como acción social, “... la ‘acción social’, por tanto, es una acción en donde el sentido”¹⁰

7 *Idem.*

8 *Idem.*

9 *Idem.*

10 Weber entiende por sentido, “el sentido mentado y subjetivo de los sujetos de la acción, bien existente de hecho: a) en un caso históricamente dado b) como promedio y de un

mentado por su sujeto o sujetos está referido a la conducta de otros, orientándose por ésta en su desarrollo”.¹¹

Weber clasificó la acción social en:

- a. Racional con arreglo a fines: utiliza las expectativas de otros hombres como condición o medio para el logro de fines propios racionalmente sopesados y perseguidos.
- b. Racional con arreglo a valores: determinada por la creencia consciente en el valor –ético, estético, religioso o de cualquiera otra forma como se le interprete– propio y absoluto de una determinada conducta, puramente en méritos de ese valor.
- c. Afectiva: acción totalmente emotiva.
- d. Tradicional: derivada por costumbres arraigadas.¹²

Con esta clasificación Weber consideró la acción social como una categoría de análisis metodológico a nivel individual para explicar cómo se producen los fenómenos sociales, pero a su vez, aclara, la acción individual está influenciada por el sistema social que los sujetos han creado y heredado.¹³

Asimismo, Weber consideró que la acción requiere de un proceso mental basado en tipos ideales los cuales pueden ser tanto racionales como irracionales. “... siempre que se hable de casos ‘típicos’, que nos referimos al tipo ideal, el cual puede ser, por su parte, tanto racional como irracional aunque las más de las veces sea racional (en la teoría económica, siempre) y en todo caso se construye con la adecuación de sentido”.¹⁴

De esta forma construyó tres tipos puros de legítima dominación.¹⁵ La validación de los argumentos de legitimación puede ser:

modo aproximado, en una determinada masa de caso: bien c) como construido en un tipo ideal con actores de este carácter”. En Max Weber, *Economía y sociedad: esbozo de sociología comprensiva*, p. 6.

11 *Ibidem*, p. 5.

12 *Ibidem*. p. 20.

13 Henar Criado, Fernando Aguiar y Francisco Herreros, “Sociología y elección racional”, en Salvador Giner, *Teoría sociológica moderna*, p. 270.

14 Max Weber, *Economía y sociedad: esbozo de sociología comprensiva*, op. cit., p. 17.

15 Para Weber la dominación tiene que ser entendida como “la probabilidad de encontrar obediencia dentro de un grupo determinado para mandatos específicos (o para toda clase de mandatos) (...) En el caso concreto esta dominación (autoridad), en el sentido indicado, puede descansar en los más diversos motivos de sumisión: desde la habituación inconsciente hasta lo que son consideraciones puramente racionales con arreglo a fines. Un determinado mínimo de voluntad de obediencia, o sea de interés (externo o interno) en obedecer, es esencial en toda relación auténtica de autoridad”. *Ibidem*, p. 170.

1. De carácter racional: que descansa en la creencia en la legalidad de ordenaciones estatuidas y de los derechos de mando de los llamados por esas ordenaciones a ejercer la autoridad (autoridad legal).
2. De carácter tradicional: que descansa en la creencia cotidiana en la santidad de las tradiciones que rigieron desde lejanos tiempos y en la legitimidad de los señalados por esa tradición para ejercer la autoridad (autoridad tradicional).
3. De carácter carismático: que descansa en la entrega extracotidiana a la santidad, heroísmo o ejemplaridad de una persona y a las ordenaciones por ella creadas o reveladas (autoridad carismática).¹⁶

No obstante, a pesar de que las tipificaciones ejercen legítima dominación. Weber se concretó a describir el tipo ideal racional para revelar el porqué de la eficiencia de las estructuras organizacionales y de qué forma garantizar las operaciones exitosas. “Construido selectivamente a partir del capitalismo industrial y del estado constitucional, el concepto de racionalidad pretende haber capturado lo propio y original de la sociedad occidental moderna”.¹⁷

Las diferentes personalidades –incluso las carismáticas– y las diferencias en cuanto a status, están sujetas a los dictámenes de los procedimientos formalmente racionales.

Toda esta propuesta metodológica fue la base para dar sustento al modelo burocrático,¹⁸ donde Weber estableció que el capitalismo, la burocracia y la ciencia moderna constituyen tres formas de racionalidad que surgieron a partir de las vicisitudes religiosas en Occidente.¹⁹

Es la racionalidad formal-instrumental respecto de fines la que ve a la obra en la economía capitalista, en el estado constitucional, en la administración pú-

16 *Ibidem*, p. 172.

17 Luis Aguilar, “En torno al concepto de racionalidad de Max Weber”, en Olivé León, *Racionalidad: ensayos sobre la racionalidad en ética, política, ciencia y tecnología*, p. 81.

18 Weber define la burocracia como “el medio de transformar la ‘acción comunitaria’ en una ‘acción societal’ organizada racionalmente. Por esto, la burocracia, como instrumento de ‘societalización’ de las relaciones de poder, ha sido y es un instrumento de poder de gran importancia para quien controle el aparato burocrático”. En Max Weber, *¿Qué es la burocracia?*, p. 84. [En línea]. Disponible en: <http://www.ucema.edu.ar/u/ame/Weber_burocracia.pdf>. [Accesado el día 5 de febrero de 2018].

19 Weber explica que el surgimiento de la acción racionalista tuvo influencia del protestantismo. Para profundizar, ver Max Weber, *La ética protestante y el espíritu del capitalismo*, Madrid, Alianza Editorial, 2001. Weber presenta la tesis de que la ética y las ideas puritanas influenciaron el desarrollo del capitalismo como las ideas y hábitos que favorecen la búsqueda racional de ganancias económicas.

blica, en las organizaciones sociales, en la ética profesional, y crecientemente en el ámbito de las decisiones privadas.²⁰

En consecuencia Weber señala que en la dominación burocrática predomina la racionalidad formal pues considera que la racionalidad formal es la más *racional*.

Ahora bien, para este intelectual la administración burocrática está firmemente arraigada a las comunidades políticas y eclesíásticas del Estado moderno y respecto a la economía privada solamente está presente en las instituciones capitalistas más avanzadas.²¹

En su obra *¿Qué es la burocracia?* se dedica a explicar con más detalle cómo opera este modelo de funcionario que descansa fundamentalmente en el tipo ideal racional y que se legitima por medio de la legalidad, tanto interna como externa, de la organización. Este funcionario cuenta, además, con un sistema de autoridad para hacer valer los roles jerárquicos donde los niveles superiores controlan a los niveles medios y los medios a los inferiores es decir, el sistema de autoridad estaba diseñado para la asignación de roles jerárquicos que subsecuentemente derivaba en funciones de subordinación. Además debe tener capacidad cabal y experta para administrar un cargo especializado y cooperar en el momento en el que exista mayor exigencia laboral. Los bienes de la organización están separados de los del funcionario.

Asimismo, en lo que atañe al funcionario racional es leal a la organización, ejerce funciones con las cuales puede ordenar, mandar y hacer cumplir el orden legal. Cuenta con preparación profesional adecuada (“conocimiento sobre leyes y normas para regular de un modo general la administración pública o de empresas”).²² El orden y las normas garantizan su rango.

La lealtad moderna debe estar adherida a finalidades impersonales y funcionales con base a los objetivos funcionales y ‘valores culturales’ los cuales se simbolizan en una sociedad a través de la iglesia, comunidad, partido empresa; concediendo un halo ideológico al patrón. (...) El tipo puro de funcionario burocrático es nombrado por una jerarquía superior pues la posición social del funcionario es predominante.²³

En este sentido, Weber otorga una importancia cabal a la evolución de la burocracia moderna al considerar que el tipo puro de funcionario burocrático, basado en el orden legal y con valores culturales, ha transformado los obstáculos que frenaban el desarrollo económico político y social del capitalismo.

20 Luis Aguilar, “En torno al concepto de racionalidad de Max Weber”, en Olivé León, *Racionalidad: ensayos sobre la racionalidad en ética, política, ciencia y tecnología*, op. cit., p. 78.

21 Weber nos habla de este fenómeno de acuerdo a su contexto. *Ibidem*, p. 4.

22 *Ibidem*, p. 3.

23 *Ibidem*, p. 11.

En términos generales se puede decir que la acción racional con arreglo a fines convierte al administrador racional en un personaje orientado a manejar las expectativas de otros sujetos para alcanzar sus fines a través de normas y valores culturales que determinan la legitimidad de su condición. “Esto permite que el sujeto establezca un orden (una jerarquía de preferencias a partir del cual cabe asignar números en las opciones preferidas, es decir se puede construir una función de utilidad)”.²⁴

Por lo tanto, para que una organización sea eficiente por excelencia necesita, y hasta con mínimos detalles, la manera de cómo deben hacerse las cosas y para que esto resulte, es necesario un sistema de autoridad basado en sujetos que actúen bajo el modelo ideal racional inducido culturalmente.

Con esta orientación de la acción racional con arreglo a fines, Weber construyó las nociones de orden, jerarquía, legalidad, creencias, valores, representaciones, entre otras, como una forma de caracterizar la cultura e ideología occidental. “Siendo pues lo ideológico el campo en el cual son modeladas simbólicamente las conductas sociales, la reflexión sobre la emergencia del moderno sistema económico capitalista”.²⁵

Finalmente, la teoría de la acción social es una reflexión crítica sobre el conocimiento de condiciones objetivas y subjetivas (cultura y valores) en donde los sujetos se incorporan a determinados valores y concepciones del mundo insertos en una realidad dada.

Pensado de esta forma, la cultura será entendida por Weber:

Como un segmento pensado y finito con sentido y significado desde el punto de vista del ser humano que se extrae de entre la infinidad de acontecimientos sin sentido que se dan en el mundo (...) nos lleve a comprender, por un lado, el contexto y el significado cultural de las diferentes manifestaciones de la realidad en su forma actual y por otro, las causas de que históricamente se haya producido así y no de otro modo.²⁶

Con esta concepción Weber considera que los individuos están anclados en una serie de ideas de valor. Por eso propone tomar una postura que ayude a tomar una postura positiva o negativa frente a los fenómenos de la convivencia humana.

24 Henar Criado, Fernando Aguiar y Francisco Herreros, “Sociología y elección racional”, en Salvador Giner, *Teoría sociológica moderna*, op. cit., p. 271.

25 Marcelo Altomare, “Observaciones acerca del concepto de ideología en Weber”, p. 185. [En línea]. Disponible en: <<https://es.scribd.com/document/75621814/Observaciones-acerca-del-concepto-de-ideologia-en-Weber-Marcelo-Altomare>>. [Accesado el día 5 de febrero de 2018].

26 Pedro Piedras, “Sobre el concepto de cultura en Max Weber”, pp. 230-229. [En línea]. Disponible en: <https://www.academia.edu/24300030/Sobre_el_concepto_de_cultura_en_Max_Weber>. [Accesado el día 7 de febrero de 2018].

Con respecto a la crítica que se le hace a la teoría de la acción racional existen diferentes posiciones. Hay quienes piensan que la teoría de Weber se limita a estudiar la acción social desde una perspectiva muy lineal y no como un sistema social. También se señala que se concretó a analizar lo racional con un cierto tipo de poder y prestó muy poco interés a las relaciones sociales. Otra crítica sobre la noción de racionalidad de Weber radica en que éste reduce el conocimiento posible al conocimiento racional, sin tomar en consideración otros niveles de conocimiento.

Existe otra posición que piensa que a pesar de esas limitaciones, la teoría ha aportado diferentes nociones para comprender la realidad social del sujeto y otorgar al concepto de racionalidad una dimensión universalista historicista; su acierto para demostrar el proceso de racionalización creciente de las sociedades modernas y su aportación a comprender los orígenes y el proceder de una organización racional.

Se considera además que la teoría de la acción social aportó nociones y categorías para que surgieran nuevos métodos de análisis como la fenomenología, la etnometodológica y el interaccionismo simbólico, todas ellas manejando la hermenéutica como principio metodológico para interpretar la realidad de las acciones individuales o colectivas.

BIOGRAFÍA 3

Max Weber

(Erfurt, Prusia, 1864-Múnich, Alemania, 1920). Sociólogo alemán de origen judío. Se crió en el seno de una familia acomodada, su padre fue un jurista y político destacado, su madre era calvinista y religiosa. Weber permaneció en casa de sus padres mientras cursaba estudios de Derecho y se especializaba en Historia y Economía en la Universidad de Berlín.

Fue reconocido como uno de los más brillantes académicos de su generación. Por su tesis doctoral *La historia de las sociedades comerciales en la Edad Media* (1889) y posdoctoral *Historia Agraria Romana* (1891), le otorgaron una cátedra renombrada en la Universidad de Friburgo. Tras una corta estancia en dicha universidad, Weber pasó a la prestigiada Universidad de Heidelberg, donde desarrolló el resto de su carrera académica.

En 1893 contrajo matrimonio con Marianne Schnitger, quien eventualmente sería líder del movimiento feminista en Alemania. Después de la muerte de su padre en 1897, Weber caería enfermo de una crisis nerviosa de la que no se recuperó en cinco años. A partir de 1903 tuvo el periodo más productivo de su vida.

Falleció en Múnich, donde había venido prodigando conferencias y había publicado sus dos escritos gemelos *Science as a vocation* (1917) y *Politics as a vocation* (1917), como sus más impresionantes ensayos. Entre sus principales obras se encuentran: *La ética protestante y el espíritu del capitalismo* (1930), *Ancient Judaism* (1952) y *The religion of China* (1951).

FUENTES

Universidad Pedagógica Nacional, “Max Weber”, en *Biografías y Vidas*. [En línea]. Disponible en <http://www.biografiasyvidas.com/biografia/w/weber_max.htm>. [Accesado el día 7 de septiembre de 2015].

S/a, “Biografía de: Weber, Max”, en *Biografías de personajes influyentes de la historia*. [En línea]. Disponible en: <<http://www.biografica.info/biografia-de-weber-max-2546>>. [Accesado el día 9 de septiembre de 2015].

Thomas Barfiel, *Diccionario de antropología*, México, Siglo XXI, 2000, pp. 671-672.

Imagen: <<https://www.trabajo-social.es/2013/09/max-weber-tipos-ideales-de-accion-social.html>>.



Cultura organizacional y teoría de la elección racional

Los aportes de la teoría de la elección racional y la burocracia al conocimiento de la cultura organizacional fueron determinantes debido a que Max Weber analizó a profundidad el poder que las élites ejercieron en las instituciones modernas. Con el resultado de este análisis y con base en una construcción de conceptos sistematizados surgió su modelo de burocracia para explicar a detalle cómo están estructuralmente organizadas las instituciones. En este modelo subyacen diversas nociones que caracterizan a las entidades burocráticas tanto públicas como privadas (orden, jerarquía, legalidad, creencias, valores, tipo ideal, liderazgo, representaciones, eficiencia, poder, entre otros), como una forma de determinar las estructuras en su funcionamiento y organización.

El desarrollo de las organizaciones burocráticas como elementos altamente eficientes para la organización permite comprender la existencia de una cultura racionalista formal, de *tipo instrumental* y autoritario, con características dominantes y de centralización del poder, la cual ha servido para controlar a los miembros de las organizaciones y conseguir resultados altamente eficientes aunque en detrimento de los trabajadores. Con esta comprensión se amplía el análisis de la cultura organizacional en las organizaciones actuales, no obstante su concepto *racional formal* es el que explica de manera contundente las formas de dominación política lo cual puede conducirnos a una ideas más precisa acerca del manejo de la cultura en las instituciones.

Y es precisamente en la dominación donde se hayan las creencias culturales en las que se impone el poder, tan necesarias para los procesos de racionalización formal, sustantiva, práctica y teórica que revisamos en el apartado anterior.

Dichas creencias culturales, pero especialmente las de tipo formal-instrumental, se encuentran presentes en la mayoría de las grandes organizaciones –sean públicas o privadas– influenciando todas las esferas de la acción de todos los niveles de la estructura social por medio de leyes, normas, reglas que expresan diferencias sustantivas para poder ejercer la dominación del poder central. En la burocracia los valores son infundidos en la psique de sus miembros quienes deben acatarlos como reglas, bajo una estructura de autoridad jerárquica e institucionalizada.

Por ello, el modelo burocrático y la racionalidad formal-instrumental, basados en creencias o manifestaciones culturales, constituyen un tópico de gran valor en la teoría tradicional de la organización moderna, ya que explica y describe las formas viables para el funcionamiento del poder y los patrones de comportamiento en las entidades, así como el ejercicio de la autoridad. No obstante, el modelo de Weber ha sido retomado por la administración de forma fragmentada y diluida prestando atención sólo a ciertas nociones concretas para aplicarlas a las organizaciones. “La

teoría de la organización ha neutralizado efectivamente la amplitud de las preocupaciones de Weber”.²⁷

De esta forma, el modelo de Weber sirvió para que los administradores buscaran la manera de llevar estas manifestaciones culturales a la práctica. Así encontramos que mientras Frederick Taylor²⁸ y Henri Fayol buscaron métodos científicos para el control de las operaciones, se necesitó que los individuos actuaran de forma mecánica impidiendo que sus emociones interfirieran en su desempeño, mientras Weber se dedicó a analizar las estructuras de poder y patrones de comportamiento encontrando que todo ello se deriva de la acción racional formal o técnico-instrumental impidiendo que las emociones de los trabajadores interfirieran en sus labores, a esto lo definió como burocracia. No obstante, se pueden encontrar algunas manifestaciones culturales que coinciden en estos tres intelectuales, como el análisis sobre la estructura jerárquica, el control basado en la autoridad, la eficiencia técnica, rutinas y procedimientos estandarizados.

De alguna forma los intelectuales de la teoría tradicional se vieron en la necesidad de proponer nuevas formas de eficiencia sistemática²⁹ con la ciencia y la cultura que imperaba en la época (el funcionalismo y la forma reduccionista de analizar los fenómenos sociales y las diferentes ideas que surgieron de los científicos de las teorías sociales clásicas).

27 Stewart Clegg y Michael Lounsbury, “Weber: Sintering the Iron Cage Translation Domination and Rationality”, en Paul Adler, *The Oxford Handbook of Sociology and Organization Studies Classical Foundations*, p. 118.

28 Frederick Taylor (1856-1915). Ingeniero de formación, fue quien construyó la teoría de la organización científica del trabajo, en la que proponía reducir los tiempos muertos en la jornada laboral. Su trabajo es conocido dentro del enfoque positivista.

29 Frederick Taylor, en su obra *The Principles of Scientific Management*, publicada en 1911, se dirigió al presidente de Estados Unidos Franklin D. Roosevelt señalando que: “Hasta ahora, sin embargo, hemos apreciado vagamente la importancia de la cuestión más amplia de aumentar nuestra eficiencia nacional. Para los gerentes y los establecimientos de fabricación (...) Para los gerentes y los establecimientos manufactureros, y también para todos los hombres que trabajan en los establecimientos. Sin embargo, se espera que otros lectores tengan claro que los mismos principios se pueden aplicar con igual fuerza a todas las actividades sociales (...) En el pasado, el hombre ha sido el primero; en el futuro, el sistema debe ser el primero. Esto no implica que los grandes hombres no sean necesarios. El primer objeto de cualquier sistema bueno debe ser el de desarrollar a los hombres de primera clase; y bajo una administración sistemática. Segundo: intentar convencer al lector de que el remedio para esta ineficiencia radica en la administración sistemática, más que en la búsqueda de algún hombre inusual o extraordinario. Tercero, para demostrar que la mejor gestión es una verdadera ciencia, descansando sobre leyes, reglas y principios claramente definidos, como una base. Y además, demostrar que los principios fundamentales de la gestión científica son aplicables a todo tipo de actividades humanas, desde nuestros actos individuales más simples hasta el trabajo de nuestra gran corporación, que requieren la cooperación más elaborada”.

Por ejemplo, Robert Merton, sociólogo estadounidense, puso especial interés en examinar de manera crítica la teoría de la burocracia de Max Weber acerca del control social en su obra *Social Theory and Social Structure: Toward the Codification of Theory and Research* (1949), pues consideró que exagerar en las reglas y la disciplina al interior de la estructura racional lleva, a los miembros de la organización a desarrollar una solidaridad de grupo que puede resultar en una resistencia al cambio o a la flexibilidad para enfrentar nuevas situaciones sobre circunstancias precisas que resulten perjudiciales para alcanzar los objetivos de la organización.

En consecuencia, para Merton al interior existen diversos elementos de las estructuras sociales y culturales, pero son dos a los que hay que dar importancia especial: el primero consiste en los objetivos, propósitos e intereses culturalmente definidos. En una institución, éstos se encuentran más o menos unificados y ordenados según una jerarquía de valores, y son legitimados por los individuos situados en una posición diferente. “Los objetivos predominantes implican diversos grados de sentimiento y de importancia y comprenden una estructura de referencia aspiracional”.³⁰

El segundo elemento está relacionado con la estructura social de las instituciones pues son éstas las que definen, regulan y controlan la forma de alcanzar esos objetivos. Es un conjunto de relaciones sociales organizadas para conseguir esos objetivos, la institución dicta reglas y otros componentes permisibles. La cultura informa a las personas de lo que es deseable y a lo que hay que aspirar, mientras que la estructura social conlleva diversas oportunidades y condicionantes. En otras palabras, Merton distinguía entre los valores últimos que son esenciales para determinada cultura y el hecho de que se disponga de medios legítimos para lograr objetivos.

No obstante, los sociólogos –dice Merton– interpretan esas reglas y normas como formas de control operantes. De alguna manera esto es cierto pero las prácticas culturalmente estandarizadas no son todas iguales, pues, como se dijo antes, implican diversos grados de interés. “Pueden representar normas de conducta prescritas en forma definida, o preferentes, o permisivas, o proscritas. Al estimar el funcionamiento de controles sociales, esas variaciones deben ser tomadas en cuenta naturalmente”.³¹

En otras palabras, la importancia cultural que se le otorga a ciertos objetivos funciona dependiendo del grado de importancia dada a los medios institucionalizados. Por ejemplo, puede existir una presión para cumplir con los objetivos concretos a través de procedimientos, regido sólo por reglas técnicas más no institucionales. Esto permite que la organización funcione con un tipo de cultura más integrada. Sin embargo, este tipo de cultura puede crear un proceso de remplazo de metas o

30 Robert Merton, *Teoría y estructura sociales*, p. 210.

31 *Ibidem*, p. 211.

desplazamiento de objetivos donde los valores instrumentales llegan a ser valores terminales, sin que se tome en cuenta los institucionales.

Otro tipo de cultura en la organización es aquella en la que las actividades concebidas como instrumentales, carecen de objetivos ulteriores por lo que se apegan a la conducta institucionalmente prescrita y la actividad se convierte en un rito, en un valor centralizado. Estos ritos pueden llegar a dominar los procesos de decisión, a tal grado que aíslan la organización de la realidad externa. Con este tipo de conductas extremas hay organizaciones que conservan un equilibrio aproximado entre objetivos culturales y prácticas institucionalizadas, y ellas constituyen organizaciones unificadas muy relativamente estables, aunque cambiantes.³²

En los dos tipos de cultura burocrática se puede llegar a afectar la racionalidad misma en el sentido de que el individuo no se sienta satisfecho por el seguimiento estricto de reglas colocando los objetivos de la organización en un nivel secundario.

La distribución de situaciones sociales mediante la competencia debe estar organizada de manera que cada posición comprendida en el orden distribuido tenga incentivos positivos para adherirse a las obligaciones de la situación social, de otra manera, como no tardara en verse con claridad, se producen conductas anómalas.³³

Para Merton, la conducta anómala consiste en un síntoma de disociación entre las aspiraciones culturalmente prescritas y los caminos socialmente estructurales para llegar a ellas.³⁴ Estas conductas anómalas pueden, en un sistema cultural como lo es la burocracia, ser portadoras de disfunciones en la organización. No todo en la estructura social existente se cumple o se llevan a cabo las funciones³⁵ prescritas. Debido a que una acción racional responde a determinadas motivaciones, ya sean individuales o colectivas, el individuo o los individuos pueden no estar de acuerdo con esa cultura Y, al ser negativas para la organización, surgen las disfunciones que pueden llegar a desequilibrar el sistema estructural. En este sentido, Merton propo-

32 *Ibidem*, p. 212.

33 *Idem*.

34 *Idem*.

35 Merton menciona que las funciones son las consecuencias observadas que favorecen la adaptación o ajuste de un sistema dado, y las disfunciones las consecuencias observadas que aminoran la adaptación o ajuste del sistema. *Ibidem*, p. 126. "Puede parecer que ciertos elementos no son ni funcionales ni disfuncionales. Son 'no funcionales' porque carecen de importancia para un determinado sistema". En Filipe Carreira y Patrick Baert, *La teoría social contemporánea*, p. 87. [En línea]. Disponible en: <<https://books.google.com.mx/books?id=uU6UBQAAQBAJ&pg=PA87&dq=Funciones+y+disfunciones+Merton&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwikxZyl8M7aAhVNHqwkHd7mDA8Q6AEIRjAG#v=onepage&q=-Funciones%20y%20disfunciones%20Merton&f=false>>. [Accesado el día 9 de septiembre de 2017].

ne en su análisis funcional una serie de elementos que pueden ser disfuncionales³⁶ reduciendo el grado de adaptación de un miembro del grupo a una organización.

- Despersonalización de las relaciones humanas
- Valoración excesiva de los reglamentos
- Exceso de formalidad
- Resistencia al cambio
- Jerarquización del proceso de decisión
- Exhibición del ejercicio de la autoridad
- Dificultades para brindar atención a los clientes³⁷

Merton señaló como deber de los funcionalistas, agregar las disfunciones a determinadas unidades de análisis (la organización, un grupo, la sociedad etcétera) para establecer el equilibrio sobre un estricto agregado de consecuencias de cada elemento de la organización, en este sentido el funcionalismo puede ayudar a mejorar la organización.

Las disfunciones por lo tanto pueden reducir el grado de adaptación. Para conocer las diferentes formas por las cuales los individuos pueden adaptarse a ese estado de anomia, es decir, a la falta de reglas,³⁸ Merton elaboró un sistema para clasificarlas: “nuestra perspectiva pasa del plano de las norma de los valores culturales al plano de los tipos de adaptación a esos valores entre los que ocupan posiciones diferentes en la estructura social”.³⁹

Tipología de los modos de adaptación individual

Modos de adaptación	Metas culturales	Medios institucionalizados
I. Conformidad	+	+
II. Innovación	+	+
III. Ritualismo	-	+
IV. Retraimiento	-	-
V. Rebelión	-+	-+

36 “Los usos o los sentimientos sociales pueden ser funcionales para unos grupos y disfuncionales para otros en la misma sociedad”. *Ibidem*, p. 101.

37 *Ibidem*, pp. 201-202.

38 El procesamiento más eficaz desde el punto de vista técnico, sea legítimo o no, para la cultura, se convierte en el preferido por antonomasia y por la conducta institucionalmente prescrita. Si este proceso de atenuación continúa, la sociedad se hace inestable y se produce lo que Durkheim llamó anomia (falta de norma). En Robert Merton, *Teoría y estructura sociales*, op. cit., p. 213.

39 *Ibidem*, p. 218.

Cuando son estables las organizaciones, el modo de *conformidad* puede llegar tanto a las metas culturales como a los medios institucionalizados. De no ser así no habría estabilidad ni continuidad en la sociedad. “El engranaje de expectativas que constituye todo orden social se sostiene por la conducta modal de sus individuos que representa conformidad con las normas de cultura consagradas, aunque quizás secularmente cambiantes”.⁴⁰ Es el tipo de adaptación más frecuente.

En el caso de la *innovación*, la cultura concede importancia a la meta-éxito, son métodos muy eficaces ya que se les inculca la idea de alcanzar riqueza y poder. “Este modo de adaptación se transmite por medios institucionales prescritos, sin que el individuo haya interiorizado las normas institucionales que gobiernan los modos y los medios para alcanzarla”.⁴¹ En este modo de adaptación innovadora existe una gran inversión emocional para alcanzar el objetivo por lo que el individuo está predispuesto a asumir los riesgos. En el caso de los niveles altos, los valores institucionales se han interiorizado, por lo que la presión hacia la innovación diluye la diferencia entre los esfuerzos y compensación, éstos a su vez, lo simbolizan con la idea del poder y la riqueza lo que trae como resultado la conformidad.

El *ritualista* es el tipo de colaborador que respeta de manera casi compulsiva las normas institucionales. No está interesado en la obtención del poder ni la riqueza, abandona o reduce su interés por los altos objetivos culturales de gran éxito, procura salir adelante en la medida que pueda satisfacer sus aspiraciones. Aunque no sea del todo aceptado por ese desinterés en la innovación, no representa realmente un problema social.

El *retraimiento* es la adaptación menos común, el agente rechaza tanto las metas culturales como los medios institucionales. Los individuos que se adaptan o medio se adaptan a la organización no comparten la tabla común de valores, ni se ajustan a las normas institucionales. Este tipo de selección, según la burocracia mertoniana, no conduce al éxito.

La *rebelión* es un tipo de adaptación que está fuera de la estructura social ambiente, los individuos buscan un cambio estructural, consideran que las metas y normas existentes han sido impuestas y son arbitrarias. “Y lo arbitrario es precisamente lo que no puede exigir fidelidad ni posee legitimidad, porque lo mismo podría ser de otra manera”.⁴² Estos individuos se agrupan en movimientos organizados, buscan la forma de introducir una estructura social diferente a las normas culturales de éxito. “... la rebelión como un modo de adaptación, debemos distinguirla de un tipo superficialmente análogo pero diferente en esencia: el resentimiento”.⁴³

40 *Ibidem*, p. 219.

41 *Ibidem*, p. 220.

42 *Ibidem*, p. 235.

43 *Idem*.

Por otro lado, Merton también señaló que los funcionalistas confundieron la acción subjetiva con la objetiva, por lo que planteó estudiar las funciones desde la observación práctica. Desde su punto de vista, propuso distinguir la motivación que subyace en dichas prácticas culturales. Las prácticas que están directamente relacionadas con la función y que son reconocidas por los miembros afectados, son consecuencias objetivas y definidas por Merton como funciones manifiestas. En cambio las funciones latentes las describe como aquellas prácticas que no son ni intencionadas, ni reconocidas por los individuos que las realizan. Por ejemplo, en el caso de un país que celebra la fiesta patria, la función manifiesta es conmemorar la independencia y recordar a los libertadores, y la función latente es reforzar la integración nacional. Por lo tanto, el análisis funcional puede servir para conocer las funciones latentes.⁴⁴

Finalmente Merton consideró que la burocracia entendida por Weber estaba orientada hacia una propuesta vista desde el ángulo positivo y mecánico que respondía a un control y poder centralizados y rígidos, sin analizar a fondo la estructura cultural y su articulación con la estructura social en términos de su dirección hacia la precisión, la eficiencia, la confianza, la satisfacción y la inculcación de actitudes y sentimientos apropiados a los miembros de la organización. En este sentido, concibió su paradigma como un modelo apropiado para analizar las transformaciones sociales.

Podemos decir que Merton es quien inaugura la escuela de las disfunciones burocráticas. A él le siguieron discípulos e investigadores que retomaron sus ideas, pero bajo perspectivas empíricas limitadas. Entre estos sociólogos se encuentran Philip Selznick, Alvin Gouldner,⁴⁵ Michel Crozier⁴⁶ y Peter Blau.⁴⁷ A continuación abordaremos las propuestas de cada uno de ellos.

Escuela administrativa de las disfunciones burocráticas

En 1949, en su obra *TVA and the Grassroots: A Study in the Sociology of Formal Organization*,⁴⁸ el sociólogo y destacado autor sobre temas de administración y teoría

44 *Ibidem*, pp. 126-127.

45 Alvin Gouldner (1920-1980). Sociólogo y filósofo originario de Nueva York. Fue profesor de sociología en la Universidad de Washington y en la Universidad de Buffalo. Gran parte de su obra estuvo enfocada en la burocracia.

46 Michel Crozier, crítico de la burocracia y los estudios organizacionales. Es considerado el padre de la sociología organizacional en Francia. Fundó el Centro Nacional de Investigación Científica y el Centro de Sociología de las Organizaciones.

47 Peter Blau nació en Viena, Austria (1918-2002). Sociólogo de formación y teórico estadounidense. Recibió su título doctoral en la Universidad de Columbia.

48 Philip Selznick, *TVA and the Grassroots: A Study in the Sociology of Formal Organization*, p. 1031. [En línea]. Disponible en: <<https://www.cambridge.org/core/journals/american-political-science-review/article/tva-and-the-grass-roots-a-study-in-the-sociology-of-formal-organization-by-selznick-philip-berkeley-and-los-angeles-university-of-california>>

organizacional Philip Selznick, discípulo de Merton, abordó también el tema del control y la burocracia racional, sin embargo se avocó principalmente a analizar la estructura de las funciones. Encontró que la burocracia ejercida en TVA (Tennessee Valley Authority) sobre el proceso de la toma de decisiones se encontraba sujeta a reglas y leyes explícitas, así como a un control centralizado en la alta dirección.

Así las burocracias, en general, tienden a integrar los objetivos de los diferentes niveles de la organización a la doctrina oficial de la organización. De esta forma, se deriva una serie de situaciones que conllevan legitimación de intereses parciales, conflictos, desinterés, etcétera.

Con esta idea Selznick propone reformular el modelo burocrático con base en dos ejes, sin dejar de lado la cultura de lo racional:

1. La burocracia debe ser flexible tanto en sus relaciones internas como externas.
2. Debe existir un control absoluto de la organización, tanto en sus dimensiones de centralización como de descentralización. “Según Selznick la burocracia no tiene que ser necesariamente rígida ni estática, sino que puede ser adaptativa y dinámica”.⁴⁹

La movilización de habilidades técnicas y gerenciales requiere un patrón de coordinación, un ordenamiento sistemático de posiciones y deberes que define una cadena de mando y posibilita la integración administrativa de funciones especializadas. En este contexto, consiste en delegar un acto organizativo primordial, por lo tanto una organización requiere la elaboración continua de mecanismos formales de coordinación y control.⁵⁰

No debe entenderse que la práctica de la delegación de autoridad es delegar el control, sino delegar funciones. Bajo el enfoque racional Selznick propone que las instituciones deben materializar en la cultura, políticas, es decir, valores, roles asignados, estratificación social, culto al orden ya que el propósito es mantener la legitimidad de las entidades. Además agrega que: “Desde el punto de vista de los sistemas sociales más que de personas, las organizaciones se convierten en transmisoras de valores en la medida en que simbolizan las aspiraciones de la comunidad creando sentido de identidad”.⁵¹

fornia-press-1949-pp-ix-274-375/43A34515908253323F4030265F67176C>. [Accesado el día 12 de marzo de 2018].

49 Carlos Petrella, *Análisis de la teoría burocrática: aportes para la comprensión del modelo burocrático*, pp. 341-355. [En línea]. Disponible en: <<https://www.fing.edu.uy/catedras/disi/DISI/pdf/Analisisdelateoriaburocratica.pdf>>. [Accesado el día 15 de marzo de 2018].

50 Philip Selznick, “Foundations of the Theory of Organization”, *op. cit.*, p. 25. [En línea]. Disponible en: <<http://www.socio-legal.sjtu.edu.cn/uploads/papers/2011/jxr110623113528664.pdf>>. [Accesado el día 19 de marzo de 2018].

51 Philip Selznick, *Leadership in Administration: A Sociological Interpretation*, p. 19.

Alvin Gouldner, sociólogo y consultor de empresas, también se dio a la tarea de reflexionar y analizar el modelo burocrático de Max Weber. En su obra *Patterns of Industrial Bureaucracy* (1954)⁵² argumenta que la relación dual entre disciplina jerárquica y competencia profesional no se caracteriza por la existencia de un tipo ideal de burocracia, sino por diversos grados de burocratización, los cuales pueden operar bajo diferentes condiciones como otorgar mayor libertad, o abrir canales de comunicación flexibles dentro de la organización, lo que permite una mejor integración reduciendo el impacto de la especialización, como sucede con el modelo tradicional burocrático el cual limita el proceso de elevar el nivel de eficiencia.

Por otro lado, Gouldner considera que el modelo burocrático de Weber se basó en la suposición de que los miembros de una organización cumplirían las reglas y obedecerían las órdenes bajo el esquema de racionalidad formal, es decir no reparó en el problema de establecer una autoridad legítima frente a la oposición. Esta es una situación que se presenta, por ejemplo, cuando hay cambios de una autoridad tradicional a una burocrática. Bajo esta reflexión Gouldner propone tres tipos de burocracia regidos bajo patrones culturales específicos: 1. La burocracia simulada; 2. La burocracia representativa, y 3. La burocracia centrada en el castigo, cada uno con sus valores y conflictos característicos.

En la *burocracia simulada* las reglas son impuestas por una agencia externa. Por ejemplo, una regla establecida por una compañía de seguros es prohibir que se fume dentro de la organización, por ejemplo una bodega o un almacén o declaraciones oficiales que obliguen a los miembros a realizar actividades fuera de la organización.⁵³

La *burocracia representativa*, es definida como aquella en donde las reglas son dictadas por los niveles superiores y aceptadas y reconocidas por todos los miembros de la organización. “Los superiores y los subordinados respaldan las reglas que se ajustan a sus valores y confieren estatus a quienes se conforman”.⁵⁴ Por ejemplo, tanto autoridades como trabajadores pueden presionar para desarrollar un programa de seguridad; del que se puede esperar y lograr una alta calidad de mano de obra aunque exista un poco de conflicto abierto.

En el tercer tipo, la *burocracia centrada en el castigo*, las reglas y las normas surgen en respuesta a las presiones de la gerencia o los trabajadores. De alguna manera este acuerdo de reglas es para obligar al otro lado a cumplir; también busca que la otra parte cambie sus conductas. La administración puede ejercer un control más estricto

52 Alvin Gouldner, *Patterns of Industrial Bureaucracy*, Nueva York, Free Press, 1954.

53 Derek Pugh y David Hickson, *Great Writers on Organizations: The Third Omnibus*, p. 8.

54 *Ibidem*, p. 9.

sobre la producción, los procedimientos de registro y las multas.⁵⁵ Por ejemplo, la impuntualidad de los trabajadores obliga a establecer cierto tipo de castigos.

Otro sociólogo funcionalista que analizó la cultura de la burocracia en las instituciones fue el francés Michel Crozier, quien sostiene que las instituciones burocráticas deben entenderse en términos del contexto cultural en el que operan. En 1964 publicó *The Bureaucratic Phenomenon*, obra con la que Crozier se convirtió en uno de los teóricos más influyentes en el análisis de las organizaciones contemporáneas. La originalidad del estudio radica en la articulación de dos enfoques diferentes: la teoría de la toma de decisiones en grandes organizaciones y el análisis cultural de los patrones de acción social.

Para desarrollar esta línea de investigación Crozier se centró en el tema de la estructura formal. Comienza criticando la teoría racionalista tradicional, porque ésta sostenía que las actividades humanas bajo el esquema de un racionalismo funcional podían ser estables, controladas y dirigidas bajo el ejercicio del poder. Sin embargo, para él, en la teoría burocrática no se comprende lo que puede significar la lógica de la acción en las grandes organizaciones de la sociedad industrial moderna, puesto que la burocracia es una entidad cultural en la cual existen continuas interacciones entre sus miembros que pueden conservar, mucho más que antes, su autonomía con relación al fin perseguido.⁵⁶

Asimismo, señala que pensar en el carácter central del poder es alejarse del análisis global de la sociedad moderna, por ello para este Crozier hablar del fenómeno burocrático significa tomar en cuenta la falta de adaptación, adecuación y el rechazo a las reglas, que se pueden manifestar en las acciones de algunos integrantes de la organización. Para él la teoría racionalista clásica ignoró este problema medular que se puede suscitar dentro de las organizaciones por considerar que el poder centralizado puede controlar la estructura social de la organización. Y argumentó que los sistemas de protección burocráticos se basan en rasgos culturales básicos.

Para Crozier el fenómeno burocrático de obediencia a las reglas guarda significados como la seguridad, el confort, la rutina, la rigidez y *círculos viciosos* disfuncionales. Esta rigidez de comportamiento da paso a una cultura defensiva frente a cualquier amenaza para la integridad del grupo. Esta actitud determina que el trabajador busque satisfacer sus objetivos por sobre los de los clientes. A todas estas acciones rígidas es lo que Merton y Selznick les denominaron disfunciones, sin embargo, este especialista de las organizaciones no las concebía como patologías, sino simples contradicciones lógicas de la burocracia por ser un constructo social.

55 *Idem.*

56 Michel Crozier, *El fenómeno burocrático I: ensayo sobre las tendencias burocráticas de los sistemas de organización modernos y sus relaciones con el sistema social*, op. cit., pp. 10-12.

En sus estudios de caso (oficinas del gobierno francés y tres plantas del monopolio del tabaco estatales), Crozier examinó las diferentes posiciones jerárquicas de los actores en las estructuras formales y su relación con los procesos de toma de decisiones, y encontró cómo estas posiciones de poder y estatus tienen que ver con mecanismos rutinizados que afectan la relación entre el jefe y los subordinados.

Habrà que reconocer asimismo que lo que se demanda racionalmente al individuo no basta para determinar resultados constantes y previsibles y que la eficacia de una organización no puede resumirse en la capacitación, impersonalidad y jerarquía del ‘tipo ideal’.⁵⁷

Al estudiar los grupos industriales del tabaco Crozier analizó la red de relaciones de poder que se estructuran en los grupos localizados como la dirección y niveles operativos. Con este estudio demostró que el poder centralizado en estos grupos e impuesto por medio de canales formales se ejerce en algunas situaciones particulares, sin poder cubrir cualquier eventualidad ni ajustarse a los cambios contextuales, y en ambos casos se puede llegar a crisis de magnitudes destructivas. Debido a estas rigideces, Crozier formula un modelo burocrático basado en la centralización, el aislamiento de estratos y el brillo individual. Para ello propone “que toda organización, cualquiera que sea su estructura, su objetivo e importancia, requiere de sus miembros una conformidad, mayor o menor pero siempre considerable, y obtenida en parte por compulsión, en parte apelando a la buena voluntad”.⁵⁸ Esto permite empleados orientados a la innovación y a la flexibilización en circunstancias donde se requiera.

Por otro lado, señala que con un poder centralizado de toma de decisiones los estratos jerárquicos se hallan aislados tanto de superiores como de subordinados, adoptando sin opción algunas reglas y normas de su categoría profesional o jerárquica de tal manera que la comunicación entre los diversos niveles jerárquicos es escasa y de prácticamente nula colaboración. En consecuencia, la impersonalidad de las tareas y las intrincadas reglamentaciones pueden ser causa de que se ritualicen las actividades llevadas a cabo en la organización. Este ritualismo y “... el aislamiento le permite en cada estrato controlar perfectamente lo que sea de su incumbencia, e ignorar los fines generales de la organización”.⁵⁹ Para este tipo de agente, el ritualismo representa una oportunidad de sostener un estatus sobre el grupo y en la organización misma, sin embargo, esta situación no le permite ascender porque ello le imposibilita pasar de un grupo a otro y demostrar que puede hacer de lado sus objetivos personales para trabajar en beneficio de los objetivos de la organización.

57 Michel Crozier, *El fenómeno burocrático 2: ensayo sobre las tendencias burocráticas de los sistemas de organización modernos y sus relaciones con el sistema social*, p. 60.

58 *Ibidem*, p. 65.

59 *Ibidem*, p. 77.

De esta forma Crozier considera que la acción del individuo debe estar orientada a una cultura de cooperación, de posibilidades de adaptación e invención; ésta exige, entonces, que cada participante mantenga una cantidad variable de conformidad. Por ello las organizaciones requieren un nuevo tipo de cultura para suscitar la participación creadora en cada uno de sus miembros.

También el Grupo Aston,⁶⁰ bajo la dirección del psicólogo y consultor Derek Pugh,⁶¹ centró su interés en la burocracia para conocer el grado de formalización de la cultura en ese tipo de entidades. Para desarrollar su programa sobre este tópico realizó un proyecto para implementarlo en el perímetro de Birmingham, en Inglaterra. Investigó 46 organizaciones del sector privado y público bajo los siguientes rubros: especialización de funciones y roles, estandarización de procedimientos, formalización de documentación, centralización de autoridad, configuración de la estructura de roles. Consideró que estos rubros eran los indicados para conocer el tipo de burocratización que se maneja en esas organizaciones. Se idearon muchas aplicaciones para medir estos aspectos de estructura, lo que permitió, por primera vez, comparar una organización con otra.⁶²

El grupo encontró que debido al tamaño, la tecnología de operaciones, la formalización administrativa, su origen y el grado de dependencia con otras organizaciones, sus empleados trabajan en funciones más especializadas bajo procedimientos estandarizados y documentación más formalizada. De esta manera, concluyeron que estos procedimientos formales, que son parte de su cultura, son bastante similares a lo descrito en la teoría de la burocracia.

Con estas ideas fue como construyeron su modelo en el cual proponen cuatro tipos de organizaciones, aunque destacan que puede haber otras de menor importancia. Este modelo es el resultado de la articulación de dos variables: la concentración de la autoridad y cómo se estructuran las actividades.

60 El grupo Aston fue fundado por Derek Pugh, entre 1961 y 1970, en la Universidad de Birmingham ahora llamada Universidad de Aston en el Reino Unido, junto con un grupo de investigadores de diversas disciplinas como psicólogos, economistas, sociólogos, políticos y otras disciplinas. Entre sus miembros destacan John Child, David Hickson, Bob Hinings, Roy Payne, Diana Pheysey y Charles McMillan. El programa del Grupo Aston contribuyó a la teoría de la organización, combinando algunos de los métodos de investigación y suposiciones de la psicología con las concepciones de las organizaciones y su funcionamiento desde la sociología y la economía. En Derek Pugh y David Hickson, *Writers on Organizations*, p. 8. [En línea]. Disponible en: <https://books.google.com.mx/books?id=nQZ1AAQBA-J&pg=PA18&hl=es&source=gbp_toc_r&cad=2#v=onepage&q&f=false>. [Accesado el día 19 de marzo de 2018].

61 Derek Pugh (1930-2015). Psicólogo de origen británico. Fue un teórico de las organizaciones y profesor de la Open University Business School.

62 Derek Pugh y David Hickson, *Writers on Organizations*, op. cit., p. 13.

1. Las organizaciones grandes (regularmente empresas) son lo que ellos denominan “*workflow burocracies*” y suelen ser burocracias en donde el flujo de trabajo es altamente estructurado y existe una baja concentración de la autoridad.
2. Las empresas públicas gubernamentales son definidas como *personnel burocracies*, son burocracias donde no existe un alto grado de estructuración, sin embargo, se caracterizan por tener una autoridad altamente concentrada poniendo especial énfasis en los procedimientos de selección, promoción y despido de personal.
3. Organizaciones más pequeñas, de actividad pública como privada, son llamadas *full burocracies* y son completamente burócratas por tener alto grado de estructuración así como de concentración de la autoridad.
4. Organizaciones pequeñas bajo el sistema de *propiedad* y con figura del *propietario* se caracterizan por tener baja estructura y baja concentración de autoridad, por lo tanto señalan que éstas no son organizaciones burócratas.

Sus resultados se derivaron de una taxonomía empírica de las formas de estructura organizativa y desde este proyecto existió una visión “de las formas prevalecientes en la sociedad industrializada contemporánea, en Gran Bretaña y probablemente en otros lugares”.⁶³

También mostraron, mediante ciertas técnicas de investigación, como encuestas, estudios de caso y otros métodos, que las actividades de interacción a nivel grupal son más formales, en el caso de la concentración de autoridad existe menos autonomía para los empleados y una mayor atención convencional a las reglas. También la toma de decisiones está jerárquicamente centralizada, todo ello enfatiza más los controles de la cultura burocrática. A pesar de ello, “una firma de tipo uniformemente burocrático puede ser efectiva y su personal puede querer trabajar en ella”.⁶⁴

Finalmente encontraron que en las organizaciones de alta estructuración y alta concentración de autoridad, es decir burocráticas, el clima organizacional era menos atractivo (en términos de la forma en que se ejercía la autoridad ya sea del interés en el trabajo, de la rutina y de la vida personal).

En resumen, la concentración de la autoridad y del cómo se encuentran estructuradas las actividades es lo que permite conocer el tipo de cultura burocrática a la que se hallan sometidas las organizaciones.

Por su parte, Peter Blau, sociólogo formado en Estados Unidos, se dedicó a analizar los sistemas organizacionales con el enfoque de la burocracia. Colaboró como catedrático en la Universidad de Chicago, y durante su permanencia en esta Universidad fue coautor de un tratado que se convirtió en uno de los textos fundacionales del emergente campo moderno de la sociología organizacional junto con James Co-

63 *Ibidem*, pp. 13-14.

64 *Ibidem*, p. 15.

leman,⁶⁵ Alvin Gouldner, Seymour Lipset⁶⁶ y Philip Selznick. Todos ellos trabajaron bajo la asesoría de Robert Merton.

En la obra, *Bureaucracy in Modern Society* (1962) Blau sostiene que la propagación de la burocracia en las sociedades modernas se debe al tamaño de las naciones y al aumento de las organizaciones dentro de éstas. Para este teórico social, la burocracia es el trabajo racionalmente organizado de un grupo grande de individuos con la finalidad de perfeccionar la eficiencia de la administración, aunque también la burocracia puede producir ineficiencia, pero no ineficacia. Lo último se produce cuando existe la preocupación “por clarificar los valores básicos que determinan la preferencia de ciertos fines sobre otros, éstos pierden su significación, y su logro se convierte en un fin en sí mismo”.⁶⁷

Para Blau la racionalización debe ser vista como un método que beneficia a las organizaciones, especialmente su cultura porque en ella participan todos los miembros de la organización. Asimismo para este sociólogo de las organizaciones, la racionalización administrativa es un prerequisite para el total aprovechamiento del conocimiento especializado y tecnológico, esta división se ejerce por medio de una autoridad jerarquizada que coordine la disciplina con normas y reglamentos que gobiernen el proceso del trabajo. Para que lo anterior resulte productivo es necesario excluir de la jerarquía administrativa los vínculos emocionales para que no interfieran en la eficiencia.

Para este especialista de las organizaciones existen cuatro factores —especialización, autoridad jerarquizada, sistema de reglas e impersonalidad— que son características culturales básicas de la organización burocrática y se encuentran presentes tanto en organizaciones privadas como públicas.⁶⁸ No obstante, para este intelectual las funciones de la burocracia sólo se pueden analizar desde la acción porque los miembros de una organización no son máquinas, actúan con características humanas donde intervienen factores como la amistad, el fastidio, el entusiasmo. En este sentido cabe preguntar —dice Blau— si las prácticas no oficiosas repercuten de algún modo significativo en la consecución de los objetivos de la organización y en las operaciones estructurales que se llevan a cabo dentro de ésta. Tal pregunta viene al caso

65 James Coleman (1926-1995). Sociólogo norteamericano, trabajó como investigador en la Universidad de Columbia y fue miembro del Centro de Estudios Avanzados en Palo Alto. Se desempeñó como profesor de sociología en la Universidad de Chicago.

66 Seymour Lipset (1922-2006). Reconocido sociólogo norteamericano. Cursó sus estudios de doctorado en la Universidad de Columbia. Impartió clases en la Universidad de Stanford, la Universidad de Harvard y en la Universidad de Berkeley, entre otras.

67 Peter Blau, *La burocracia en la sociedad moderna*, pp. 12-13.

68 *Ibidem*, p. 17.

porque la práctica burocrática en acción no corresponde a la representación abstracta de su estructura formal.⁶⁹

Para analizar estas conductas seleccionó grupos de trabajo de tres Instituciones burocráticas (militar, industrial y del servicio civil) bajo un registro sistemático de patrones de interacción de cambio burocrático entre miembros del grupo. En todas encontró que las interacciones no oficiales se encuentran presentes en las operaciones diarias de las organizaciones formales.⁷⁰ Con esta investigación empírica se dio a la tarea de hacer una revisión sobre el concepto de organización burocrática y su relación con la eficiencia administrativa. Con este análisis Blau encontró que existen diferentes y diversas conductas sociales, sin embargo, no todas constituyen un intercambio. Con base en estas ideas es como construye su propio enfoque sobre teoría del intercambio social.⁷¹

El intercambio social se “constituye por las acciones voluntarias de los individuos que obedecen a los resultados que se espera que proporcionen y que, por término general, proporcionan”.⁷² Así, Blau descubrió que las pautas de conducta y las interacciones sociales no pueden ser explicadas por su estructura oficial; no obstante, constituyen pautas de conductas socialmente organizadas en donde surgen normas no oficiales. Estas normas no oficiales pueden resultar coactivas, no en el sentido estricto, sino con sanciones menores, con las que se puede mantener la adaptación de los miembros en caso de que alguno de ellos viole la norma.

También reveló que la cohesión social es muy significativa para los grupos de trabajo, los lazos que se construyen entre los miembros del grupo de trabajo propician que cada uno de ellos se interese por mantener su posición dentro del equipo.

69 *Ibidem*, p. 41.

70 En una fábrica, por ejemplo, de los catorce hombres u operarios de la Western Electric Company, que trabajaban regularmente en la sala de armado de tableros, nueve eran armadores... tres soldadores y dos revisores. Éstos producían partes de conmutadores para equipos telefónicos. Específicamente, se ocupaban de conectar los cables al tablero de terminales., conectaban con alambres, en un cierto orden a un tablero de terminales, sin embargo, a pesar de que cada uno debía de realizar su trabajo, entre ellos se ayudaban cuando alguno se sentía fatigado a pesar de que no existía ningún reglamento sobre dicha ayuda, en la práctica estaba prohibido, los armadores declararon que se sentían bien de ser ayudados. Todos colaboraban. *Ibidem*, p. 45.

71 También George Homans desarrolló una teoría acerca del intercambio, para más detalles consultar: George Homans, *Social Behavior: Its Elementary Forms*, Harcourt, New York, 1971.

72 Peter Blau, *Exchange and Power in Social Life*, en David Sills, *International Encyclopedia of the Social Sciences*, pp. 452-457.

Algunas normas no oficiales, según Blau, tienen implicaciones importantes en las actividades oficiales, sobre todo para el cumplimiento de objetivos de la organización, como el hecho de que exista como norma no oficial animar a los trabajadores más rápidos a que produzcan promedios máximos y esto anime a los trabajadores menos activos a aumentar su rendimiento para elevar la productividad. Pero no todas las normas no oficiales repercuten en eficiencia operacional y productiva porque en ocasiones ésta puede disminuir. En suma, las normas oficiales y las no oficiales así como las relaciones sociales afectan la forma en cómo trabajan los grupos. Sin esta articulación muchas veces no se consigue la eficiencia administrativa, porque en la mayoría de las relaciones informales los grupos de trabajo se rigen bajo sus propias pautas de conducta y se convierten en coactivas para sus miembros.

Como hemos visto en este caso, la interacción integrada en grupos cohesivos de trabajo soluciona generalmente la ansiedad y las tensiones destructoras, y a menudo conduce a nuevas prácticas compartidas que contribuyen a la eficiencia operacional.⁷³

De este modo las formas de organización en los grupos de trabajo se convierten en prácticas culturales que legitiman la permanencia de la organización.

Según Blau existen cinco condiciones para obtener un desarrollo óptimo de los trabajadores:

1. Estabilidad en el empleo
2. Pautas internalizadas de trabajo
3. Grupos cohesivos de trabajo
4. La división de la autoridad administrativa
5. Evaluación sobre la base de resultados claramente especificados⁷⁴

⁷³ Peter Blau, *La burocracia en la sociedad moderna*, op. cit., p. 61.

⁷⁴ “1. Estabilidad en el empleo. Para que los miembros de una organización asuman la responsabilidad de encontrar nuevas soluciones para los problemas, deben tener alguna estabilidad en sus empleos. 2. Pautas internalizadas de trabajo. Los empleados deben sentirse libres para utilizar su iniciativa, pero también deben sentirse limitados por estrictos principios operacionales; dicho de otro modo: sus acciones espontáneas podrían interferir en la realización de los objetivos de la organización. 3. La cohesión social –otro requisito para un autoajuste continuo en la organización– no puede crearse artificialmente, es posible establecer condiciones favorables para su desarrollo. 4. La división de la autoridad administrativa. La cohesividad permite que los grupos de trabajo instituyan prácticas comunes de ajuste; sin embargo, esto no favorece el logro de los objetivos de la organización si los empleados sienten que sus intereses se hallan en conflicto con los de la dirección. 5. La evaluación sobre la base de resultados claramente especificados –que los empleados esperan obtener en sus trabajos– favorece la utilización de la propia iniciativa y, de manera simultánea, asegura la estandarización requerida para la eficacia de las operaciones burocráticas”. *Ibidem*, pp. 58-63.

Por otro lado, menciona que además de estas cinco condiciones existe también la condición sobre la autoridad burocrática, la cual consideró tratar con más profundidad. Para Blau la existencia de un método de coordinación jerárquica es necesaria en la organización para regular la motivación al trabajo sobre todo en los niveles inferiores de la estructura organizacional. Cuando existe una estricta disciplina entre subordinados se debe en gran medida a un liderazgo débil que trae como resultado una producción menor a la establecida. Por el contrario cuando existe una menor exigencia los empleados tienen mayor libertad de hacer sus tareas y son más productivos. También los supervisores que están enfocados sólo al rendimiento productivo de sus trabajadores, obtienen resultados inferiores a los propuestos por la organización; en cambio cuando se enfocan más al bienestar de sus trabajadores la productividad se incrementa. “En consecuencia, la autoridad no está garantizada por los reglamentos formales de la organización sino que debe establecerse en el curso de la interacción social, aunque la estructura burocrática oficial, tal como la vemos en acción, facilite este establecimiento”.⁷⁵

De este intercambio social surgen roles que no son institucionales pero que cumplen la función de ejercer autoridad sobre los miembros del equipo debido a que comparten expectativas. Para Blau, es necesario que este líder informal se identifique también con el sistema burocrático de normas y objetivos. La formalidad depende de que el líder no sea escogido por los miembros del grupo, sino por la autoridad burocrática para que motive a los integrantes a cumplir las normas y objetivos de la organización. El control eficaz del liderazgo en el grupo evita la aplicación de sanciones en la actividad cotidiana.

En resumen, una supervisión estricta sobre los empleados crea un ambiente de dominación y control sobre las actividades cotidianas, la aplicación de sanciones reitera el poder del supervisor sobre los integrantes y el poder arbitrario alimenta las diferencias del status social, estos elementos son característicos de las organizaciones burocráticas. Asimismo, cuando la organización se rige con estrictas reglas operativas y los miembros del grupo las acogen como rituales cualquier cambio de éstas producirá una gran resistencia al cambio. También la rigidez extrema en las organizaciones jerárquicas produce un efecto de temor a los superiores, así como las rutinas establecidas bajo condiciones de adhesión rígida establece sentimientos de inseguridad.

Para Blau la interacción social tiene valor para las personas; las formas y las fuentes de este valor sirven para comprender las relaciones grupales y la distribución del poder dentro de los grupos de trabajo. Finalmente, es el intercambio social lo que posibilita la transformación de una estructura rígida y autoritaria a una estructura de eficiencia operacional. Con este análisis Blau proporcionó las bases para construir una teoría sobre microsociología de interacción estratégica que anticipó e influyó

75 *Ibidem*, p. 67.

en el posterior aumento de la teoría en autores como James Coleman (1990), Karen Cook (1990),⁷⁶ George Homans (1990).⁷⁷

En conclusión, a esta escuela administrativa de las disfunciones se le cuestionó por criticar el modelo de Max Weber centrado en concepciones particularistas gerenciales como disfunciones, disonancias, anomalías, sin estudiar a profundidad la teoría burocrática de Max Weber. Nuevamente la teoría de la administración se concretó a resolver casos muy dirigidos hacia el ejercicio del control y el poder para la alta dirección.

Otros autores que siguieron estas líneas de investigación fueron: George Homans, Reinhard Bendix,⁷⁸ James March, Herbert Simon, Eric Trist,⁷⁹ Ken Bamforth, Seymour Lipset y Richard Scott.

La escuela cognitiva racionalista

Otra corriente administrativa que retomó nociones del funcionalismo burocrático fue la escuela cognitiva racionalista⁸⁰ la cual surge por los años cincuenta. Esta escuela, con una visión diferente a la social, se propuso analizar el comportamiento humano en las organizaciones bajo el modelo racional, pues consideró que en los procesos de racionalización formal se fundamentan las creencias culturales de dominación. Tales creencias, según esta escuela, moldean el comportamiento a través de los valores y la cultura. Así, la dominación juega un rol decisivo para los procesos productivos de las organizaciones y de manera general para la economía capitalista, como decía Weber.

En esta escuela el objeto de estudio es el ser individual con el cual se construye un concepto teórico de conocimiento. Según el cognitivismo racionalista, estudiar las acciones a partir del individuo, como ser racional, sirve para explicar los procesos sociales, en este sentido se construye una microsociología para dilucidar el nivel macrosociológico de comportamiento social.

76 Karen Cook cursó estudios de licenciatura y maestría en la Universidad de Stanford. Es profesora de sociología de la misma institución.

77 George Homans (1910-1989). Sociólogo de origen americano. Impartió clases de sociología e historia medieval en la Universidad de Harvard.

78 Reinhard Bendix (1916-1991). Sociólogo de origen alemán. Estudió licenciatura, maestría y doctorado en la Universidad de Chicago. El final de su carrera lo pasó en el Departamento de Sociología de la Universidad de Berkeley.

79 Eric Trist, psicólogo social y especialista en estudios organizacionales. Fue profesor de comportamiento organizacional en la Universidad de Pennsylvania.

80 Conocida en inglés como *Behaviorist School*.

Son Luther Gulick⁸¹ y Lyndall Urwick,⁸² pioneros de esta escuela, quienes en 1937 publicaron una serie de documentos sobre la ciencia de la administración, estableciendo una nueva línea de pensamiento sobre los estudios de racionalidad. En los documentos de 1937, uno de sus colaboradores, Andrius Graicunas, señaló la dificultad de supervisar de manera efectiva a más de cinco integrantes de un equipo de trabajo debido a que el número de interacciones que el supervisor tiene que llevar a cabo son numerosas con lo que no es posible desde el enfoque cognitivo darle un sentido racional a todas ellas. Así surgió el estudio sobre la estructura organizacional formal y el intento de descubrir las características de la racionalidad organizacional.⁸³

Chester Barnard⁸⁴ publicó en 1937 *Las funciones del ejecutivo*, en donde hizo hincapié en la inestabilidad de la vida organizacional y explicó que es la función del ejecutivo la que le proporciona estabilidad, sentido y orden a la vida corporativa. Por ello, Barnard propuso estudiar las organizaciones con base en las siguientes funciones:

- La primera función dirigente es la de desarrollar y mantener un sistema de comunicación. Esto implica conjuntamente un esquema de organización y un personal dirigente.
- En la segunda función dirigente, el personal debe ser correctamente seleccionado mediante las relaciones cooperativas entre los individuos y la organización para que éste logre la capacidad de persuadir, negociar y motivar. La capacidad del dirigente debe ser incentivada por medio de recompensas que lo lleven a actuar con eficacia.
- La tercera función dirigente, en asegurar una organización cuya propiedad esencial sea la compatibilidad del personal. Las funciones deben estar encauzadas a expandir los medios de comunicación, aminorar la necesidad de decisiones formales, reducir al mínimo las influencias indeseables y fomentar las deseables que concuerden con el esquema de las responsabilidades formales.⁸⁵

81 Luther Gulick (1892-1992). Científico social y experto en administración pública. Fue Director del Instituto de administración pública de la Universidad de Columbia, en donde también impartió clases.

82 Lyndall Urwick (1891-1983). Nació en Worcestershire, Inglaterra. Fue un brillante pensador y teórico de la administración. Gran parte de su carrera estuvo al servicio de sus negocios familiares.

83 William Ouchi y Alan Wilkins, "Organizational Culture", *op. cit.*, p. 464. [En línea]. Disponible en: <https://www.researchgate.net/publication/234838292_Organizational_Culture>. [Accesado el día 21 de marzo de 2018].

84 Chester Barnard (1886-1961). Teórico de la teoría administrativa y reconocido hombre de negocios. Estudió la carrera de economía en la Universidad de Harvard. Estuvo al frente de la Fundación Rockefeller (1948-1952).

85 Chester Barnard, *The Functions of the Executive*, pp. 22-24.

Las funciones propuestas por Barnard denotan especial énfasis en los procesos cognitivos y una disminución en las funciones racionales formales. Finalmente propone una racionalidad menos formal en donde se plantee conocer y orientar la conducta de los agentes de la organización a través de la motivación, y de la compatibilidad para lograr la eficacia y eficiencia de los objetivos de la organización.

Otros investigadores que retomaron la teoría de la racionalidad fueron James March, Herbert Simon y Richar Cyert,⁸⁶ quienes en la década de los cincuenta comenzaron a investigar sobre la dirección de empresas y la toma de decisiones a partir del enfoque racional. En el curso de sus indagaciones estos científicos descubrieron que la toma de decisiones llevadas a cabo por la alta dirección cumple con un rango de comportamiento satisfactorio, mas no óptimo, y argumentaron que este tipo de práctica también repercute satisfactoriamente en el cumplimiento de objetivos de las organizaciones. “Desde el punto de vista fenomenológico, sólo podemos hablar de racionalidad relativa a un marco de referencia, y este marco de referencia se determinará por las limitaciones del conocimiento del hombre racional”.⁸⁷ Con base en dichos supuestos a este fenómeno lo denominaron *racionalidad limitada*.

La racionalidad limitada es un proceso de limitación cognitiva, por tanto, para estos autores:

La mayor parte de las decisiones humanas, ya sean individuales o de organización, se refieren al descubrimiento y selección de alternativas satisfactorias; sólo en casos excepcionales se ocupan del descubrimiento y selección de alternativas óptimas.⁸⁸

Para estos autores la dirección está compuesta de individuos influenciados por mecanismos cognitivos y afectivos, no obstante la eficacia de la organización se mide con relación a los procesos de toma de decisiones y no por el cumplimiento de los objetivos.

Con base en estos tres expertos en organizaciones, la toma de decisiones es estructurada a partir de en una serie de premisas las cuales se pueden clasificar en dos grupos.

1. Las fácticas y de valor, las cuales constriñen la elección limitando el accionar del individuo.
2. Las limitaciones internas, propias del individuo, como la motivación, los valores fidelidades, y en especial sus capacidades de conocimiento e información.

86 Richard Cyert, originario de Winona, Minnesota, Estados Unidos (1921-1998). Fue economista, estadístico y teórico de la organización por la Universidad de Columbia. Realizó aportaciones a la teoría positivista del comportamiento de las empresas individuales y del comportamiento en el pensamiento económico.

87 James March y Herbert Simon, *Teoría de la organización*, pp. 152-153.

88 *Ibidem*, p. 155.

Considerando lo anterior, los autores dan relevancia al proceso organizativo para la toma de decisiones, considerando que los miembros de la dirección cuentan con un cúmulo de información con la cual pueden diseñar programas o estrategias⁸⁹ para responder a los problemas o situaciones que surgen en la organización. Al tomar en cuenta la información, los resultados sobre la toma de decisiones será muy aproximada al complejo entramado de procesos afectivos, cognitivos y culturales.

Por lo tanto las decisiones tomadas bajo esta lógica proporcionan una visión correcta de los mecanismos que configuran la vida social y cultural de la organización más que una lógica estrictamente institucional.

Mancur Olson,⁹⁰ economista y sociólogo norteamericano quien, a través de su obra *The Logic of Collective Action: Public Goods and the Theory of Groups* (1965) se propuso analizar la acción colectiva *versus* la acción individual. Según Mancur cuando se quieren alcanzar objetivos individuales la organización se ve menos favorecida que cuando los objetivos se persiguen con acciones colectivas.

Para que el individuo actúe colectivamente, sin atender a sus intereses particulares, debe estar dotado de lo que él ha denominado incentivos selectivos. “Los miembros de un grupo socialmente interactivo que busca un bien colectivo pueden conceder distinciones u honores especiales a quienes sobresalgan por sus sacrificios en favor del grupo, brindándoles así un incentivo selectivo positivo”.⁹¹

Para Mancur, los incentivos selectivos deben aplicarse en grupos pequeños capaces de mantener una interacción social; en los grupos pequeños existe mayor compatibilidad de intereses, son bastante homogéneos y porque además ellos poseen la información y los cálculos acerca de un bien colectivo, por ejemplo, aquellos que se preparan para ejercer el liderazgo, es probable que respalden y sean eficaces para la organización.⁹² No así en grupos numerosos porque son heterogéneos y no se puede mantener la interacción social.

También destaca la existencia de negociación entre los miembros del grupo para acordar una determinada acción colectiva de tal manera que todos tengan un incenti-

89 Herbert Simon distingue dos tipos de decisiones: 1. Decisiones que son programadas en tanto son repetitivas, de rutina y en las que se ha desarrollado un procedimiento para abordarlas. 2. Decisiones no programadas son nuevas y no proceden de la estructura. No existe ningún procedimiento específico para tratar la situación. Estos tipos de decisión se deberán tomar según corresponda al problema presentado. Ver Herbert Simon, *The New Science of Management Decision*, en John Ivancevich y otros, *Comportamiento organizacional*, pp. 5-6.

90 Mancur Olson (1932-1998). Tiene estudios de sociología y de maestría en la Universidad de Oxford y de doctorado en la Universidad de Harvard.

91 Mancur Olson, “La lógica de la acción colectiva”, en Albert Batlle, *Diez textos básicos sobre ciencia política*, p. 209.

92 *Ibidem*, p. 209.

vo para actuar estratégicamente, así cada individuo proporciona un efecto perceptible sobre los intereses y el curso de acción que sigan los demás de tal forma que esta interdependencia resulte beneficiosa para todos.⁹³

Finalmente, dice Mancur que los grupos pequeños que obtienen incentivos selectivos se habitúan más a actuar de manera colectiva para obtener bienes colectivos en comparación de quien no los recibe, e insiste que la acción individual no organizada nunca será capaz de favorecer el interés colectivo ni favorecerlo adecuadamente.

James Coleman, otro sociólogo norteamericano reconocido por desarrollar la teoría sobre la elección racional. Fue fundador de la revista *Rationality and Sociology*,⁹⁴ entre otros reconocimientos. Para Coleman⁹⁵ (1966),⁹⁶ la teoría de la elección racional⁹⁷ está dada en función de los actores y no de la organización. Al actor lo ve como una entidad que actúa intencionadamente en busca de metas. Sin embargo, el actor tiene ciertas conductas anómalas debido a que existen desajustes entre los intereses de éste y los intereses de los demás. En una organización (al cual denominó sistemas de autoridad), por ejemplo, el actor corporativo actúa bajo sus intereses y ve la manera de cómo conseguirlos, asimismo él controla sus recursos.⁹⁸ No obstante, el único recurso que no puede controlar es el de sus propias acciones. Esta forma de actuar obedece a que en el pasado sólo experimentó satisfacción debido al control (con base en normas) al que estuvo sometido. Desde que el individuo es un

93 *Ibidem*, p. 114.

94 Existen diversos enfoques disciplinarios que han abordado la teoría de la elección racional: economía, matemáticas, biología, psicología, ciencia política, filosofía, entre otras. De hecho los economistas señalan ser los primeros en proponer esta teoría. Los economistas que se destacan son: Kanneth Arrow, Milton Friedman, Robert Putman, Oskar Morgenstern, Jon Von Newman, Gordon Tullock, entre otros.

95 La comunidad, las escuelas y su interrelación fueron el principal tema de investigación empírica de Coleman desde el principio hasta el final de su carrera. Ver Siegwart Lindenberg, “Colman James”. [En línea]. Disponible en: <https://www.researchgate.net/publication/281269361_Coleman_James>. [Accesado el día 23 de marzo de 2018].

96 James Coleman, “Individual Interests and Collective Action”. [En línea]. Disponible en: <<https://link.springer.com/article/10.1007/BF01718988>>. [Accesado el día 23 de marzo de 2018].

97 La teoría de la elección racional (TER) aparece durante la primera mitad del siglo pasado en la academia estadounidense como una crítica al modelo de la economía de bienestar que se intentaba construir en Europa por académicos de orientación socialdemócrata y socialista. Ver, Godofredo Vidal, “La teoría de la elección racional en las ciencias sociales”. [En línea]. Disponible en: <<http://www.scielo.org.mx/pdf/soc/v23n67/v23n67a9.pdf>>. [Accesado el día 24 de marzo de 2018].

98 James Coleman, “Social Theory: Social Research, and a Theory of Action”, p. 1324. [En línea]. Disponible en: <http://unige.ch/sciences-societe/socio/files/6414/0533/6261/Coleman_1986.pdf>. [Accesado el día 24 de marzo de 2018].

infante, la familia, y en especial el padre, le inculca ciertas normas que le somete a cumplir, al no hacerlo el pequeño será sancionado por los padres, es una forma de educar al infante para que sus acciones sean aceptadas por los demás.⁹⁹ De esta forma el individuo acepta y actúa bajo normas y patrones, a cambio de ejercer cierto control sobre la conducta de los demás miembros de la organización con la finalidad de conseguir sus intereses. Esto le exige al individuo entrar en alguna relación de intercambio cultural.

Para este intercambio cultural Coleman propone una teoría de la elección colectiva que permita, al actor corporativo, encontrar los patrones y sistema de normas para poder así intermediar con los demás, porque finalmente las acciones individuales conducen a las normas.¹⁰⁰ Las acciones tratadas con normas pueden ser descritas como transferencias de control de recursos de derechos o derechos de recursos de control.¹⁰¹

El actor corporativo dispone de mayor información que otros miembros, además cuenta con los conocimientos de la teoría de la acción regulada por la economía y el Derecho que desconocen los niveles que se encuentran más abajo que él, por lo que esta ventaja le permite ajustar sus intereses con los demás miembros de la organización. Ajustarse a los demás significa pasar de la acción individualista a una acción colectiva (social), para ello, el actor corporativo debe renunciar a sus intereses personales a través de su actividad, para que cada individuo de la organización obtenga beneficios y el bienestar agregado se incremente. También esta situación, de ajustarse al comportamiento de los otros, permite reducir la incertidumbre sobre las acciones de los actores.¹⁰²

Finalmente, “la teoría de la elección racional es una teoría normativa (...) les explica cómo actuar a las personas siempre y cuando sus decisiones estén basadas en premisas que esta teoría les marca”.¹⁰³

De esta forma, Coleman hizo énfasis en el paradigma del actor racional e intentó vincular las microacciones con el nivel macrosocial, es decir con el sistema.¹⁰⁴ “El

99 James Coleman, *Foundations of Social Theory*, p. 298. [En línea]. Disponible en: <<http://www.hup.harvard.edu/catalog.php?isbn=9780674312265>>. [Accesado el día 25 de marzo de 2018].

100 James Coleman, “Social Theory: Social Research, and a Theory of Action”, *op. cit.*, p. 1326.

101 James Coleman, *Foundations of Social Theory*, *op. cit.*, p. 34.

102 Gad Yair, “Conformity and Community: James Coleman’s Latent Theoretical Model of Action”, p. 52. [En línea]. Disponible en: <<http://citeseerx.ist.psu.edu/viewdoc/download?doi=10.1.1.910.8585&rep=rep1&type=pdf>>. [Accesado el día 26 de marzo de 2018].

103 Jon Elster, *Economics*, p. 43.

104 James Coleman, “Social Theory Social Research and a Theory of Action”, *op. cit.*, p. 1309. [En línea]. Disponible en: <<http://unige.ch/sciences-societe/socio/files/6414/0533/>>

actor corporativo es capaz de hacer satisfactoriamente la transición del micro al nivel macro, desde la acción intencional de los actores individuales hasta el funcionamiento de un sistema de acción”.¹⁰⁵

Otros autores que hablan sobre la toma de decisiones desde el enfoque racional como característica hacia el actuar individual son: Tom Burns y George Stalker (1961), Charles Perrow (1970), George Terry (1973), Henry Mintzberg (1976), Peter Drucker (1978), Sashkin Marshall (1978), Harold Koontz (1980), Jack Hirshleifer (1985), Jürgen Habermas (1982), Milton Rosenberg (1992) y Lawrence Susskind (1999).¹⁰⁶

Dentro de esta escuela también se utilizaron diversos recursos que emplearon los economistas-sociólogos como las computadoras para diseñar modelos económicos matemáticos lo que dio origen a diversas propuestas teóricas entre las que se encuentran: la teoría de la decisión, la teoría de juegos, la programación lineal, programación entera, programación no lineal, modelos estáticos y dinámicos, modelos deterministas y probabilísticos, entre otros.¹⁰⁷

La escuela cognitivista racionalista recibió diversas críticas por su acotado objeto de estudio, al elegir únicamente los grupos de trabajo en el plano gerencial (y principalmente a los individuos, o al individuo corporativo homegeneizando a los actores) y como éstos pueden delegar autoridad dentro de éste, para la toma de decisiones, a través de un plan estratégico conferido sólo para resolver cuestiones de poca relevancia. La idea nuclear de su investigación era conseguir un ejecutivo con cualidades como conformidad, consentimiento y satisfacción en el grupo, dejando de lado los aspectos formales del ambiente organizacional. Estos estudios tampoco tomaron en cuenta las relaciones del grupo con otros estratos de la organización y tampoco las costumbres, hábitos o normas por las que formalmente se rigen las instituciones.

6261/Coleman_1986.pdf>. [Accesado el día 26 de marzo de 2018].

105 *Ibidem*, p. 1320.

106 Para conocer más de los trabajos de algunos de estos autores consulte: Fernando Lámbarry y otros, “Modelos de decisión bajo una perspectiva de análisis de sus procesos”, p. 148. [En línea]. Disponible en: <<https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/5096846.pdf>>. [Accesado el día 27 de marzo de 2018].

107 La teoría de juegos fue un modelo matemático diseñado por Von Neumann, Oskar Morgenstern y John Nash quienes lo ofrecieron como una herramienta para la toma de decisiones sobre todo en el campo económico. Actualmente se sigue aplicando. Para conocer la teoría de este modelo consultar: Herbert Gintis, *Game Theory Evolving: A Problem-Centered Introduction to Modeling Strategic Interaction*, New Jersey, Princeton University Press, 2000.

La escuela administrativa del poder

La teoría de la administración y el poder representa la nula resistencia a la racionalidad formal por lo que es ejercida como forma institucionalizada de poder. Así, el poder organizacional bajo el enfoque racionalista se estima por el incremento de la intensificación de la burocratización, la individualización y la autodisciplina, características que marcaron la modernidad en el mundo y que ahora asiste a los nuevos instrumentos tecnológicos, disciplinarios y medios.¹⁰⁸

Entendido de esta forma, el poder es la dominación que se ejerce desde una posición estructural establecida formalmente en la organización. En este sentido, lo que define al poder es la legalidad, mientras lo que define a la autoridad es la legitimidad.

Uno de los principales representantes de esta corriente que condujo sus investigaciones en esta línea de trabajo es Amitai Etzioni,¹⁰⁹ sociólogo de origen alemán, que se trasladaría a Estados Unidos donde desarrolló toda su carrera. En 1961 escribió *A Comparative Analysis of Complex Organizations: On Power, Involvement, and Their Correlates*. En esta obra Etzioni plantea el concepto de poder y las formas de ejercerlo, en este sentido contribuye a la teoría de la administración al proponer que el funcionamiento de la organización eficiente se lleva a cabo mediante el ejercicio del poder, de un poder basado en dos componentes¹¹⁰ que muestran cómo los materiales culturales simbólicos intervienen también en el ejercicio del poder y no sólo el estructural.

- El componente estructural está determinado y es impuesto por el sistema formal de la organización (organigramas, la descripción de puestos y funciones, las descripciones de responsabilidades, los manuales de procedimiento, las líneas de autoridad); el poder se ejerce para hacer cumplir a los trabajadores sus responsabilidades dentro de la organización. Este componente estructural representa esfuerzos genuinos legitimados para ejercer y controlar el comportamiento de los miembros organizacionales. La mayoría de estos componentes son ubicados en las estructuras burocráticas.

108 Stewart Clegg y Michael Lounsbury, "Weber: Sintering the Iron Cage Translation, Domination, and Rationality", en Paul Adler y otros, *The Oxford Handbook of Sociology and Organizations Studies Classical Foundations*, op. cit., p. 130.

109 Amitai Etzioni, reconocido sociólogo de origen alemán. Gran parte de su carrera la forjó en Estados Unidos. Fue profesor de la Universidad de Columbia y de la Harvard Business School.

110 Para Etzioni el poder se entiende como la habilidad de una persona para inducir o influir en otras para que acepten sus objetivos, con base en cualesquiera valores que ella sustenta.

- El componente motivacional está relacionado con el grado de compromiso individual que tienen los miembros respecto de los objetivos y propósitos de la organización y con el nivel de involucramiento de cada miembro. Cuando estos dos compromisos están fuertemente inculcados se requieren menos mecanismos de control formal.

Con esta visión estructuralista-funcionalista Etzioni crea un modelo en donde explica cómo se constriñe los tipos de poder en relación a la organización. Este modelo consta de una tipología de tres categorías:

1. Organizaciones coercitivas. Este tipo de organización se distingue por practicar un poder orientado al ejercicio de la fuerza física para que los individuos involucrados cumplan las órdenes reglamentadas por la organización. Las sanciones sobre el incumplimiento de estas reglas puede ser la muerte o el castigo físico. Ejemplos de este tipo de organización son las organizaciones carcelarias, las correccionales, los hospitales psiquiátricos, militares, entre otros.
2. Organizaciones utilitarias o remunerativas. Estas organizaciones se caracterizan por ejercer el poder basado en el control de recursos materiales, como el salario, los incentivos, etcétera. Ejemplos de este tipo son las corporaciones y empresas privadas y todas las que ofrecen servicios públicos.
3. Organizaciones normativas o morales. En estas organizaciones se aplica el control por medio de la utilización de medios culturales o simbólicos. Correspondería a las organizaciones religiosas, políticas, escuelas, asociaciones, entre las principales.

Etzioni encontró también que los miembros de una organización se involucran a una organización de acuerdo a ciertos niveles de compromiso el cual puede ser negativa o positiva. De acuerdo a este nivel, los dividió en tres: primero la participación alienada, definida por una posición fuertemente negativa; segundo, la participación calculadora que puede ser positiva o negativa, pero de baja intensidad, y tercero, la participación moral de muy alta densidad positiva, donde existe un verdadero compromiso del individuo hacia la organización.

De esta forma Etzioni descubrió que las variables entre tipos de poder y tipos de participación se entrecruzan para obtener tres tipos que corresponden a categorías congruentes e incongruentes acerca de la implicación del individuo en la organización.

Por ejemplo, la coercitiva es congruente con la alienativa, es decir, ejercer este tipo de poder en los miembros de la organización propicia que el empleado genere un fuerte rechazo a la participación. En el caso del tipo de poder utilitario o remunerativo, el trabajador tiene una participación más calculadora, siendo que dicha participación puede ser positiva o negativa, pero de más baja intensidad. Y finalmen-

te la normativa es congruente con la moral, el individuo tiene una participación de compromiso con la organización debido a que en las organizaciones de tipo moral el poder se ejerce con procedimientos de tipo simbólico.

A propósito de los tipos de poder, dice Etzioni que el poder ejercido con los medios simbólicos o culturales tiende a convencer, mientras en el poder ejercido por los recursos materiales se tiende a obedecer y los de uso físico tienden a forzar a obedecer.¹¹¹

El poder, concluye Etzioni, difiere según el medio que se emplee para su ejercicio. El problema que vio Etzioni en la exploración empírica es que las organizaciones le conceden importancia sólo a una forma de ejercer el poder sin considerar las otras, o bien otorgándoles un estatus inferior. Ahora bien, considera que cuando el involucramiento del personal es alto, el compromiso también lo es, de lo contrario, cuando el compromiso es bajo, se considera que el empleado está alienado. Así pues, estos términos orientan al personal en dependencia del tipo de poder que ejerce la organización. De esta forma, es pertinente decir que a mayor control cultural o simbólico el ejercicio del poder se vuelve más estratégico debido a que se conforma una mejor identidad y el acercamiento del empleado se conforma por la esencia misma de la identidad.

Desde la década de los setenta el sociólogo estadounidense Charles Perrow¹¹² comenzó a interesarse por el tema de la burocracia. Entre sus aportaciones se encuentra el seguimiento del análisis contextual del fenómeno de la burocracia del siglo XIX para explicar el porqué de la función de la burocracia en la modernidad. En su obra *Sociedad de organizaciones*, desde una postura crítica, Perrow argumenta que las organizaciones, incluyendo las pequeñas, sobreviven bajo el control de la burocracia la cual está construida con principios políticos y culturales. Para estas presuposiciones Perrow se vale de tres fenómenos que constituyen la base de su argumentación.

Primero, la dependencia salarial: las instituciones idearon la forma para que una buena parte de la sociedad activa no tuviera otra oportunidad económica que la de emplearse en una organización.

Segundo, la externalización del coste social era doble porque los costes de las grandes corporaciones tenían que ser disfrazados y diseminados en las partes más débiles de la sociedad para asegurar la legitimidad de las grandes organizaciones. “Los costes sociales de la actividad no incluidos en el precio de los bienes o de los servicios, pero absorbidos por los no propietarios, están calificados aquí como ex-

111 Amitai Etzioni, *Organizaciones modernas*, p. 107.

112 Charles Perrow, ha sido un reconocido teórico de las organizaciones y profesor de sociología en la Universidad Yale y de Stanford.

ternalidades”.¹¹³ La sociedad de las organizaciones no se limita a las grandes fábricas, también incluye las instituciones del gobierno, las de servicios y las organizaciones voluntarias. Gran parte de su desarrollo deriva en un coste social externo como el desempleo, la superpoblación, la violencia, la pobreza, entre otros.

Tercero, la burocracia, por lo tanto, es un fenómeno que sirve para controlar y coordinar las actividades de un gran número de trabajadores, este control debe ser eficiente y legítimo para que la sociedad de organizaciones siga reproduciéndose.

La burocracia industrial estableció un control centralizado donde todos los procesos se reunían bajo un mismo techo o estaban controlados por el propietario. La confianza ya no era tan importante; la desobediencia de órdenes llevaba al despido y, bajo la dependencia salarial, no te independizaba; simplemente significaba que había que buscarse otro empresario al que obedecer.¹¹⁴

La esencia de la burocracia, dice Perrow, consiste en la formulación de numerosas reglas y regulaciones que rigen y legitiman a las organizaciones, con ellas se va imponiendo el poder y la autoridad a través de la estructura jerárquica. La estructura jerárquica que surge de la división del trabajo, señala este sociólogo, es otro requisito necesario para mantener el control bajo el ejercicio del poder y una gran capacidad para lograr la eficiencia en los trabajadores. La jerarquía ejercida en un nivel de la estructura organizacional entraña una serie de responsabilidades que se ejercen a través del poder orientando la relación en la estructura en forma desigual. También argumenta que el uso del poder es ejercido de forma individual o grupal para la obtención de metas.¹¹⁵

Finalmente, explica Perrow que todos los procedimientos que se emplean para mantener el desarrollo del capitalismo están sostenidos en la política y la cultura, lo que hace que el modelo burocrático continúe ejerciéndose en las organizaciones.¹¹⁶ Si bien Perrow examina a profundidad el fenómeno burocrático, no lo es así cuando propone una serie de propuestas acotadas para minimizar los costes del fenómeno burocrático.

En 1983 Paul DiMaggio y Walter Powell analizan también el poder y la dominación de la racionalidad colectiva desde el enfoque del isomorfismo institucional. Estos autores consideran que el fenómeno de la burocracia se ha ampliado continuamente, no obstante, consideran que el mecanismo de burocratización y racionalización organizacional ha cambiado.

113 Charles Perrow, “Una sociedad de organizaciones”, p. 28. [En línea]. Disponible en: <<https://es.scribd.com/document/135146779/Una-Sociedad-de-Organizaciones-Charles-Perrow>>. [Accesado el día 27 de marzo de 2018].

114 *Ibidem*, p. 32.

115 Charles Perrow, *Sociología de las organizaciones*, pp. 58-60.

116 *Ibidem*, p. 42.

Las organizaciones siguen haciéndose más homogéneas y las burocracias siguen siendo la forma organizacional más común. Sin embargo, en la actualidad el cambio estructural en las organizaciones parece motivado cada vez menos por la competencia o por la necesidad de eficiencia.¹¹⁷

Para estos científicos sociales la burocratización y otras formas de cambio organizacional han traído como consecuencia organizaciones más similares en sus procesos estructurales; debido a los esfuerzos individuales por tratar racionalmente con la incertidumbre y las limitaciones, a menudo conducen, en conjunto, a la homogeneidad de estructura, cultura y producción. Para ellos, existe una homogeneidad de formas y prácticas organizacionales, consideran que este fenómeno se debe a la hegemonía del modelo generalista burocrático dominante en las universidades públicas que se extendió durante los siglos XIX y XX. Este modelo dominante proporciona una alta cultura de la vida institucional. Al conjunto de organizaciones reconocidas institucionalmente es al que ellos van a denominar *campo organizacional*, que se caracteriza por la competencia, los actores que intervienen en ella y las redes interorganizacionales, no obstante también estos autores agregan la conexión y la equivalencia estructural.

El proceso por lo que una organización atraviesa para ser reconocida dentro del campo institucional, según estos especialistas, va a estar definido por cuatro etapas:

Un aumento en el grado de interacción entre las organizaciones en el campo; el surgimiento de estructuras interorganizacionales de dominio y de patrones de coalición claramente definidos; un incremento en la carga de información de la que deben ocuparse las organizaciones que participan en un campo; y el desarrollo de la conciencia entre los participantes de un conjunto de organizaciones de que están en una empresa común.¹¹⁸

Los procesos de asimilación cultural en las organizaciones traen como resultado una similitud entre éstas. Según consideran los dos sociólogos, este fenómeno se debe también a los actores que toman las decisiones racionales porque estos “construyen en torno suyo un ambiente que limita su habilidad para cambiar adicionalmente en años posteriores”.¹¹⁹

Para estos analistas de las organizaciones el concepto para denominar el proceso de homogeneización de las organizaciones es *isomorfismo*, pues argumentan que el

117 Paul DiMaggio y Walter Powell, “Retorno a la jaula de hierro: el isomorfismo institucional y la racionalidad colectiva en los campos organizacionales”, en Walter Powell y Paul DiMaggio, *El nuevo institucionalismo en el análisis organizacional*, op. cit., p. 104. [En línea]. Disponible en: <<http://www.inap.org.mx/portal/images/RAP/el%20nuevo%20intitucionalismo%20en%20el%20analisis%20organizacional.pdf>>. [Accesado el día 29 de marzo de 2018].

118 *Ibidem*. p. 106.

119 *Idem*.

concepto entraña un proceso limitador que obliga a las entidades a organizar la estructura de acuerdo a las mismas condiciones ambientales. En este contexto, señalan que existen dos tipos de isomorfismo: el competitivo y el institucional.¹²⁰

El primero se describe como la existencia de una racionalidad de sistema que se guía por la competencia del mercado. El segundo, el institucional, además de contemplar al primero, debe prestar atención a las otras organizaciones porque no sólo se compite por recursos y clientes sino también por el poder político y la legitimidad institucional que son características propias de las organizaciones modernas.

Estos intelectuales identificaron tres mecanismos de cambio institucional isomorfo: el coercitivo, el de procesos miméticos y el de presiones normativas.

En el **isomorfismo coercitivo** existen organizaciones que presionan tanto formalmente como informalmente a otras en el contexto que unas dependen de otras. Este tipo de políticas impuestas por el Estado racional y las organizaciones racionales va extendiendo su dominio sobre la vida social de tal forma que las estructuras organizacionales adoptan este modelo de reglas institucionales y legitimadas. También en este mecanismo coercitivo se ejercen expectativas culturales en la sociedad en donde se encuentran funcionando las organizaciones, éstas pueden ser persuasivas o negociadoras.

La existencia de un ambiente político y legal común afecta muchos aspectos de la conducta y estructura de una organización porque en éstos se observan dos tipos de ambiente: uno, porque los que toman las decisiones políticas no experimentan las consecuencias de sus acciones, y dos, estas políticas se aplican de manera general a todas las organizaciones por lo que a veces se dificulta la adaptación y la flexibilidad a estas políticas.¹²¹

No obstante, bajo esta línea coercitiva las organizaciones tienden a la homogeneización y a adoptar rituales procedentes de las organizaciones de mayor estructura y poder social. Además estructuralmente no están determinadas, como en el pasado, por las actividades técnicas y por los controles de producción.

Sin embargo a pesar de existir una disminución en las tareas técnicas y de control en el isomorfismo coercitivo, continúa la figura de autoridad y responsabilidad gerenciales formales para la interacción con organizaciones en donde todavía existe una estructura jerárquica. Con el isomorfismo coercitivo, por lo tanto, no pueden existir organizaciones colectivas o igualitarias.¹²²

Como resultado de este análisis los autores elaboraron dos hipótesis sobre este tipo de isomorfismo coercitivo:

120 *Ibidem*, p. 108.

121 *Ibidem*, p. 110.

122 *Ibidem*, p. 111.

1. Cuanto mayor es la dependencia de una organización respecto de otra, más se asemejará a esa organización en estructura, ambiente y foco de conducta.
2. Cuanto mayor es la centralización de la oferta de recursos de la organización “A”, mayor será el grado en que la organización “A” cambiará isomórficamente a fin de parecerse a las organizaciones de las que depende en cuanto a sus recursos.¹²³

Los procesos miméticos

Los procesos miméticos que se producen en algunas organizaciones se deben en gran medida a la incertidumbre, es decir a la existencia de metas ambiguas, donde los ambientes simbólicos están contaminados de incertidumbre, y los procesos para el uso de tecnología no están claramente definidos, entre otros. Esta situación en muchos casos lleva a las organizaciones a buscar modelos de otras organizaciones y ejecutarlos en sus organizaciones con la idea de dar solución a esas situaciones.

De esta forma, es común encontrar organizaciones que trabajan con modelos bastante similares en su campo lo que les ayuda a aparecer como más legítimas o exitosas. “Quizá la ubicuidad de ciertas clases de arreglos estructurales puede atribuirse más a la universalidad de los procesos miméticos que a cualquier evidencia concreta de que los modelos adoptados aumentan la eficiencia”.¹²⁴

Con este tipo de isomorfismo los autores también propusieron dos hipótesis:

1. Cuanto más incierta es la relación entre los medios y los fines, mayor será el grado en que una organización se construirá siguiendo el modelo de organizaciones que le parecen exitosas.
2. Cuanto más ambiguas son las metas de una organización, mayor será el grado en que la organización se construirá siguiendo el modelo de organizaciones que le parecen exitosas.¹²⁵

Presiones normativas

En esta última forma de isomorfismo los expertos contemplan la existencia de presiones normativas en las organizaciones gracias a los actores gerenciales que vienen instruidos desde la institución escolar para formarlos como profesionales. Según estos autores, y con base en Magali Larson y Randall Collins, la profesionalización no es más que la lucha colectiva de los miembros de una ocupación por definir las condiciones y métodos de su trabajo, por “controlar la producción de los productores

123 *Ibidem*, p. 118.

124 *Ibidem*, p. 113.

125 *Ibidem*, p. 119.

que le permita establecer una base cognoscitiva y de legitimidad de su autonomía ocupacional”.¹²⁶

“El crecimiento reciente más importante en las profesiones se ha dado entre los profesionales del campo organizacional, en particular entre los gerentes y el personal especializado de las grandes organizaciones”.¹²⁷ La relación del profesional con la organización ha cambiado en la actualidad debido a que se ha fragmentado el compromiso organizacional y la lealtad profesional que caracterizó a los profesionales tradicionales en organizaciones anteriores. También, las profesiones tienen planes o programas similares de tal forma que el profesional puede ejercer sin problema en cualquier organización isomórfica de tipo coercitivo, porque según DiMaggio y Powel, las profesiones también son isomórficas y están planeadas con las mismas presiones coercitivas y miméticas que las organizaciones.

Para este tipo de presiones normativas los autores propusieron también dos hipótesis:

- “Cuanto mayor es la dependencia respecto de las acreditaciones académicas al elegir personal gerencial y de otro nivel, mayor será el grado en que una organización se parecerá a otras en su campo”.¹²⁸
- “Cuanto mayor es la participación de los gerentes organizacionales en las asociaciones profesionales y gremiales, tanto más probable será que la organización sea, o se vuelva, similar a las otras organizaciones en su campo”.¹²⁹

En suma, el isomorfismo institucional, para estos especialistas de las organizaciones, es la dominación de la racionalidad colectiva otorgándole un gran poder a las instituciones en la vida social. “Concentrarse en el isomorfismo institucional también puede aportar una perspectiva muy necesaria sobre la lucha política por el poder organizacional y la supervivencia que está ausente en gran parte de la ecología de las poblaciones”.¹³⁰

La perspectiva teórica de estos renombrados especialistas abre nuevos espacios para el conocimiento de las organizaciones en cuanto al poder, la política y la cultura, sin embargo, muchos otros investigadores proponen analizar las organizaciones desde una visión parcializada y acotada del fenómeno organizacional.

Otro autor destacado en el análisis del poder en las organizaciones burocráticas es Mats Alvesson,¹³¹ de origen sueco y miembro académico de la Universidad de Lund.

126 *Ibidem*, p. 113.

127 *Ibidem*, p. 114.

128 *Ibidem*, p. 119.

129 *Idem*.

130 *Ibidem*, p. 124.

131 Mats Alvesson. Académico sueco profesor de la School of Economics and Management de la Universidad de Lund (Suecia). Ha hecho contribuciones a los estudios críticos

La obra de Alvesson es muy amplia y se destaca por la diversidad de temas que ha abordado, muchos de ellos con otros colegas con quienes ha trabajado temas entre los que sobresale *Critical Management Studies* (2004).

El tema del control y del poder en las organizaciones lo desarrolló junto con su colega Dan Kärreman con quien elabora una crítica al modelo tecnocrático gerencial a partir de la postura burocrática.¹³² Para estos pensadores, el control de los comportamientos y conductas dentro de la organización no sólo es cuestión de control técnico burocrático ejercido a través de procedimientos formales de gestión, sino que también interviene el poder encubierto por la cultura que se gestiona por medio de significados y símbolos como modos de control. Por ello, dichos autores proponen utilizar la etiqueta de control socio-ideológico como medio para conducir las creencias de los trabajadores y el tecnocrático como forma de controlar directamente el comportamiento de los trabajadores.¹³³ “Las formas estructurales de las metodologías de trabajo estandarizadas por control, la división del trabajo, los procedimientos formales de gestión de recursos humanos se consideran en relación al control normativo”.¹³⁴

El poder cultural ordenado por la gerencia es aquel que domina y controla las ideas y los valores que hacen que las normas básicas de la organización sean aceptadas. Esta forma de control simbólico dirigido a las relaciones sociales y a las emociones permite el ejercicio del poder ideológico normativo. Para estos analistas, la cultura corporativa se define como expresión de poder y puede ser vista como esfuerzos sistemáticos para establecer una cierta visión del mundo, un particular conjunto de valores y/o emociones entre los agentes de la organización.

Esta idea los llevó a refutar la postura burocrática de que la cultura se ejerza únicamente por el control técnico.

Para Kärreman y Alvesson, la cultura organizacional en la actualidad no se mira exclusivamente desde la óptica del control de los empleados, por ello los especialistas menciona los siguientes tres puntos de vista: primero, los valores e ideas también se encuentran implicadas en la dirección gerencial misma; segundo, la cultura corporativa está influenciada por las culturas del entorno local, nacional e internacional, lo que:

de gestión.

132 Dan Kärreman y Mats Alvesson, “Cages in Tandem: Management Control Social Identity and Identification in a KnowledgeIntensive Firm”, p. 150. [En línea]. Disponible en: <<http://citeseerx.ist.psu.edu/viewdoc/download?doi=10.1.1.821.1143&rep=rep1&type=pdf>>. [Accesado el día 29 de marzo de 2018].

133 *Ibidem*, p. 152.

134 *Ibidem*, p. 151.

Significa, entre otras cosas, que es la sede de asunciones ya establecidas que a su vez ejercen influencia en todos los niveles de la organización. La existencia de este segundo aspecto permite comprender la naturaleza constrictora de la cultura, incluso aunque no exista un grupo dominante o se ejercite poder. Tercero, la cultura gerencial es universal en los países occidentales.¹³⁵

Todo ello obedece a los cambios estratégicos socioeconómicos como el crecimiento del sector servicios, la incorporación sobre el valor-conocimiento y la tecnología en las organizaciones, además de un cambio en la economía del consumo. Estos fenómenos han obligado a las organizaciones a implementar nuevas formas de organización, en este sentido la racionalidad instrumental cobra una nueva fuerza en el nuevo modelo de las organizaciones.

Finalmente, en el tercer punto los autores señalan que la práctica organizativa construida alrededor del dominio de la racionalidad tecnológica demanda una ideología altamente desarrollada, capaz de cubrir las contradicciones y críticas producidas por la racionalidad tecnológica.

Otros autores que hablan de la acción racional y el poder son: Henry Mintzberg, Jeffrey Pfeffer, Richard Hall, James Lewis, Donald Gibson, John Ivancevich y James Donnelly, Leonardo Schvarstein y Jorge Etkin, Gareth Morgan, y Jon Elster.

Crítica sociológica a la racionalidad instrumental en el pensamiento administrativo

La propuesta de la teoría administrativa para superar la teoría burocrática de la racionalidad formal-instrumental de Max Weber se caracterizó por la construcción de metodologías dirigidas al buen funcionamiento de la alta dirección, en cuanto a: funciones y disfunciones, toma de decisiones, reglamentar, controlar, mantener el orden bajo esquemas de poder. La mayoría de estas propuestas no lograron cambiar la esencia del modelo burocrático, sólo se limitó a estudiar situaciones particulares y reduccionistas que respondieran al buen manejo del control social y cultural dentro de las organizaciones.

Así, la teoría de la administración se dedicó a ofrecer soluciones diminutas sobre los procesos de racionalización denominada formal o instrumental, estas propuestas de la administración han sido impuestas a través de creencias culturales que son vitales para la existencia de la vida de las organizaciones

A la teoría administrativa de la racionalidad instrumental se le cuestiona el principio de individualismo metodológico, el cual considera como una microsociología que puede dar paso al estudio macrosocial, sin embargo son tan reducidas estas

135 Mats Alvesson, *Understanding Organizational Culture*, p. 130. <<http://sk.sagepub.com/books/understanding-organizational-culture>>. [Accesado el día 29 de marzo de 2018].

aportaciones que impiden dar cuenta de los elementos que componen los hechos culturales y sociales de las organizaciones.

La forma de subsanar la burocracia con este reduccionismo metodológico sólo acrecienta el cuerpo de conocimientos administrativos que instruyen los procesos racionales en las directrices organizacionales a manera de sostener el control, no tanto su eficiencia. Esta forma de actuar sobre la instrumentalidad racional en las organizaciones es superior a otra forma de organización y ha sido colocada como principio fundamental para el funcionamiento de una organización; no obstante, es de suma importancia considerar que esta forma de organización reduce la libertad e impone la uniformización y la despersonalización de la vida de los individuos

EL INTERACCIONISMO SIMBÓLICO

El interaccionismo simbólico fue fundado por Herbert Blumer (véase biografía 6) con las ideas de George Herbert Mead (véase biografía 5), y los integrantes de la Escuela de Chicago. Esta corriente se oponía a seguir los postulados del estructural-funcionalismo y el reduccionismo psicológico. El interaccionismo simbólico tuvo su auge en los años sesenta y setenta del siglo xx.

Esta escuela se enfoca principalmente en el estudio de la interacción de la persona y de los grupos humanos por medio de la acción y la interacción. Esta relación está dada en función de lo que significan dichas interacciones con el mundo, no obstante, para explicar cuáles fueron sus fundamentos teóricos es necesario remontarse al pragmatismo del filósofo John Dewey (véase biografía 4) y al conductismo social de G. H. Mead.

Por un lado, el pragmatismo surge como un movimiento filosófico en Estados Unidos, las ideas principales de este movimiento consistieron en señalar que:

La verdadera realidad no existe ‘fuera’ del mundo real (...) En segundo lugar, las personas recuerdan y basan su conocimiento del mundo sobre lo que se ha demostrado útil para ellas. Suelen alterar lo que ya no ‘funciona’. En tercer lugar, las personas definen los ‘objetos’ físicos y sociales con los que tienen relación en el mundo de acuerdo con su utilidad para ellas. Finalmente, si nuestro deseo es entender a los actores, debemos basar nuestra comprensión en lo que ellos hacen realmente en el mundo.¹

Uno de sus principales exponentes, John Dewey, desarrolló un enfoque sustentado en la articulación de teoría y práctica, poniendo especial énfasis en la educación y el contexto social. La educación para crecer y progresar en un contexto democrático e igualitario que conduzca a la sociedad ir más allá de sus capacidades.

Dewey explica las relaciones entre los individuos y su entorno a partir del aprendizaje, en el que las cosas adquieren un sentido de experiencia compartida o acción conjunta. “Tenemos que indicar más especialmente cómo el medio social forma a sus miembros inmaduros”.² Por el cual se debe generar un proceso de orientación de equilibrio y desequilibrio, que tiene que enfrentar el individuo con respuestas creativas que le permitan encontrar soluciones de estabilidad, aunque no siempre definitivas.

La interacción del ser humano, nos señala este filósofo, se puede resolver con la acción inteligente de los individuos, no obstante:

1 George Ritzer, *Teoría sociológica contemporánea*, op. cit., pp. 427-428.

2 John Dewey, *Democracia y educación: una introducción a la filosofía de la educación*, p. 23.

Puede decirse que las cosas que aceptamos sin indagación o reflexión son justamente las cosas que determinan nuestro pensar consciente y deciden nuestras resoluciones. Y estos hábitos que se hallan bajo el nivel de la reflexión son precisamente aquellos que se han formado en el dar y tomar constantes de las relaciones con los demás.³

Su versión del pragmatismo, teoría-práctica, ofrece importantes perspectivas sobre el mundo de la acción y la interacción, especialmente cuando estos procesos se relacionan con la participación en las instituciones democráticas. En ese sentido señala que:

Desde el punto de vista educativo (instituciones), observamos primeramente que la realización de una forma de vida social en la que los intereses se penetran recíprocamente y donde el progreso o reajuste merece una importante consideración, hace a una sociedad democrática.⁴

Dewey pone especial atención en lo social e institucional considerando que la cultura es un medio para la subordinación de lo puramente individual en referencia a sus valores y objetivos sociales. “El hombre no se enfrenta a la naturaleza como un centro solitario de experiencia, sino como un organismo cultural”.⁵

En resumen, esta corriente filosófica concibe la cultura como la interacción de los individuos encaminados a ver el mundo de forma material e ideal.

Con respecto al conductismo social de G. H. Mead, sus ideas versaron sobre las nociones de individuo y sociedad. Para este intelectual el conductismo de John B. Watson mostraba la individualidad: “es sencillamente una aproximación al estudio de la experiencia del individuo desde el punto de vista de su conducta, y especial, pero no exclusivamente, de su conducta tal como es observable por otros”.⁶

De esta forma, Mead propuso estudiar el conductismo por medio de las acciones de los individuos explicando que: “Dentro del acto mismo existe un campo que no es externo, sino que pertenece al acto, y hay características de esa conducta orgánica interna que se revelan en nuestras actitudes, especialmente las relacionadas con el habla”.⁷

3 *Ibidem*, p. 28.

4 *Ibidem*, p. 81. El paréntesis es nuestro.

5 José Miguel Esteban, *La crítica pragmatista de la cultura: ensayos sobre el pensamiento de John Dewey*, p. 25. [En línea]. Disponible en: <<https://antroporecursos.files.wordpress.com/2009/03/esteban-j-m-2001-critica-pragmatista-de-la-cultura.pdf>>. [Accesado el día 12 de septiembre del 2017].

6 George Mead, *Espíritu, persona y sociedad: desde el punto de vista del conductismo social*, p. 50.

7 *Ibidem*, p. 53.

Desde este punto de vista, Mead señala que el *habla* se encara en el campo de la comunicación y con ello, el lenguaje, el cual se desarrolla en un contexto más amplio de la cooperación que se lleva a cabo en el grupo mediante patrones culturales como signos y gestos. Así, los actos individuales se convierten en actos sociales.⁸

En este sentido, los usos del lenguaje son facultades del hombre, los animales no lo poseen. Esta cualidad mental permite a los individuos utilizar el lenguaje para estructurar su resolución en torno al estímulo-respuesta que perciben y en los cuales interviene el espíritu o conciencia, y es con la comunicación con lo que el individuo interactúa con el otro y todo depende de que “los individuos adopten la actitud de los otros, es decir, deben adoptar todos la actitud de todos los involucrados en el proceso”.⁹ De esta forma, Mead hace énfasis en la conciencia y el lenguaje para explicar la experiencia social.

Con esta idea Mead se separa del conductismo de Watson, quien reduce todos “los fenómenos mentales a reflejos condicionados y similares mecanismos psicológicos”.¹⁰

Así el individuo adquiere conciencia de sí (*self*) para su desarrollo personal y la sociedad organizada o grupo social al cual pertenece. Mead parte de la categoría del *self* para explicar cómo funcionan los actos sociales. El *self* es esencialmente un proceso social, que permite la interacción con los demás a través de la conducta, y funciona para que el individuo reflexione con respecto a sí mismo y al entorno.

El individuo se convierte en un objeto para sí mismo, precisamente, porque se descubre adoptando las actitudes de los otros que están implicados en su conducta. Únicamente adoptando los roles de otros hemos sido capaces de volver sobre nosotros mismos.¹¹

Con base en lo anterior, el *self* sólo existe para el individuo en la medida en que éste asume los roles de los otros, es decir, que la conducta del individuo esté orientada a actuar como los otros. “Todo *self* es un *self* social, pero está restringido al grupo cuyos roles asume, y nunca abandonará este *self* hasta que se encuentre a sí mismo entrando a la sociedad más amplia y manteniéndose en ella”,¹² de esta forma es como se establece el control social.

Ahora bien, para llevar a cabo el proceso de socialización, este pensador parte de la idea de que el *self* debe ser estudiado tomando en cuenta dos premisas: el *yo*

8 *Ibidem*, p. 54.

9 *Ibidem*, pp. 271-274.

10 *Ibidem*, p. 57.

11 George Mead, “La génesis del *self* y el control social”, pp. 165-186. [En línea]. Disponible en: <file:///C:/Users/OEM/Downloads/Dialnet-LaGenesisDeSelfYElControlSocial-758619.pdf>. [Accesado el día 5 de septiembre de 2017].

12 *Ibidem*, p. 185.

y el *mí*. En cuanto a la naturaleza del *yo* y la del *mí*, deben enmarcarse dentro de la conducta misma, para explicar el porqué de esta categorización.

El *yo* es descrito cómo la reacción que la persona experimenta de las actitudes de los demás. El *yo* es la reacción del organismo a las actitudes de los otros. El *yo* tiene la capacidad de reflexionar ante esas actitudes, por ello, Mead señala que el *yo* tiene un sentido de libertad e iniciativa. Mientras, el *mí* es la serie de actitudes organizadas de los otros que adopta uno mismo. Las actitudes de los otros constituyen el *mí* organizado, y luego uno reacciona hacia ellas como un *yo*.¹³

El 'yo' es la acción del individuo frente a la situación social que existe dentro de su propia conducta, y se incorpora a su experiencia sólo después de que ha llevado a cabo el acto. Entonces tiene plena consciencia de éste. Tuvo que hacer tal y cual cosa, y la hizo. Cumple con su deber y puede contemplar con orgullo lo ya hecho. El 'mí' surge para cumplir tal deber: tal es la forma en que nace su experiencia. Tenía en sí todas las actitudes de los otros, provoca ciertas reacciones; ése era el 'mí' de la situación, y su reacción es el 'yo'.¹⁴

Cuando todos los individuos de la comunidad actúan de la misma forma es cuando surgen las instituciones, es decir, que este tipo de acción conjunta lleva a la creación de instituciones.¹⁵

“Hay lo que he denominado ‘actitudes sociales generalizadas’ que hacen posible la persona organizada”.¹⁶ Así las instituciones se forman y funcionan debido a la existencia de actitudes similares y esas actitudes se realizan por parte de alguien y se manifiestan para que los demás las adopten y se lleven a cabo las actividades de la organización.

Así las entidades de la sociedad son formas organizadas de actividad social o de grupo, formas organizadas de modo que los miembros individuales de la sociedad puedan actuar adecuada y socialmente adoptando las actitudes de los otros hacia dichas actividades.¹⁷

Para Mead, las entidades sociales y las personas son parte del desarrollo vital social, no obstante, para que subsistan, debe haber definiciones de pautas fijas y específicas de acción responsables de la conducta individual. “Al adoptar la persona cualquier actitud institucionalizada, organiza en cierto grado todo el proceso social, para considerarse parte de la comunidad y como una forma de sentirse pleno”.¹⁸

13 George Mead, *Espíritu, persona y sociedad: desde el punto de vista del conductismo social*, op. cit. p. 202.

14 *Ibidem*, p. 203.

15 *Ibidem*, p. 196.

16 *Ibidem*, p. 278.

17 *Ibidem*, p. 279.

18 *Ibidem*, p. 282.

Esta adaptación del ser individual a lo social institucionalizado tiene que ver con el proceso de educación, que se apropia, en forma más o menos abstracta, de los medios culturales de la comunidad, en las que el individuo se va involucrando.¹⁹

De esta forma reside el control, sostenido por un proceso común lo cual lleva al individuo a controlar sus reacciones individuales anteponiendo las de la comunidad. Para que estos procesos comunes den resultado, la institución devela cierto tipo de pautas sociales, valores que le proporcionan cierta identidad a la institución misma y a sus miembros.

Finalmente, para Mead la psicología social parte de un todo social, dentro de la cual se analiza la conducta de cada individuo en su acontecer social, en otras palabras “la psicología social se interesa especialmente en el efecto que el grupo social produce en la determinación de la experiencia y la conducta del miembro individual”,²⁰ y no en el todo en términos de la parte o las partes.

Con estas bases teóricas de Dewey y Mead, Herbert Blumer desarrolla su propuesta sobre el interaccionismo simbólico. Integrante de la segunda Escuela de Chicago, Blumer ha dicho, que sus principales bases para desarrollar el método, la debe en buena medida al pensamiento de Mead, quien perteneció a la primera generación de dicha escuela.²¹ Blumer se dio a la tarea de conformar otro grupo de investigadores lo cual dio origen a la segunda Escuela de Chicago, entre cuyos integrantes destacan: William Foote Whyte, Howard Becker, Erving Goffman. Esta escuela se caracterizó por emplear una metodología cualitativa, contraria a la cuantitativa (estadística, muy empleada por el funcionalismo). Es gracias a Blumer que el interaccionismo simbólico logró posicionarse en la academia.

En la exposición de la metodología que Blumer empleó para fundamentar el análisis de esta escuela, parte de tres premisas:

1. Los actos del hombre están orientados hacia las cosas que le representan un significado en su proceso vivencial, es decir, el hombre percibe su mundo en relación a los objetos, personas, instituciones, actividades, independencia individual y demás situaciones que forman parte de su vida cotidiana y que guardan significados para él.
2. Los significados de las cosas se dan como consecuencia de la interacción simbólica del individuo con su par.

19 *Ibidem*, pp. 286-287.

20 *Ibidem*, p. 50.

21 Los integrantes de la primera generación de la Escuela de Chicago fueron: Robert Ezra Park, George Herbert Mead, William Isaac Thomas, Frederic M. Thrasher, Charles Horton Cooley, Florian Witold Znaniecki y Robert Redfield, entre otros.

3. Los significados se producen mediante un proceso interpretativo que lleva al individuo a mantenerlos o modificarlos de acuerdo al desarrollo que sufre al enfrentarse con las cosas que va encontrando en su camino.²²

En el caso de las dos primeras premisas, Blumer sostiene que: “En el primero de los casos el significado desaparece al ser absorbido por los factores desencadenantes o causales; en el segundo se convierte en un mero lazo de transmisión que puede ser ignorado en beneficio de los factores citados”.²³

Es precisamente la tercera premisa en la que Blumer se va a apoyar para desarrollar su teoría de interaccionismo simbólico, al argumentar que es el proceso interpretativo de manipulación de significados, la premisa que lo diferencia de los otros puntos de vista.

La interacción es una instancia de la persona enfrascada en un proceso de comunicación consigo misma... y como resultado de este proceso, la interpretación se convierte en una manipulación de significados. El agente selecciona, verifica, elimina, reagrupa y transforma los significados a tenor de la situación en la que se halla inmerso y de la dirección de su acto.²⁴

Para profundizar sobre estas ideas, Blumer plantea un esquema analítico donde propone estudiar los conceptos de imágenes radicales o ideas básicas que constituyen las categorías para el análisis del interaccionismo simbólico.

Para su comprensión Blumer estructura el esquema con base en seis ideas donde se evidencia su propuesta central sobre dicho paradigma y que a continuación se expone.

1. *Naturaleza de la vida en las sociedades y grupos humanos.* La acción es lo que les permite a estos grupos o sociedades desempeñarse en diversas actividades o en su relación con los demás. El ser humano tiene la libertad de actuar en forma aislada, en colectividad o como representante de alguna institución, dependiendo de las circunstancias que se presentan en el entorno. Advierte que las formas de actuar del individuo se categorizan, según la sociología, en la cultura y la estructura social. La cultura la define como las costumbres, la tradición, normas valores, reglas, entre otros, en la que el hombre se guía para actuar de determinada manera. Con respecto a la estructura social, la caracteriza por aquellas relaciones en los que interactúan las personas: la posición social, el estatus, la función la autoridad, el prestigio, la reputación, entre otras. “Este complejo de continua actividad fundamenta y define a una estructura u organización”.²⁵

22 Herbert Blumer, *El Interaccionismo simbólico: perspectiva y método*, p. 3.

23 *Ibidem*, p. 3.

24 *Idem*.

25 *Ibidem*, p. 5.

2. *Naturaleza de la interacción social.* Los grupos y la sociedad así como sus actividades se desarrollan gracias a la interacción. Así, la interacción debe entenderse como la relación que se da entre los individuos y no entre los factores que se les atribuyen. Comprendida así, la interacción es un proceso que determina el comportamiento de las personas, es decir, que cuando el individuo interactúa va a tomar en cuenta lo que cada quien hace, por lo que orienta su comportamiento en función de las actividades del grupo; así las actividades de los demás recaen en la formación de su propio comportamiento a un nivel simbólico debido a que el individuo está capacitado para tomar decisiones para interactuar simbólicamente con él mismo y con su entorno.

Los actos de los demás se incluyen en la decisión de una persona respecto de lo que proyecta hacer, pueden oponerse o impedir tal proyecto, exigir una revisión o motivar un planteamiento muy distinto del mismo. Todo individuo ha de lograr que su línea de acción encaje de alguna manera en las actividades de los demás.²⁶

3. *Naturaleza con los objetos.* El mundo de los seres humanos se compone de objetos con los cuales interactúa, según el autor se pueden clasificar en tres categorías:
- a. Objetos físicos: son los objetos materiales como mesa, casa, coche, entre otros.
 - b. Objetos sociales: en general las personas en su diferente función: sacerdote, legislador, etcétera.
 - c. Objetos abstractos: están regidos por principios morales como doctrinas y valores.

Estos objetos son construcciones referenciales para los individuos, quienes les otorgan un significado, y lo llevan a ver de determinada manera a los mismos y a actuar según su percepción con respecto a lo que ven. De esta forma, el autor llega a dos conclusiones con respecto a los objetos: la primera es que los individuos se desenvuelven en ciertos entornos de los cuales extraen objetos determinados que identifican y conocen. “Los individuos se ven obligados a desenvolverse en el mundo de los objetos y a ejecutar sus actos en función de los mismos”.²⁷

La segunda considera, respecto al significado de las cosas, que éstas deben considerarse como creaciones sociales... “En cuanto se forman y surgen como resultado del proceso de definición e interpretación, ya que éste tiene lugar a su vez en la interpretación de las personas”.²⁸

4. *El ser humano considerado como organismo agente.* El individuo debe ser capaz de interpretar lo que formulan los demás para estructurar una respuesta adecuada,

26 *Ibidem*, p. 6.

27 *Ibidem*, p. 9.

28 *Idem*.

o ejecutar mandatos a los demás, esto lo puede llevar a cabo porque él mismo es objeto de sus propios actos. “Es un objeto para sí mismo; tanto en sus actos para consigo mismo como para con los demás, se basa en el tipo de objeto que él constituye para sí”.²⁹ (...) “el auto-objeto surge del proceso de interacción social en el que otras personas definen a un individuo ante sí mismo”.³⁰ El interaccionismo simbólico acepta que debe existir una consonancia entre el ser humano y la naturaleza de la interacción social.

5. *Naturaleza de la acción humana.* Se refiere a la capacidad del individuo para interpretar el mundo que le rodea indagando sobre el significado de los actos de los demás interpretándolos de tal forma que oriente su propia línea de acción. Así, las acciones que lleva a cabo están orientadas en torno a lo que puede iniciar o concluir, abandonar o postergar, modificarlas o limitarse a un proyecto. Su acción se construye a partir de las situaciones que se le presentan y de lo que percibe e interpreta de éstas. Esta construcción es también válida para la acción colectiva de un grupo, organización o sociedad. “Es correcto y posible observar y estudiar tal comportamiento en su aspecto colectivo o conjunto en lugar de analizar sus componentes individuales”.³¹
6. *Interconexión de la acción.* Los grupos humanos se adaptan recíprocamente a las líneas de acciones de los integrantes de los mismos. Esta articulación constituye la organización de diferentes individuos los cuales intercambian actos de su composición, no obstante es distinta en cada uno de ellos debido a que reside con independencia de lo que pueda ser articulado y vinculado en cada caso. De esta forma, la acción conjunta se ejecuta como tal en actividades como las transacciones comerciales, la guerra, etcétera, sin que intervenga la acción individual. En esta acción conjunta se comparten significados comunes y preestablecidos por lo que se espera que cada participante convenga una acción determinada. Esta acción reiterativa es la esencia que prevalece en los grupos con sus formas de significación, con lo cual toda sociedad adopta un orden social y cultural a través de reglas, normas, valores sanciones, esto obliga a todo individuo a actuar según estas formas preestablecidas de acción conjunta.

Los grupos humanos tienden a familiarizarse con estas redes de acción de forma jerarquizada para el funcionamiento de la vida en sociedad, la cual está constituida por instituciones en las que las acciones de sus integrantes están basadas en la utilización de determinado conjunto de significados, cada uno realiza una acción concreta. Hay que comprender que la acción conjunta no es automatizada. “Ocupa su propio sitio en un proceso localizado de interacción social (...) Tanto

29 *Idem.*

30 *Ibidem*, p. 10.

31 *Ibidem*, p. 12.

el funcionamiento como la suerte que corren las instituciones son producto de este proceso de interpretación”.³²

Finalmente, toda acción conjunta ha nacido del historial, de acciones previas de los integrantes. Jamás surge una acción de grupo sin este historial al surgir una nueva acción social ésta siempre va a estar influenciada por los significados y esquemas conjuntos de interpretación que antes socializaban. De esta forma, la nueva acción conjunta siempre va a estar referida a un contexto de acción previo. “No se puede entender la nueva acción sin incluir en su análisis el conocimiento de la continuidad”.³³

En síntesis, el interaccionismo simbólico para Blumer es un proceso de designación e interpretación que se compone de personas que actúan ante diversas situaciones orientadas entre los estímulos del medio ambiente y sus propias reacciones; cada uno actuando de forma diferente, por el puesto que ocupan, pero comprometidas en su acción social por medio de expresiones culturales o como resultado de un sistema de roles, normas, valores institucionalizados en el que los actores se comprometen a moldear recíprocamente sus conductas para interactuar dentro de las instituciones.

En el interaccionismo simbólico se pueden diferenciar cuatro niveles de la construcción de la realidad. En el primero la construcción selectiva del medio está dada en relación al organismo con base a su estructura biológica perceptiva, en este primer nivel sólo hay construcción individual. En el nivel dos, la construcción selectiva está determinada porque el ser humano con base en el lenguaje construye objetos a partir del flujo continuo de la realidad aquí ya se habla de una existencia social, en donde prima el análisis selectivo. En el tercero aparece ya una construcción material de la realidad; que se halla esencialmente vinculada a la anterior, pues incluso el objeto natural sólo deviene tal al ser materialmente separado de su contexto (manipulación). Aquí ya se habla de que el individuo elabora una síntesis (construcción) y lo que orienta dicha síntesis es precisamente el sentido que se materializa en el objeto. En el último nivel, el individuo elabora una construcción simbólica de todo objeto, natural o artificial, que, ésta sí, es resultado meramente de un proceso de interacción simbólica y tiene existencia intersubjetiva, es decir, el proceso está mediado por la cultura. Como hemos visto, las tres últimas son construcciones sociales en cuanto están influidas por lo externo.³⁴

32 *Ibidem*, p. 15.

33 *Idem*.

34 Julio Carabaña y Emilio Lamo, “La teoría social del interaccionismo simbólico: análisis y valoración crítica”, pp. 159-203. [En línea]. Disponible en: <http://ih-vm-cisreis.cmad.interhost.com/REIS/PDF/REIS_001_08.pdf>. [Accesado el día 16 de noviembre de 2017].

La crítica a la teoría del interaccionismo simbólico propuesta por Blumer radica en su generalidad al considerar que el interaccionismo simbólico es lo que determina lo social. Sin embargo, el esquema sirve como marco de investigación para estudiar y analizar las interacciones desde un enfoque micro, una institución o grupo, y dar a conocer los procesos de acción conjunta a partir de la negociación por medio de reglas, valores, objetivos, roles, jerarquías, etcétera. Además este tipo de análisis permite ver a las organizaciones a partir de una perspectiva dual: entre el orden y el cambio.

La crítica más importante es que el interaccionismo simbólico ignora o da poca importancia a las grandes estructuras, sin embargo, tampoco es lo suficientemente microsociológica, ya que no presta atención a factores como el inconsciente y las emociones, así como factores psicológicos que podrían impulsar al actor, como las necesidades, los motivos, las intenciones y las aspiraciones.

Otras posturas críticas señalan que el estudio de las interacciones sociales no permite explicar el entramado que existe con la concepción simbólica de las instituciones.

BIOGRAFÍA 4

John Dewey

(Burlington, Vermont, 1859-New York, 1952). Filósofo, pedagogo y psicólogo. Su carrera académica comenzó en la Universidad de Vermont, donde recibió influencia del pensamiento evolucionista y positivista. Posteriormente recibió el grado de doctor en filosofía por la Universidad de John Hopkins de Baltimore.

Fue profesor de la Universidad de Michigan, de la Universidad de Minnesota y de la Universidad de Chicago, donde ocupó el cargo de Jefe del Departamento de Filosofía. Sin embargo, terminó trabajando en la Universidad de Columbia en New York, hasta su jubilación como profesor emérito en 1939.

Dewey dictó conferencias en países de Europa y Asia, en las que abogó por el funcionalismo, la unificación del pensamiento y la acción. Fue uno de los más importantes representantes del funcionalismo americano y teórico de la educación logrando con esto ser uno de los educadores más importantes e influyentes de la época contemporánea.

Contrajo matrimonio en dos ocasiones: la primera con Harriet Alice Chipman, con quien tuvo siete hijos, y la segunda con Roberta Lowitz Grand. Durante los últimos años de su vida trabajó en una nueva edición de su libro *Experience and Nature*.

Sus principales trabajos son: *Naturaleza humana y conducta* (1922), *La lógica de la investigación* (1935), *Reconstrucción de la conducta* (1955), *Democracia y educación* (1971), entre otros.

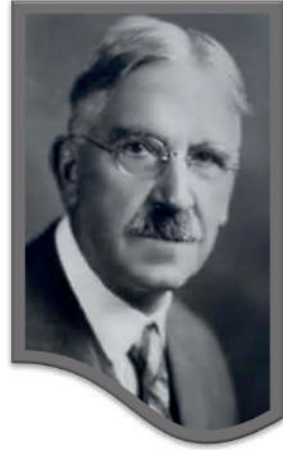
FUENTES

Larry Hickman, "John Dewey (20 octubre 1859-1 junio 1952)", en *American National Biography*, pp. 314-318. [En línea] Disponible en: <<http://www.unav.es/gep/Dewey/Perfil-Dewey.html>>. [Accesado el día 27 de septiembre de 2017].

María de los Ángeles Virguez, "John Dewey: biografía, teorías y aportaciones", en *Lifeder*. [En línea] Disponible en: <<https://www.lifeder.com/john-dewey/>>. [Accesado el día 27 de septiembre de 2017].

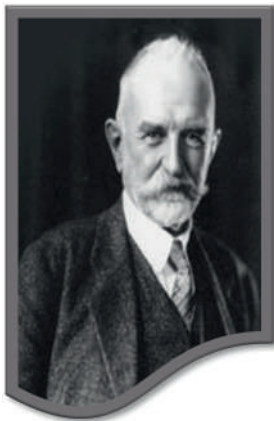
Fermoso Paciano, "Bibliografía sobre John Dewey: filosofía de la educación", en *Universidad Autónoma de Barcelona*. [En línea] Disponible en: <https://gredos.usal.es/jspui/bitstream/10366/71702/1/Bibliografia_sobre_John_Dewey_Filosofia_.pdf>. [Accesado el día 27 de septiembre de 2017]

Imagen: <<https://www.youtube.com/watch?v=Vnan8SEwf1U>>.



BIOGRAFÍA 5

George Herbert Mead



(South Hadley, Massachusetts, 1863-Chicago, Illinois, 1931). Filósofo, sociólogo y psicólogo social. Fue hijo de una familia de larga tradición granjera y protestante originaria de Hadley, Massachusetts. Estudió filosofía en la Universidad de Harvard.

Se trasladó a las Universidades de Leipzig en Berlín y la de Friburgo en Alemania, donde completó sus estudios en psicología fisiológica y teoría económica. Regresó a su país para ser profesor de la Universidad de Michigan de 1891 a 1894.

El resto de su carrera profesional lo pasó en la Universidad de Chicago, de donde fue director del Departamento de Filosofía. Permaneció en esta institución hasta su muerte.

Fue catalogado como figura del pragmatismo y pionero de la psicología social. Sus principales influencias fueron tomadas de la naturaleza social y la teoría evolutiva. Se enfocó en la influencia del estudio de la mente en el orden social y el ser social. Fue autor del conductismo social y el interaccionismo simbólico.

Sus principales obras son: *Espíritu, persona y sociedad* (1934), *The Philosophy of the Present* (1932), *Movements of Thought in the Nineteenth Century* (1936), *The Philosophy of the Act* (1938), entre otros.

FUENTES

S/a, “George Herbert Mead”, en *Vidas y obras*. [En línea] Disponible en: <https://www.biografiasyvidas.com/biografia/m/mead_george.htm>. [Accesado el día 28 de septiembre de 2017].

S/a, “George Mead”, en *Ecu Red*. [En línea] Disponible en: <https://www.ecured.cu/George_Herbert_Mead>. [Accesado el día de 28 de septiembre del 2017].

S/a, “George Herbert Mead (1863-1931)”, en *Infoamérica*. [En línea] Disponible en: <<https://www.infoamerica.org/teoria/mead1.htm>>. [Accesado el día 28 de septiembre de 2017].

Imagen: <https://www.biografiasyvidas.com/biografia/m/mead_george.htm>.

BIOGRAFÍA 6

Herbert Blumer

(St. Louis, Missouri, 1900-Danville, California, 1987). Fue un reconocido sociólogo americano, su formación académica comenzó en la Universidad de Missouri, en donde colaboró con los sociólogos Charles Ellwood y Max Meyer. Años más tarde obtuvo un puesto como profesor en la misma universidad.

Se doctoró en sociología por la Universidad de Chicago, en donde conoció a George Herbert Mead y de quien fue discípulo. Tiempo después obtuvo una cátedra en la Universidad de Berkeley, y fue nombrado primer presidente del recién formado Departamento de Sociología, puesto que ocupó hasta que se retiró en 1967.

Fue presidente de la American Sociological Association y editor del *American Journal of Sociology*, además de ocupar un importante puesto en la industria siderúrgica nacional durante la Segunda Guerra Mundial.

Después de retirarse de la vida académica, Blumer continuó participando activamente en la investigación y publicando. Varias de sus biografías señalan que durante su estancia en la Universidad de Chicago, estuvo en el equipo de fútbol americano los Cardenales de Chicago (ahora conocido como los Cardenales de Arizona).

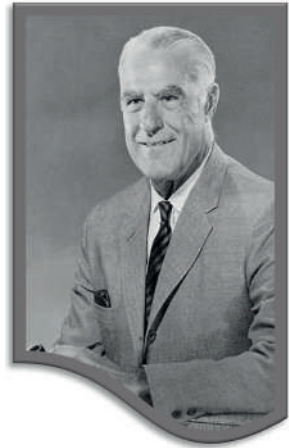
Entre sus publicaciones destacan: *El interaccionismo simbólico: perspectiva y método* (1969), *George Herbert Mead and Human Conduct* (2003), *Movies and Conduct* (1933), *Movies, Delinquency, and Crime* (1933), entre otros.

FUENTES

S/a, “Herbert Blumer (1900-1987)”, en *Infoamérica*. [En línea]. Disponible en: <<https://www.infoamerica.org/teoria/blumer1.htm>>. [Accesado el día 16 de enero de 2018].

S/a, “Herbert Blumer: American sociologist, player of American football”, en *Up close*. [En línea]. Disponible en: <<https://upclosed.com/people/herbert-blumer/>>. [Accesado el día 16 de enero de 2018].

Imagen: <<http://interaccionismosimbolico.blogspot.mx/>>.



Cultura organizacional: interaccionismo y construcción simbólica

Como vimos anteriormente con Mead y Blumer, el interaccionismo simbólico aporta una visión sobre el comportamiento humano a partir de la construcción simbólica y la cultura, gracias a la capacidad de interacción que cada individuo mantiene con los *otros*. El interaccionismo es un proceso dinámico porque las interacciones van cambiando según las experiencias que el individuo va adquiriendo. A esta forma de analizar lo social se le ha denominado microsociología, la cual parte del proceso de los interactuantes y los escenarios en los que la interacción tiene lugar. La intención de Mead y Blumer es que esta teoría pueda explicar fenómenos de carácter macrosociológicos.

Visto así, la cultura como acción del individuo es una construcción social que determina su identidad, y con ello es orientado para cumplir ciertos roles en las organizaciones las cuales forman parte del sistema social.

Procedente también de la escuela de Chicago, Erving Goffman³⁵ aborda precisamente este paradigma sobre la interacción de los individuos en las organizaciones formales. Sociólogo de formación, discípulo de Herbert Blumer y también de Lloyd W. Warner, quien lo introdujo en el estudio del interaccionismo simbólico, sin embargo, fue de Everett Hughes³⁶ de quien recibió mayor influencia formativa en este campo de investigación. De Émile Durkheim retomó nociones como: la institucionalización, los roles y las reglas que rigen las interacciones en la vida cotidiana. Y finalmente de la fenomenología, la acción y el *self*. En su obra más influyente –*La presentación de la persona en la vida cotidiana* (1956)– aborda el interaccionismo simbólico empleando sus reconocidas metáforas de encuadre, “es una versión de dramaturgia y su enfoque de trabajo para conectar el orden de interacción con una variedad de estructuras restrictivas”.³⁷

35 Erving Goffman (1922-1982). Sociólogo canadiense-estadounidense. Sus estudios se enfocaron en el interaccionismo simbólico y la dramaturgia. Ha sido considerado una de las grandes torres de conocimiento en las ciencias sociales. Cursó estudios de licenciatura y maestría en la Universidad de Toronto y posteriormente se doctoró en sociología por la Universidad de Chicago.

36 “Hughes, con estudios de doctorado en Chicago, consideraba a las organizaciones como un contexto para estudiar el drama del trabajo en desarrollo, y relacionó esto con las formas en que las instituciones manejan la incertidumbre. Esta visión, una combinación del drama del trabajo y la organización como un recipiente para tales dramas, se hace eco en el trabajo de Goffman”. Véase Peter Manning, “Organizational Analysis: Goffman and Dramaturgy”, en Paul Adler y otros, *The Oxford Handbook of Sociology Social Theory and Organization Studies: Contemporary Currents*, op. cit., p. 269.

37 *Ibidem*, p. 267.

Más tarde su libro *Asylums* (1961) sirvió como base empírica para llevar la teoría de la metáfora de la dramaturgia a los estudios de las organizaciones formales. Su método, como él mismo describe, consistió en emplear datos etnográficos sobre determinados aspectos de la vida social con pruebas estadísticas.³⁸ Por lo tanto, en este apartado articularemos algunas ideas de las dos obras mencionadas para explicar la relación entre teoría y práctica, y cómo aplicó la cultura al análisis organizacional.

Para Goffman la teoría dramática se emplea para explicar los procesos sociales de pequeña escala como es el caso de las organizaciones. En esta teoría se precisan los actores, la acción y la interacción simbólica y cómo las organizaciones a través de estos tres elementos dan sentido y representan dramas. Además sostiene que la interacción se mantiene por las representaciones sociales de la vida cotidiana y que aquellas representaciones desorganizadas e incorrectas constituyen una amenaza para las relaciones sociales.

Desde el punto de vista teórico, para Goffman la interacción social³⁹ es una representación teatral que consiste en una puesta de escena en donde los actores se enfrentan a un público; estos actores emplean máscaras (o roles) para su actuación, las cuales van estereotipadas de normas, valores y costumbres a los que los individuos se tienen que adecuar. No obstante, para Goffman, el actor puede manejar una interpretación individual que le permite ser creativo y abierto en un escenario que no sólo reproduce sino también produce, a pesar de las normas, valores y rituales impuestos socialmente.

En cierto sentido y en la medida en que esta máscara representa el concepto que nos hemos formado de nosotros mismos, el rol de acuerdo con el cual nos esforzamos por vivir esta máscara es nuestro 'sí mismo' (*self*) más verdadero, el yo que quisiéramos ser.⁴⁰

Con esta idea de *sí mismo* el individuo muchas veces actúa para sus propios fines y no para el beneficio de los demás, es decir, engaña a su auditorio, sin embargo cuando el actor se escenifica bajo un rol que funciona de un modo general y prefijado, bajo expresiones de uso común y empleados intencionalmente se encuentra encubierto de una fachada, es decir, interactúa en una representación colectiva.

38 Erving Goffman, *Internados: ensayos sobre la situación social de los enfermos mentales*, p. 10. [En línea]. Disponible en: <<https://sociologiaycultura.files.wordpress.com/2014/02/goffmaninternados.pdf>>. [Accesado el día 20 de junio de 2018].

39 Para Goffman "la interacción social puede definirse en sentido estricto como aquella que se da exclusivamente en las situaciones sociales, es decir, en las que dos o más individuos se hallan en presencia de sus respuestas físicas respectivas". Ver Erving Goffman, *Textos seleccionados y presentados por Yves Winkin*, p. 173.

40 Erving Goffman, *La presentación de la persona en la vida cotidiana*, p. 34.

Normalmente las fachadas se producen cuando los individuos tienen que actuar en las organizaciones, lo cual los obliga a mantener la misma fachada social en ciertas situaciones. "... hay que señalar que una fachada social determinada tiende a institucionalizarse en función de las expectativas estereotipadas abstractas a las cuales da origen y tiende a adoptar una significación y estabilidad al margen de las tareas específicas que en ese momento resultan ser realizadas en su nombre".⁴¹ En consecuencia, la fachada como representación social se vuelve colectiva.

A cada rol, determinado por la sociedad, le corresponde una fachada particular, así el individuo que funciona bajo la fachada que le asigna la organización tiende a tomar dos actitudes: que este motivado a ocupar ese rol, o bien que acepte el rol forzado a determinada tarea diferente a sus intereses. Lo anterior se debe a que las fachadas son seleccionadas no creadas, por ello existe la amenaza de que surjan problemas.⁴² Estos problemas se pueden evitar con actividades programadas para lo cual debe existir cierta comunicación, la cual debe ser efectiva y debe ser administrada de tal manera que revele la capacidad de controlar a los demás.

Cuando un individuo coopera en una organización, con base en ciertas pautas institucionalizadas, impulsado a actuar por incentivos, valores y procurando no ser sancionado, está actuando bajo una fachada que lo lleva a cumplir con ciertas rutinas y roles administrados formalmente por la autoridad. La autoridad le impone un sistema de normas formales y explícitas que lo convierten en un miembro *programado* o *construido* sobre la base de concepciones políticas y culturales.⁴³

La realidad es que las fachadas institucionalizadas son formas de "socializar, moldear y modificar una actuación para adecuarla a la comprensión y expectativas"⁴⁴ de la organización, no obstante la finalidad última de la interacción es mantener el orden por medio de reglas, procedimientos, límites materiales, estructurales y culturales, con los cuales se adecua la acción.

En este sentido, las instituciones funcionan con equipos organizados, los participantes de un equipo actúan para expresar las características de la tarea que se realiza, y no las propias. Además a cada miembro se le exige manejar una fachada diferente a la propia, a fin de representar una rutina adecuada y satisfactoria para alcanzar, a través de la gestión, los fines de la organización "a través de la manipulación estratégica de las impresiones, pero el uso de estructuras políticas, culturales y el poder de negociación da al conjunto de individuos una fuente de formación grupal".⁴⁵

41 *Ibidem*, p. 41.

42 *Ibidem*, pp. 41-42.

43 Erving Goffman, *Internados: ensayos sobre la situación social de los enfermos mentales*, op. cit., p. 190.

44 Erving Goffman, *La presentación de la persona en la vida cotidiana*, p. 20.

45 *Ibidem*, pp. 93, 94, 101.

Así, las fachadas conforman rituales de interacción y se van construyendo, según el grado de formalidad de la situación, ejerciendo el poder, la confianza, las reglas, el trabajo en equipo de *unos* sobre otros según el rol que ocupan en la entidad.

En esta manipulación estratégica de grupo, suele existir una persona dotada de poder con el derecho a dirigir y controlar el proceso de la acción a través de dos funciones propuestas por Goffman: la primera, llamar al orden y sancionar al transgresor, y la segunda, distribuir los papeles en la representación y la fachada personal que se emplea en cada caso “ya que los actuantes tienen a su disposición varios roles, y en los que hay un conjunto de dotaciones de signos o insignias ceremoniales que es necesario distribuir”.⁴⁶

Para que se cumplan estas dos funciones es necesaria la cooperación de los actores del equipo a través de las interacciones que permiten una definición oportuna de la situación, y así mantener una definición adecuada de la representación. Para la interacción son indispensables los flujos sociales o de comunicación que conllevan en su estructura un intercambio metafórico como el ritual, los valores, las normas que dan sustento a la interacción grupal.⁴⁷ Por ejemplo, la comunicación entre un grupo y otro es restringida, así como la que concierne a los planes del personal con respecto a los trabajadores, esto permite mantener los estereotipos antagónicos, es decir, se forman dos grupos social y culturalmente diferentes y con escasa penetración mutua.

Así, cuando las actuaciones son paradójicas parciales o engañosas entre la autoridad y colaboradores, se habla de poder y negociación. Estas actuaciones se pueden volver complejas y prestarse a una mala interpretación y respuesta si no se atienden con prontitud.⁴⁸

En términos generales el individuo que pertenece a un grupo construye su imagen con bastimentos del mismo orden de coherencia, bajo reglas del equipo, de esta forma:

La línea mantenida por y para una persona durante el contacto con otros tiende a ser de un tipo institucionalizado legítimo. Cada persona, subcultura y sociedad parecen tener su propio repertorio característico de prácticas salvadoras de la cara.⁴⁹

Para una organización formal se mantiene gracias a la contribución útil que los miembros llevan a cabo dentro de sus actividades, para ello es necesario que se empleen medios estipulados, emitidos por las autoridades, para que cada individuo ejecute, de forma estricta y limitada, la actividad que le corresponde de acuerdo a la

46 *Ibidem*, p. 116.

47 Erving Goffman, *La presentación de la persona en la vida cotidiana*, op. cit., p. 49.

48 *Idem*.

49 *Ibidem*, p. 15.

cultura determinada de la organización con el propósito de alcanzar las metas y los fines a conseguirse.

Según explica Goffman para marcar los límites en las actividades de los miembros propone tres ideas:⁵⁰

La primera consiste en otorgar pautas de bienestar de acuerdo a la magnitud del esfuerzo requerido por parte del colaborador (vacaciones, retiro, reconocimientos, formulación de cargos, derecho a la autoexpresión, entre otros). Aquí interviene la parte de la interpretación individual que permite al actor ser creativo y abierto.

En segundo lugar la organización, como lo exige la sociedad, debe establecer una coalición intrínseca y estratégica entre los intereses de la organización y los del individuo que colabora en ella debido a que la del individuo es una colaboración voluntaria, es decir, la organización debe velar y comprometerse con el destino de determinados miembros, y también el individuo debe comprometerse en colaborar de acuerdo a los intereses de la organización, de esta forma la organización debe construir una cultura con valores, normas y rituales conjuntos para que surja una interacción simbólica social y colectiva.

Una tercera idea consiste en dar incentivos, como pagos al individuo, capacitación, certificación, reconociendo que el destino de esos incentivos no forma parte de los intereses de la organización, sino son propios del individuo. La idea es reconocer que el individuo actúa también para sus propios fines y no sólo para el beneficio de la organización. Asimismo, los ascensos en jerarquía y las mejoras en la asignación individual –como obtener la categoría de “ejecutivo”– le otorgan ventajas internas que son todavía más importantes en la medida en que el participante cumpla con sus tareas; de no ser así puede ser sancionado disminuyendo sus incentivos o en los niveles de bienestar ordinarios. El castigo previene ciertos actos o impide que dejen de llevarse a cabo otros.

En resumen, se busca un esfuerzo sostenido y de largo alcance que sea eficaz con las retribuciones positivas, por medio de pautas de bienestar, valores conjuntos, incentivos que permitan lealtad, compromiso y espíritu de colaboración. Con esto el actor asume una identidad cultural con la organización, aunque deje entrever que sus intereses personales sigan otro rumbo.

Los vínculos que unen al individuo a entidades sociales de diversas clases presentan características comunes... Le crearán obligaciones: duras algunas, de comportar alternativas inevitables, trabajos o servicios a cumplir, tiempo a insumir o dinero a gastar; más blandas y cálidas otras, porque le exigirán que

50 Erving Goffman, *Internados: ensayos sobre la situación social de los enfermos mentales*, op. cit., pp. 179-180.

se sienta integrante de la identidad, que se identifique con ella y que exprese adhesión afectiva.⁵¹

De esta forma, las instituciones son actores o unidades actuantes que dan sentido al medio ambiente; responden a los cambios en su red de organizaciones afines; comunican a audiencias, públicos, clientelas y trabajadores; y reclaman un mandato para operar en un espacio dramático, un campo de batalla negociado y disputado.⁵²

Las organizaciones del mundo occidental, sean públicas o privadas, siempre se van a caracterizar por ser establecimientos sociales, con cierto tipo de rutinas o actividades diarias y administradas formalmente bajo una autoridad única, la cual impone un sistema de normas formales y explícitas y un cuerpo de directivos. Estas características se integran en un plan racional que sirve para alcanzar el logro de objetivos de la organización.⁵³

Una vez revisadas las ideas de Goffman, en lo que sigue retomaremos algunas posturas de autores que lo siguieron, sin embargo, como señala Peter Manning,⁵⁴ no existen esfuerzos sistemáticos para construir sobre las ideas del interaccionismo simbólico, especialmente sobre las propuestas de Erving Goffman como base para el estudio de la cultura organizacional.⁵⁵ En adelante retomaremos en forma general el parámetro de analistas que manejaron algunas nociones de Goffman y del interaccionismo simbólico.

Después de llevar a cabo una investigación cualitativa y descriptiva de tres fábricas sobre la práctica cotidiana que se origina a nivel formal ó informal, Melville Dalton⁵⁶ diseñó un libro al cual dio por título *Men Who Manage: Fusions of Feeling and Theory in Administration* (1959).⁵⁷ En esta obra Dalton muestra fuertes diferencias

51 *Ibidem*, p. 175.

52 Peter Manning, "Organizational Analysis: Goffman and Dramaturgy", en Paul Adler y otros, *The Oxford Handbook of Sociology Social Theory and Organization Studies: Contemporary Currents*, op. cit., p. 272.

53 *Ibidem*, pp. 17-20.

54 Peter Manning, sociólogo americano. Sus estudios de licenciatura y posgrado fueron en la Universidad de Willamette y la Universidad de Duke. Se ha desempeñado como profesor en la Universidad de Michigan y en la Universidad de Oxford, entre otras. Gran parte de sus investigaciones ha sido enfocada a las organizaciones policiales.

55 Peter Manning, "Organizational Analysis: Goffman and Dramaturgy", en Paul Adler y otros, *The Oxford Handbook of Sociology Social Theory and Organization Studies: Contemporary Currents*, op. cit., p. 267.

56 Melville Dalton (1907-1978). Sociólogo originario de Estados Unidos, sus estudios se enfocaron al análisis de las relaciones industriales. Dalton obtuvo sus títulos de licenciatura y doctorado.

57 Melville Dalton, *Men Who Manage: Fusions of Feeling and Theory in Administration*, New York, John Wiley and Sons Inc., 2013.

entre las interacciones formales y las informales. Sin embargo, descubrió que estas diferencias y arreglos informales no obstruyen las actividades de la organización porque en la mayor parte de los casos son omitidas en el plano formal debido a que considera que lo formal y lo informal son aspectos interdependientes.

De esta forma, propuso un modelo sobre varios tipos de grupos informales: horizontales, verticales y aleatorios. Los grupos horizontales se caracterizan por ser individuos que ostentan el mismo nivel o rango, su comunicación puede ser agresiva o defensiva. Los grupos verticales son de diferentes niveles jerárquicos, es decir, la relación es de superior a subordinado y forman parte de un departamento, la forma en cómo se comunican es defensiva y ambos tienen la necesidad de cumplir con sus objetivos. Finalmente existen los grupos aleatorios los cuales se caracterizan por ser miembros de diferentes departamentos y niveles jerárquicos desiguales.⁵⁸

También menciona que las interacciones conflictivas entre el nivel ejecutivo y los subordinados se dan en función de las relaciones de autoridad en forma de acción consciente, y es de suma importancia conocerlas para entender las relaciones de poder en la organización. El nivel ejecutivo es quien impone las normas, reglas y valores dentro de la entidad, esto convierte a los miembros de la organización en una relación de jefe y subordinado que puede producir grupos, coaliciones o conflictos que dinamizan la acción, asimismo éstos pueden ser agentes o promotores del cambio. “Los planes lógicamente concebidos de un nivel ejecutivo son alterados por niveles subordinados para adaptarse a sus cambiantes relaciones sociales, así como a las emergencias en el trabajo”.⁵⁹

Anselm Strauss,⁶⁰ Leonard Schatzman,⁶¹ Rue Bucher, Danuta Ehrlich y Melvin Sabshin publicaron el libro titulado *Psychiatric Ideologies and Institutions* (1964)⁶² en el que documentaron su investigación llevada a cabo en hospitales psiquiátricos de Chicago. Para esta investigación emplearon tres métodos principales: recolección

58 Álvaro Zapata, “Melville Dalton: uno de los pioneros de la teoría administrativa”, pp. 163-164. [En línea]. Disponible en: <<https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/5006684.pdf>>. [Accesado el día 25 de junio de 2018].

59 Melville Dalton, “Men Who Manage”, en Mark Granovetter y Richard Swedberg, *The Sociology of economic*, p. 536. [En línea]. Disponible en: <http://faculty.babson.edu/krollag/org_site/org_theory/granovet_articles/dalton_menmng.html>. [Accesado el día 26 de junio de 2018].

60 Anselm Strauss (1916-1996). Sociólogo originario de Nueva York. Cursó la licenciatura y el posgrado en la Universidad de Chicago, en donde conoció a Herbert Blumer. Gran parte de su trayectoria transcurrió en esa institución, donde sería parte de la Segunda Escuela de Chicago.

61 Leonard Schatzman, fue un reconocido sociólogo americano. Estudió en la Universidad de Indiana y fue maestro de la Universidad de San Francisco, California

62 Anselm Strauss y otros, *Psychiatric Ideologies and Institutions*, pp. 141-155.

de datos, entrevistas cualitativas, trabajo de campo y cuestionarios administrados a poblaciones profesionales seleccionadas.

En términos generales, estos investigadores encontraron que los servicios de tratamiento llevan a los profesionales a una situación novedosa que se caracteriza por la experimentación y el catalizador de la ideologización, la cual proporciona condiciones máximas para forjar nuevos roles e identidades ocupacionales. Las observaciones de las interacciones del equipo, junto con las cuentas retrospectivas de los informantes clave de los equipos, proporcionan datos comparativos que indican cómo se produce dicha evolución.⁶³

Las características ideológicas de interacción simbólica que encontraron estos investigadores en este tipo de organizaciones psiquiátricas fueron:

- La ideología hace una diferencia en la organización del tratamiento: en qué se ha hecho por y para pacientes, y en la división del trabajo acompañante.
- La afiliación profesional influye fuertemente en la ideología del profesional.⁶⁴
- Para estos investigadores las conclusiones fueron alcanzadas al emplear el análisis comparativo entre hospitales, salas, profesionales, puestos ideológicos, carreras, y ubicaciones organizacionales y situacionales.

Además, estos teóricos descubrieron que las organizaciones no se encontraban estrictamente aisladas, como lo suponían las teorías funcionalistas y racionalistas, sino que éstas median con sus entornos.

Por su parte, Glaser y Strauss publicaron en 1967 *The Discovery of Grounded Theory*.⁶⁵ En esta edición formularon su paradigma sobre la Teoría Fundamentada en la que desarrollan una metodología deductiva con base en un marco de referencia de autores como John Dewey, George Herbert Mead, Herbert Blumer, Anselm Strauss todos ellos miembros de la Escuela de Chicago.

Esta obra se describe como un método que tiene por objeto de investigación los procesos sociales básicos que se construyen a partir de la conducta humana en la que la relación de significados opera como datos que se evalúan desde el enfoque cualitativo para juzgar los productos. Esta teoría tenía como propósito salir del esquema positivista radical.

La unidad de análisis de la Teoría Fundamentada se localiza en las relaciones sociales y patrones de comportamiento de los diferentes actores, así como la proximidad de los actores dentro de la organización produce una compleja interacción de las conductas sociales y conocimiento humano. De esta forma, “la realidad empírica

63 *Idem.*

64 *Ibidem*, p. 9.

65 Barney Glaser y Anselm Strauss, *The Discovery of Grounded Theory: Strategies for Qualitative Research*, New York, Aldine, 1967.

es vista como una interpretación en curso de significaciones producidas por los individuos insertos en un proyecto común de significación”.⁶⁶

La teoría fundamentada encauza todas estas interpretaciones de la realidad de los actores, para promover el cambio a través de la aplicación de estrategias supervisadas y controladas.

Glaser y Strauss emplearon el muestreo teórico y el método comparativo, pues según ellos, estos métodos permiten establecer hechos y verificar teorías. De hecho, explicaron que todos los métodos generales de análisis de datos que incluían historias clínicas, diseños experimentales y estadística también se basaron en la lógica de comparación y en la exploración de interrelaciones.⁶⁷

A la recolecta de datos empíricos obtenidos directamente del campo de estudio le denominaron “códigos sustantivos”,⁶⁸ mientras que a la clasificación y ordenación de estos datos le llamaron *códigos teóricos*. Esta última se considera la parte más abstracta por proveer un marco hipotético al organizar, integrar e interpretar los códigos sustantivos con respecto a aspectos que tienen una mayor relevancia significativa y ser integrados en una teoría. También emplearon el concepto *codificación conceptual* y descubrieron que estos se dividen en dos construcciones sociológicas y en *códigos in vivo*. Los últimos surgen de datos provenientes del lenguaje empleado con significados precisos que las personas describen del área sustantiva a investigar. Finalmente con el término *memos* se refieren a la redacción de las propuestas teóricas sobre la interrelación que guardan los códigos.⁶⁹

66 Roy Sudabby, “From the Editors: What Grounded Theory is Not”, pp. 633-642. [En línea]. Disponible en: <http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1657-62762015000200001>. [Accesado el día 26 de junio de 2018].

67 Barney Glaser y Anselm Strauss, *The Discovery of Grounded Theory: Strategies for Qualitative Research*, op. cit., pp. 21-27.

68 A este tipo de código también lo clasificaron en codificación abierta. Consiste en generar un conjunto de categorías y propiedades emergentes que se ajusten a los datos y codificación selectiva; codificar selectivamente para una variable central, significa que se delimita la codificación solamente a aquellas variables que se relacionan con la variable central en formas suficientemente significativas como para ser usadas en una teoría parsimoniosa. Ver Barney Glaser, “Theoretical Sensitivity Advances in the Methodology of Grounded Theory”, p. 4. [En línea]. Disponible en: <http://www.fts.uner.edu.ar/secretarias/academica/catedras_en_linea/tfoi/mat_catedra/analisis/codificacion_glaser.pdf>. [Accesado el día 26 de junio].

69 Rubén Cuñat, “Aplicación de la teoría fundamentada (Grounded Theory) al estudio del proceso de creación de empresas”, p. 6. [En línea]. Disponible en: <<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2499458>>. [Accesado el día 28 de junio de 2018].

Señalan que un método de muestreo de grupos poblacionales predeterminados difiere del muestreo crítico en que el muestreo poblacional es teóricamente útil para verificar hechos e idear una sola categoría teórica sobre un fenómeno particular.⁷⁰

Esta teoría se ha aplicado a estudios sociológicos, sin embargo ha sido empleada en diferentes campos de estudio de las organizaciones como *management* (Henwood y Pidgeon), creación de empresas (Douglas, 2004), dirección de empresas (Locke 2001), innovación y fusión de empresas (Lowe 1995), gestión directiva (Partington, 2000), entre otros.⁷¹

Otro investigador que se dedicó a estudiar las organizaciones desde el punto de vista sociológico fue el inglés David Silverman.⁷² Abordó los temas del interaccionismo y el significado en situaciones formales e informales para explicar la realidad de la organización en su texto *The Theory of Organizations: A Sociological Framework* (1971). En esta obra a la cual también denominó teoría de la acción, “incluye los conceptos weberianos junto con los relatos de la teoría de la acción más completamente destilados bajo el aspecto del interaccionismo simbólico y la influencia de la Escuela de Chicago”.⁷³ En general, su idea consistió en analizar la *lógica de la acción* frente al dominante *marco de referencia* que descansa en la “lógica del sistema”.⁷⁴ Este modelo de la acción fue aplicado en hospitales municipales y departamentos de policías en Inglaterra con el manejo de métodos cualitativos, etnografía y análisis del discurso, poniendo especial énfasis en las expectativas, percepciones y roles organizativos de los actores de la organización. Con la aplicación de este modelo se comprobó que la acción surge de las experiencias pasadas y de las percepciones. “En

70 Cristina Marín y Ana Belén Salamanca, “El muestreo en la investigación cualitativa”, s/p. [En línea]. Disponible en: <<http://ceppia.com.co/Documentos-tematicos/INVESTIGACION-SOCIAL/MUESTREO-INV-CUALITATIVA.pdf>>. [Accesado el día 28 de junio de 2018].

71 Rubén Cuñat, “Aplicación de la teoría fundamentada (Grounded Theory) al estudio del proceso de creación de empresas”, *op. cit.*, p. 1.

72 David Silverman, sociólogo y crítico de la teoría organizacional. Profesor emérito del Goldsmith College de la Universidad de Londres. Se ha enfocado en los estudios organizacionales del sector público.

73 Paul Atkinson y William Housley, “Interactionism: An Essay in Sociological Amnesia”, p. 105. [En línea]. Disponible en: <<https://books.google.com.mx/books?id=eEWHLiXXnaUC&pg=PT124&dq=Action+social+model+Silverman&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwjVw9PRoOXbAhWGvLMKHYANDCAQ6AEILzAB#v=snippet&q=social%20model%20Silverman&cf=false>>. [Accesado el día 29 de junio de 2018].

74 “Un Panorama Actual de las Teorías de Organizaciones”, p. 1. [En línea]. Disponible en: <<http://www.saber.ula.ve/bitstream/handle/123456789/15905/davila-panorama.pdf?sequence=1&isAllowed=y>>. [Accesado el día 29 de junio de 2018].

muchos aspectos, el trabajo de Silverman proporcionó un espacio en el que se basa su trabajo posterior, centrado en el discurso y la interacción en las instituciones”.⁷⁵

Para conocer la construcción de la realidad social de la organización, Silverman usó las ideas genéricas de interacción y significado para demostrar que las relaciones informales y formales están conectadas por reglas y normas, ambas operan entrelazadas, profundamente entrelazadas, una facilitando la otra y viceversa. En muchos aspectos son simplemente dos lados de la misma cosa.⁷⁶ También encontró que se pueden observar las similitudes y diferencias interactivas entre las instituciones. Es así como Silverman proporcionó una alternativa al enfoque interaccionista del trabajo y la organización.

Peter Manning, creador de una serie de obras,⁷⁷ producto de investigaciones de campo en Inglaterra y los Estados Unidos sobre organizaciones policiales, llega a la conclusión de que estas entidades (culturalmente) representan mitos y dramas cargados de repertorios simbólicos y acciones situadas. Para demostrar estas afirmaciones maneja una variedad de metodologías (semiótica, etnografía), sin embargo utiliza la metodología dramática de Goffman como guía para analizar el contexto desde la perspectiva de conectar la organización social con el sentido de la conducta social.⁷⁸

Desde el punto de vista teórico, Manning argumenta que la metáfora del teatro se finca sobre la estructura de relaciones sociales, de ahí que el mundo social, se interpreta. La dinámica social es entonces orientada a la actuación y dirigida a la audiencia, por ello es sociológica; en este sentido, no se arraiga a la motivación personal o individual. También las metáforas de la dramaturgia se pueden exagerar y expresar sentidos que son disímiles a la realidad.⁷⁹

Para Manning, las obras teatrales son encauzadas socialmente por las instituciones políticas y distribuidas dentro de su dominio por medio de un conjunto de convenciones que pueden ser exageradas para mantener el orden y el control social. Para ello, requiere de una infraestructura institucional lógica e inferencial que precise esos dominios y dé sentido a las interacciones sociales. Dentro de esas instituciones se encuentran las instituciones policíacas, las cuales contribuyen a construir el am-

75 Paul Atkinson y William Housley, “Interactionism: An Essay in Sociological Amnesia”, *op. cit.*, p. 105.

76 Peter Manning, “Organizational Analysis: Goffman and Dramaturgy”, en Paul Adler y otros, *The Oxford Handbook of Sociology Social Theory and Organization Studies: Contemporary Currents*, *op. cit.*, p. 267.

77 *Police Work: The Social Organization of Policing* (1997), *Police Narcotics Control: Patterns and Strategies* (1977), entre otros.

78 Peter Manning, *Police Work: The Social Organization of Policing*, England, Waveland, 1977.

79 Peter Manning, *Contingencias policiales*, p. 22.

biente social y a apoyar la creencia de que éstas instituciones son reales, formales y sostenedoras del orden.

En su primer libro *Police Work: The Social Organization of Policing*⁸⁰ publicada en 1977, Manning demuestra cuáles son las verdaderas funciones del trabajo policial al señalar que las representaciones colectivas de la policía se encuentran mediadas por interacciones disfrazadas. De esta forma, el autor entiende que el mantenimiento del orden no es más que un juego de apariencias dramatizadas que sirve para justificar la existencia del control social. Las instituciones policiales son formas de disfrazar la estabilidad en la organización mostrando estar bajo control, tratan de demostrar que son totalmente formales, eficientes y organizadas.

Para el autor, policía no resuelve realmente la problemática social sobre la existencia del delito pues los cambios que se observan en el uso de tecnologías, el rol y la información han transformado el significado y los indicios de confianza en el mantenimiento del orden, se entiende ahora por qué nos habla de la existencia de una gran ambigüedad en la vida social.

Han trazado un curso de responsabilidad por el mantenimiento del orden público y la prevención del delito, pero sus recursos en el sentido del consenso público y el nivel de cooperación que posibilita la acción efectiva están disminuyendo.⁸¹

La policía está para seguir de cerca la vida del mundo moderno, ésta controla y da forma a la comunicación, requiere ser creíble; para ello debe existir una diferencia clara entre audiencia y actor y un conjunto de convenciones acerca del inicio y la finalización de una actuación, es decir, se planea, se diseña para que tenga un efecto.⁸²

En opinión de Manning, la dramaturgia maneja un lenguaje referencial impregnado de expresiones precisas e interpretativas y contextualizadas que evita que el individuo racionalice. “En pocas palabras, la realidad social es intersubjetiva y depende de la interpretación, las interacciones y la comunicación de sentidos”.⁸³

En Londres, por ejemplo, muestra cómo se ha transformado la primera Policía Metropolitana, pasó de la simple protección a los ciudadanos y sus propiedades de las *clases peligrosas*, a la *lucha contra el crimen* paramilitar. En la actualidad, la policía, afirma Manning, no está realmente en el negocio del control de delitos y lo argumenta de esta forma:

80 Peter Manning, *Police Work: The Social Organization of Policing*, op. cit., s/p.

81 *Ibidem*, p. 5.

82 Peter Manning, “Organizational Analysis: Goffman and Dramaturgy”, en Paul Adler y otros, *The Oxford Handbook of Sociology Social Theory and Organization Studies: Contemporary Currents*, op. cit., p. 268.

83 *Ibidem*, p. 23.

Las organizaciones vistas en el contexto del análisis organizacional dramático, son en sí una fuente rica en dramas individuales y colectivos de control que representan o significan acciones mediante el uso de símbolos convencionales de autoridad (vestimenta, contextos, equipo y tecnología) y toman medidas donde es probable haya violencia (dominación/subordinación), jerarquía y lucha.⁸⁴

Ahora bien, según Manning la confianza es una percepción básica para el mantenimiento del orden porque desempeña un papel fundamental en los procesos de los sentimientos colectivos y la policía. La confianza entre estos dos tipos de población se ha ido deteriorando porque las relaciones interpersonales están cada vez más alejadas de las relaciones *in situ*. En 1970, por ejemplo, cuando integran las patrullas (tecnología) a los cuerpos policíacos, se esgrime la relación de confianza al ya no existir una relación directa entre la colectividad y la policía, esto se entiende si se toma en cuenta que el valor nominal de la confianza reside en las relaciones interpersonales o *cara a cara* porque la confianza también es una necesidad social.⁸⁵

Otro elemento que también impacta en el proceso de confianza entre los dos tipos de población mencionados, son los medios de comunicación que, en combinación con la tecnología (las computadoras), hacen llegar la información a los medios de comunicación y éstos a su vez a la colectividad de manera intersubjetiva (son ambiguas e inciertas) como forma de demostrar la fuente de poder y autoridad de los mandos policíacos. Son dramas selectivamente orquestados en los que la policía tiene tres funciones: una marcadora, en el sentido de usar los mismos tipos de comportamiento; otra controladora, caracterizada por interactuar con la colectividad bajo aspectos ritualizados de cumplimiento, desagrado, resentimiento, entre otros, y la tercera (en ocasiones), de dirección. Si el orden se mantiene a través de la comunicación, entonces la función de los medios es su representación.⁸⁶

Con eso me refiero a que es difícil imaginar qué está sucediendo en la interacción cuando es 'capturada' sólo por las palabras. Además, las imágenes pueden reconfigurarse y reproducirse fuera de contexto, por lo que las imágenes proyectadas son una fuente poderosa de información, son ambiguas e inciertas. De manera análoga, la confianza en el sistema político y en la legitimidad de las instituciones descansa sobre una confianza tácita y premisas no examinadas.⁸⁷

Por otro lado, la policía administra la incertidumbre porque es selectiva y utiliza el drama para subrayar ciertos delitos, en reacción a la violación de reglas, al comportamiento indisciplinado, todo ello puede ser sancionado a partir de normas y límites

84 *Ibidem*, p. 39.

85 *Ibidem*, p. 34.

86 *Ibidem*, p. 38.

87 *Ibidem*, pp. 34-37.

sociales, a la colectividad. En muchas ocasiones estos delitos son mostrados por los medios de comunicación, en especial la televisión y ahora el internet, para sancionar a los malhechores convirtiendo la noticia en rutina. De esta forma “la policía está al tanto del poder de la evidencia visual en la definición y la obligación de su función desde el punto de vista legal y en la supervisión de su comportamiento en el trabajo”.⁸⁸

En conclusión, los dramas de interacción de las instituciones policiales son sociales y colectivos, cumplen la función de desempeñar rutinas, técnicas de persuasión, identificación y denominación de la audiencia, búsqueda del consenso, creación de representaciones y alusiones. Estas cinco funciones dan origen al control y al orden, de esta forma es como los dramas policiales revelan sus significados.⁸⁹

Entre los investigadores más reconocidos en el estudio de las organizaciones que emplean la propuesta de Goffman y del interaccionismo simbólico está Karl Weick.⁹⁰ En términos generales, la teoría de Weick en *The Social Psychology* (1979)⁹¹ consiste en considerar a las organizaciones como campos de interacción comunicativa debido a que en éstas existen grupos de personas que llevan a cabo cierto tipo de actividades por medio de la realización de acciones conjuntas. A su vez, esta interacción comunicativa sirve como referencia para dar significado y forma a los símbolos que se procesan o se analizan en la realidad organizacional.

Las bases teóricas de la teoría de Weick se anclan en los trabajos de Alfred Shütz, Erving Goffman, Peter Berger y Thomas Luckman, y Harold Garfinkeld. Su teoría se ubica entre las teoría Sigma,⁹² en tanto que concibe a las organizaciones como procesos continuos de organización a partir de la noción de Allport (1962) de conductas interconectadas”.⁹³

Como hemos visto, el punto de partida de la teoría de Weick es la interacción social y la forma en cómo dar sentido a lo que se comunica en una organización.

Para este proceso social sus integrantes interpretan el contexto que les rodea y lo describen por medio de las interacciones que tienen con los otros dando lugar a una interpretación del mundo, lo que les permite actuar en forma colectiva.

88 *Ibidem*, p. 125.

89 *Ibidem*, p. 238.

90 Karl Weick. Psicólogo de formación, originario de Varsovia, Indiana. Hizo sus estudios de maestría y doctorado en la Universidad de Ohio.

91 Karl Weick, *The Social Psychology of Organizing*, United States, McGraw-Hill, 1969.

92 Por sus siglas en inglés, Six Sigma es una metodología de mejora de procesos, para reducir las fallas o defectos del sistema.

93 Ernesto Gore, *Conocimiento colectivo: la formación laboral y la generación de capacidades colectivas a la luz de un análisis de casos*, México, Ediciones Granica, 2003.

En esta actuación colectiva los individuos necesitan del lenguaje. Por medio del lenguaje se logran ciertas interacciones que permiten dar sentido y forma a las acciones, en un proceso cíclico que contribuye a la construcción de la realidad de la organización. Con el lenguaje los actores de una organización actúan por medio de conductas interconectadas en el marco de procesos de interdependencia donde existe un bajo margen de equívocos para conseguir orden o previsibilidad, así como resolver de la forma más adecuada los problemas o las contingencias.

En este marco de interdependencias, dice Weick, los colaboradores de un grupo actúan bajo criterios estructurales de organización sobre la base de una coordinación directa, una planificación estructurada y un comportamiento formal. Bajo estas condiciones existen roles y reglas que permiten al directivo conducirse de forma intuitiva; en cierto sentido, se está hablando de una extensión directa de su propia personalidad.⁹⁴

A estos procesos de interacción colectiva Weick les puso especial interés debido a los acontecimientos surgidos en el incendio de Mann Gulch donde murieron 13 bomberos. Del análisis realizado, surgió su famosa teoría sobre el *sensemaking* que habla acerca de la toma de decisiones como racionalidad estratégica y como forma de enfrentar o adaptarse a los individuos.

Weick parte de la idea de que en el caso de Mann Gulch fue la pérdida de la estructura en el sistema de roles provocada por un periodo crítico de tiempo, con órdenes no confirmadas y además carentes de firmeza por parte del líder del grupo. “En una situación de crisis la gente deja de pensar y entra en pánico... Surge el pánico si un grupo de ese tipo (cuerpo de bomberos) se desintegra y pierde el sentido y la creatividad”.⁹⁵

Este grupo de bomberos no se enfrentaba por primera vez al peligro, sin embargo sí era la primera vez que lo hacían ante una organización desintegrada. Los lazos entre los integrantes del grupo se debilitaron; por lo tanto la sensación de peligro aumentó y los medios para hacer frente se debilitaron con ello no lograron mantener el miedo bajo control. Se sabe también que fueron tres los integrantes del grupo de bomberos que sobrevivieron al desastre, la razón para salir adelante, según Weick, es que se mantuvieron unidos, esto ayudó a que no se desintegrara el pequeño grupo y a mantener el miedo bajo control. Entre ellos se encontraba el líder del grupo.

Para Weick, este tipo de crisis puede ser enfrentado bajo los principios de la resiliencia que consisten en:

94 Karl Weick, “The Collapse of Sensemaking in Organizations: The Mann Gulch Disaster”, pp. 628-652. [En línea]. Disponible en: <<http://www.cs.unibo.it/~ruffino/Lecture%20TDPC/K.%20Weick%20-%20The%20collapse%20of%20sensemaking.pdf>>. [Accesado el día 1 de julio de 2018].

95 *Idem*.

1) la improvisación y hágalo usted mismo. En la improvisación es descubrir cómo ‘usar lo que ya sabes’; 2) la existencia de sistemas de roles virtuales: cada persona del grupo puede asumir roles vacantes y ejecutar una versión creíble del rol, 3) una actitud de sabiduría; la sabiduría es una actitud más que una habilidad o un cuerpo de información. La actitud es adoptada por los individuos por medio de las creencias, los valores, el conocimiento, la información, las capacidades y las habilidades, y 4) la interacción respetuosa, que de la intersubjetividad esta última presenta dos características: I) la intersubjetividad que emerge del intercambio entre dos o más comunicantes por medio de significados comunes, y II) el yo o sujeto que se transforma durante la interacción y que al mismo tiempo desarrolla una interacción conjunta o fusionada.⁹⁶

La interacción es importante en una situación de crisis, dice Weick, porque el otro puede significar una segunda fuente de ideas o puede ampliar la información con datos que no se habían contemplado. También –agrega– en la interacción grupal debe existir, además de la confianza, la honestidad y el respeto por sí mismo y por el otro. Cuando esto se pierde, el control también, entonces prevalecen los intereses personales, en lugar de los objetivos grupales.

En este sentido, Weick ha identificado dos tipos de patrones y la relación que debe existir entre éstos: el primero se describe como una estructura informal, agencia o construcción social en la que existen patrones de interacción que fijan el significado mediante la creación de esquemas interpretativos compartidos.

El segundo patrón incorpora significados dominantes, se refiere a un marco de roles, reglas, procedimientos, actividades configuradas y relaciones de autoridad que reflejan y facilitan los significados. Este tipo de patrón se caracteriza por tener un marco estructural de restricción. Ahora bien, la interrelación entre estos patrones puede ser causa de relaciones constitutivas entre el significado y los marcos, puede ser un lazo de causa amplificador de la desviación capaz de intensificar o aumentar, o debilitar los dos elementos conectados.

Cuando estos elementos están articulados, las relaciones colectivas actúan sobre una alineación de cogniciones en donde existe:

- Flexibilidad estructural
- Respeto mutuo sobre acuerdos
- Confianza sobre empatía
- Diversidad sobre homogeneidad
- Acoplamiento estricto
- Comunicación estratégica sobre franqueza sin restricciones
- Lazos más cercanos permiten pensamientos más claros

96 *Ibidem*, pp. 628-652.

- Competencia técnica extraordinaria
- Procesos flexibles de toma de decisiones

En el caso de Mann Gulch, el grupo necesitaba una estructura y una relación entre el rol y el sistema. Según Weick, es el único patrón que se puede mantener resistente frente a una crisis, porque cuando existen menos significados compartidos también existen estructuras menos elaboradas, es decir, el sistema de roles pierde su estructura, lo que equivale a decir pérdida de mandos jerarquizados, lo que lleva a una pérdida de confianza. Así, la crisis se desarrolla sin control.⁹⁷

En el caso de Mann Gulch, la toma de decisiones era fundamental para las relaciones de interacción colectivas, pero no fueron intersubjetivamente vinculantes sobre una amenaza común debido a la falla dramática del liderazgo.

Weick veía a la organización como un sistema que recoge información equívoca de su entorno intentando obtener conocimiento de esa información, y usando lo que fue aprendido, en el futuro; como tal, las organizaciones evolucionan cuando obtienen conocimientos fuera de ellos mismos y de su entorno.

Otra aportación importante a destacar es la de Mary Hatch⁹⁸ y Majken Schultz,⁹⁹ quienes retomando la teoría del interaccionismo simbólico de H. Cooley Goffman y especialmente de Mead, propusieron una teoría de la identidad organizacional por medio de las nociones de los análogos del *yo* y el *mí* para explicar cómo se fundamentan las prácticas culturales dentro del proceso social entre la organización y el contexto o lo externo a través de símbolos. Una vez expuestos estos análogos a los procesos de identidad a nivel organizacional, articularon las nociones de identidad, cultura e imágenes de la organización para señalar que se puede construir una identidad equilibrada capaz de desarrollarse y crecer junto con las condiciones cambiantes del exterior.

En su artículo “The Dynamics of Organizational Identity”, publicado en el 2002, externan su preocupación sobre el problema del mantenimiento de identidad que hoy día sufren las organizaciones. Según las analistas, cada vez están más expuestas las organizaciones a la crítica, por ejemplo, los medios de comunicación difunden y exponen cualquier divergencia que encuentren en las imágenes corporativas y en las acciones de la organización. Por su parte, los analistas de negocios publican índices de desempeño económico de las organizaciones con “evaluaciones con respecto a las

97 *Ibidem*, pp. 628-652.

98 Mary Hatch. Maestra egresada de la Business Administration y doctora en filosofía por la Universidad de Stanford con enfoque en entorno organizacional.

99 Majken Schultz. Profesora de *management* y estudios organizacionales en la Escuela de Negocios de Copenhagen.

prácticas comerciales internas tales como estrategia organizacional, estilo de gestión, procesos organizacionales y responsabilidad social corporativa”.¹⁰⁰

De la misma manera, los empleados también interfieren en este tipo de escrutinios hacia las organizaciones debido a que ellos forman parte de la organización, pero también pueden ser clientes, inversionistas, miembros de la comunidad local o activistas en este mundo cada vez más conectado. Es así como transmiten su conocimiento interno a las prácticas comerciales más allá de los límites de la organización, lo que aumenta la exposición pública organizacional. De ahí que se trate de convencer al empleado de atraer los intereses externos a sus pensamientos y rutinas diarias, pero sobre todo a que se comporte como un miembro más de la organización.¹⁰¹

En la actualidad la cultura organizacional está más expuesta al público que en el pasado y está disponible para que cualquier persona pueda indagar sobre la organización, lo cual quiere decir que el empleado también está expuesto a escuchar opiniones y juicios de la organización a la que pertenece.

En estas circunstancias, las autoras proponen una teorización de la identidad organizacional en relación con la cultura e imagen para comprender cómo interactúan los procesos internos y externos de la identidad organizacional bajo la modelización de cuatro procesos que vinculan identidad, cultura e imagen.

1. Reflejo: proceso por el cual la identidad se refleja en las imágenes de los otros.
2. Reflexión: proceso en el que la identidad está integrada en los entendimientos culturales.
3. Expresión: proceso por el cual la cultura se da a conocer a través de reclamos de identidad.
4. Impresión: proceso en el que las expresiones de identidad dejan impresiones en otros.¹⁰²

Su punto de partida es demostrar que la identidad organizacional es una construcción relacional formada en la interacción con otros. Para ello, Hatch y Schultz, consideran, al igual que Mead que la identidad tiene dos fases: el *yo* y el *mí*. El *yo* es la respuesta del organismo a las actitudes de los demás y el *mí* es el conjunto constituido de actitudes organizadas de otros que son asumidas por uno mismo, es decir las actitudes de los demás constituyen el *mí* organizado y luego uno reacciona hacia eso como un *yo*. De esta manera el *yo* llama al *mí* y éste responde, lo que esto

100 Mary Hatch y Majken Schultz, “The Dynamics of Organizational Identity”, p. 90. [En línea]. Disponible en: <<http://journals.sagepub.com/doi/abs/10.1177/0018726702055008181>>. [Accesado el día 1 de julio de 2018].

101 *Idem*.

102 *Ibidem*, p. 991.

significa que estos análogos son interdependientes. Con el conjunto del *yo* y el *mí* se forma la personalidad gracias a la experiencia social.¹⁰³

De esta forma Hatch y Schultz explican cómo se construye la identidad organizacional en relación con la cultura y la imagen empleando por analogía la teoría de Mead. La cultura se constituye como el *yo* y la imagen como el *mí*.

En esta analogía las autoras expresan que la cultura organizacional, o sea el *yo*, es el reflejo incrustado en la identidad cultural y expresa los entendimientos culturales, mientras el *mí* son las impresiones que se perciben de los otros como espejo, de esta forma (*yo*), el *mí* refleja las imágenes de los otros en el *yo*. Las autoras advierten que estos dos componentes deben estar siempre articulados, sólo para su estudio se pueden analizar por separado. Esta articulación proporciona los fundamentos a nivel colectivo u organizacional para de esta forma crear, sostener y cambiar la identidad organizacional.

Las investigadoras coinciden en que la imagen organizacional es percibida por los colaboradores de una organización no solamente por lo interno sino también por lo que perciben de la gente externa a la organización, creen que otros ven lo distintivo de la entidad, por lo que desde el punto de vista de las analistas, las imágenes organizacionales influyen y se incrustan directamente en los procesos de identidad por medio de la reflexión y exposición de forma tal que surge la comprensión cultural por medio de símbolos.

Bajo esta óptica, la cultura organizacional opera por debajo de la consciencia; entendida así, la cultura organizacional es considerada de manera más tácita que explícita, porque supone o sobrentiende. Así, la cultura organizacional es la analogía correcta del *yo*, porque ahí residen las capas más profundas de significado, valores, creencias y asunciones y porque opera bajo un contexto para todas las actividades de creación de significado; en este sentido, para estas dos investigadoras la cultura responde (y moldea respuestas) a las actitudes de los demás.

En adición a ello, el 'yo' debe ser responsivo a las actitudes de otros. Nosotros creemos que la cultura es una analogía apropiada del 'yo' de Mead ya que en los descriptores de Mead del 'yo' cabe el concepto de cultura organizacional de forma muy próxima.¹⁰⁴

La cultura organizacional es, entonces, para la identidad organizacional, lo que el *yo* es para la identidad individual, no obstante, la cultura organizacional no es totalmente cultural ni totalmente imagen, sino que es un conjunto de procesos interrelacionados y dinámicos.¹⁰⁵ Por lo tanto, para estas expositoras la cultura organizacional se define como los entendimientos organizacionales tácitos (asunciones, creencias

103 *Ibidem*, pp. 992-993.

104 *Ibidem*, p. 996.

105 *Ibidem*, p. 998.

y valores) contextualizados por los esfuerzos para construir significado.¹⁰⁶ En tanto que la noción organizacional del *mí* se entiende como aquello que ha sido generado dentro del proceso de reflejamiento, es decir los miembros de las organizaciones construyen sus imágenes como espejo de otros. En este sentido, muchas organizaciones construyen su imagen en espejo de ellos, por eso la imagen organizacional es definida como un conjunto de percepciones sobre la organización que son tomadas por aquellos que actúan como los otros de la organización siguiendo prácticas en la estrategia, comunicación y *marketing*, es decir, la imagen organizacional es el conjunto de quienes actúan como *otros* en la organización.¹⁰⁷

La identidad organizacional puede ser creada, mantenida o cambiada según la orientación por la que la organización deje llevarse. Aquí cabe recordar que lo que proponen las analistas es mantener una identidad organizacional que esté combinada por la cultura organizacional y por las imágenes que se perciben de ésta, sin embargo, no siempre la identidad organizacional es construida bajo este modelo, porque existen organizaciones en las que su identidad se vincula con imágenes, no así con la cultura.

Para que esta articulación pueda funcionar el analista debe estudiar los procesos de reflejo de identidad en las imágenes y reflexionar *sobre quiénes somos*, así como preguntarse hacia dónde miran los individuos, qué ven y si les gusta o no el reflejo en el espejo; esto permite describir las imágenes de las partes interesadas en la cultura organizacional porque las opiniones de otros afectan la identidad a través de la duplicación en términos de vincular la identidad con la imagen organizacional.

Un caso que exponen Hatch y Schultz para ilustrar la cuestión de manejar sólo identidad con imágenes es el de la Autoridad Portuaria de Nueva York y Nueva Jersey. Dutton y Dukerich, especialistas en organizaciones, encontraron que en las estaciones de autobús y tren de la Autoridad Portuaria había personas sin hogar, esto se convirtió en un problema para la Autoridad Portuaria a los ojos de la comunidad y los medios locales. El conocimiento del problema por parte de las autoridades las motivó a corregir las impresiones que tenía la opinión pública acerca de estas entidades con respecto al puerto y la falta de vivienda. Dicho problema se reflejó como un espejo sostenido por las opiniones y punto de vista de los medios. Esta situación contradecía la identidad que se pensaba tenían las autoridades del puerto, o que las llevó a actuar por las personas sin hogar. Esto ayudó a cambiar la imagen organizacional de la Autoridad Portuaria y por consecuencia su identidad.¹⁰⁸

106 *Idem*.

107 Mary Hatch y Majken Schultz, "The Dynamics of Organizational Identity", *op. cit.*, p. 995.

108 *Ibidem*, p. 998.

Dutton y Dukerich llegaron a la conclusión de que las opiniones y reacciones de otros afectan la identidad a través de la duplicación. En su opinión, el análisis sobre el reflejo motiva a las autoridades a involucrarse en el problema ya que son éstas la que tienen el poder de cambiar o modificar la opinión que se tiene de la organización y sobre todo siempre observarla en dependencia de preguntar hacia dónde miran los individuos, qué observan y si les gusta o no el reflejo en el espejo.¹⁰⁹

La imagen a menudo actúa como una fuerza desestabilizadora de la identidad, que frecuentemente requiere que los miembros revisen y reconstruyan el sentido organizativo de sí mismos. Como ya hemos discutido, los asuntos de autodefinición organizacional también son asuntos de cultura organizacional.¹¹⁰

Por ello, los miembros de la organización no sólo reconocen su identidad con relación a lo que otros dicen sobre ellos, sino también con relación a quienes perciben qué son; en otras palabras, es simplemente aceptar las imágenes de sí mismos sobre la opinión que otros tienen de ellos. Si el proceso funciona de esta forma, las imágenes se reflejan en la identidad y ésta es interpretada en relación con las autodefiniciones en la comprensión cultural. Al funcionar la identidad sobre la base del reflejo, la comprensión de la identidad organizacional siempre va a depender del contexto, lo que puede ocasionar una desviación o crisis en la organización. Por ello, ésta debe ser reestructurada o reforzada a través de un proceso de reflexión sobre la identidad en dependencia de los valores culturales organizacionales que contempla los entendimientos culturales tácitos y profundos (artefactos, símbolos, valores y asunciones) de la organización los cuales serán interpretados por los participantes de la organización generando significados para producir, de esta manera, una identidad colectiva.

Las autoras dejan claro, entonces, que la identidad organizacional debe construirse sobre la base articulada del *yo* (la cultura) y del *mí* (las imágenes). Esta conjunción de definiciones internas y externas contribuye a la creación de una identidad organizacional sostenida sobre la base de un conjunto dinámico de procesos en el que el *yo* de la organización se está continuamente reconstruyendo a partir del intercambio entre lo interno y lo externo. La disociación entre estas dos puede traer graves implicaciones para la sobrevivencia de la organización.¹¹¹

El modelo de Hatch y Schultz en un marco de referencia para aquellos especialistas que hablan de identidad, cultura e imagen organizacional. Como conclusión general de este apartado queremos señalar que el estudio de la cultura organizacional sobre las bases de la teoría del interaccionismo simbólico nos orienta a entender que las interacciones sociales son el resultado de elementos de la acción colectiva conformando el sistema cultural que se expresa en el sistema de significados compartidos

109 *Ibidem*, p. 999.

110 *Idem*.

111 *Ibidem*, pp. 1004-1005.

por los participantes de la organización. Estos elementos articulados conforman los referentes por los cuales se puede describir la cultura en las organizaciones.

Por otro lado, los investigadores que han aplicado esta teoría a la cultura organizacional han contribuido a la comprensión de los procesos de construcción del conocimiento en esta área, sin embargo, los paradigmas han sido desarrollados con razonamientos teóricos restringidos a ciertas situaciones, por lo tanto su aplicación es limitada.

También mostraron poco interés en analizar el sistema de acción y se interesaron especialmente en la cuestión humana de los sentimientos, así como en estudiar las interacciones como si fueran relaciones espontáneas, lo que facilitó la descripción del desarrollo de los fenómenos de liderazgo que se producen en los grupos informales. No obstante, esta visión limitada no les permitió profundizar en el sistema jerárquico formal y las formas de control social, por ello nunca pudieron analizar en conjunto el funcionamiento de una organización.¹¹²

Otros autores: Jorge Etkin, Leonardo Schvarstein, Jason Ditton, Barbara Czarniawska, Robert Jackal, Dalvir Samra Fredericks, Bargiela Chiappini, Richard Schechner, G. Schreyogg y H. Hopfl.

112 Michel Crozier, *El fenómeno burocrático: ensayo sobre las tendencias burocráticas de los sistemas de organización modernos y sus relaciones con el sistema social y cultural*, pp. 13-14.

FENOMENOLOGÍA Y ETNOMETODOLOGÍA

La fenomenología surge como una filosofía que propone una nueva concepción de la ciencia filosófica como alternativa a la ciencia natural. La primera brota de la actitud espiritual filosófica; la segunda de la actitud espiritual natural.¹ En esta última se expresa lo que ofrece la experiencia directa, se infiere lo experimentado a partir de lo directamente experimentado. Contrario a esta forma de ver las cosas desde el enfoque positivista, la ciencia filosófica plantea dejar de lado el empirismo para estudiar la esencia de las cosas e indagar en los supuestos fundacionales de la ciencia. Su primer exponente, Edmund Husserl (véase biografía 7), se inspiró en las obras de Kant y Descartes, consideró que el positivismo se encargó de destituir el pensamiento de estos dos filósofos por la idea de que sólo la ciencia es capaz de generar conocimiento.

Contrario a estos supuestos, Husserl seguirá el camino de Descartes en cuanto al conocimiento natural porque las verdades sólo pueden encontrarse en las certezas, y no en hechos dados. La fenomenología apoyada en el estado epistémico, propone examinar el mundo como se muestra en la experiencia ordinaria, es decir una *vuelta a las cosas*.

Según el positivismo los descubrimientos de la ciencia son el único tipo posible de conocimiento, por lo que a la filosofía se le asigna el trabajo de aclarar la forma de acelerar el progreso del conocimiento científico. Sin embargo, para Husserl el tipo de conocimiento empírico y contingente que proporcionan las ciencias instituidas no equivale a la comprensión de la esencia de las cosas y su significado, de ahí que este tipo de ciencia se vuelva relativista.

Con esta manera rigurosa de mirar la ciencia, la fenomenología orienta su investigación hacia la conciencia y los procesos mentales porque por este medio se conocen las cosas y se sabe que se conocen.

El rechazo que tenía Husserl al positivismo viene dado por la psicología, la cual trata sólo con hechos externos, la observación y la experimentación sin tomar en cuenta la conciencia y el significado de las cosas. Por eso este investigador desarrolla un método más riguroso (reduccionista), que se adapte a la naturaleza de las cosas y no a presunciones causales. Para Husserl la naturaleza y lo psíquico son dos conceptos diferentes, porque lo primero es externo al hombre y lo segundo deviene en la conciencia, es decir, a lo interno del individuo; por ello propone dos categorías: la actitud natural y la actitud fenomenológica. Desde el punto de vista del autor, en “la actitud natural... expresamos lo que nos ofrece la experiencia directa, es decir se

1 Edmund Husserl, *La idea de la fenomenología*, p. 25.

observa la realidad a partir de lo externo, de la realidad a mi consciencia y del cual esta consciencia es consciencia”.²

Esto quiere decir que se acepta sin lugar a dudas el mundo que está fuera de nuestra experiencia y la que existe fuera de cada uno, así se construye el conocimiento científico y el de sentido común. “Hace objeto de investigación, en universalidad formal, los nexos *aprióricos*³ de las significaciones y de las vigencias significativas y las leyes aprióricas que competen al objeto como tal”.⁴ Así, los objetos vienen dados, por lo que no trascienden, porque no existe “la capacidad de tomar en cuenta lo que se ha aprendido para alcanzar la naturaleza de las cosas mismas, de las cosas en sí”.⁵

Por el contrario, en la actitud fenomenológica⁶ deviene la conciencia porque existe la reflexión sobre las creencias sostenidas acerca de los fenómenos experimentados, por lo que el observador pasa de una actitud natural a una neutral donde los objetos experimentados se convierten en fenómenos, es decir, tiene que “refutar las teorías patente o latente escépticas acerca de la esencia del conocimiento probando su contrasentido”.⁷ Este paso de la actitud natural a la neutral es lo que Husserl denomina *epojé* que significa una puesta entre paréntesis sobre los juicios existentes de los diferentes niveles de la realidad, es decir, no se rechazan los objetos externos a nuestra experiencia, simplemente los observamos y experimentamos como fenómenos. Este término forma parte de la metodología reduccionista trascendental, por medio de la cual nos constituimos en subjetividad pura o yo trascendental.⁸ La función del yo trascendental es conciencia y la que da sentido a sus objetos (el único punto de certeza que tenemos dado que la subjetividad pura no necesita fundamento en nada ajeno a sí misma y puede servir de fundamento a cualquier otro tipo de conocimiento).⁹

2 *Ibidem*, pp. 25-26.

3 Palabra que se utiliza en las expresiones *a priori* o *a prioris* que para Husserl es “conocimiento puramente dirigido a esencias genéricas”. *Ibidem*, p. 62.

4 *Ibidem*, p. 28.

5 *Ibidem*, p. 30.

6 “‘Fenomenología’ designa una ciencia, un nexo de disciplinas científicas, pero, a un tiempo, y ante todo, ‘fenomenología’ designa un método y una actitud intelectual: la actitud intelectual específicamente filosófica; el método específicamente filosófico”. *Ibidem*, p. 33.

7 *Ibidem*, p. 31.

8 Este concepto de subjetividad trascendental Husserl lo retoma de Kant. Transforma el concepto kantiano de la filosofía trascendental en un concepto amplio, con el que ha caracterizado la orientación del subjetivismo y la dirección unitaria subyacente a todas las teorías filosóficas en la Modernidad. En Ricardo Jiménez, *Subjetividad y mundo de la vida en Husserl y Merleau-Ponty*, p. 91. [En línea]. Disponible en: <<http://webs.ucm.es/BUCM/tesis/19911996/H/2/AH2009401.pdf>>. [Accesado el día 20 de julio de 2018].

9 Teresa González, “Sociología fenomenológica y etnometodología”, en Salvador Giner, *Teoría sociológica moderna*, op. cit., p. 234.

Pero pronto Husserl comprendió que las unidades de sentido de mi yo puro se pueden reproducir en otros y para ello era necesario hablar más de la vida intersubjetiva, más que de conciencia, es decir, de la valoración de las acciones, porque en la vida intersubjetiva se articulan diferentes fenómenos como la cultura, la historia, lo social y lo afectivo. Para realizar una interpretación de dichos fenómenos simbólicos se toma en consideración el acontecer histórico, es decir, el contexto cultural en general. En este sentido, para reconstruir una cultura es necesario “reconstruir el mundo de sus fundadores y continuadores, interpretándolo; aquel mundo en el que ciertas ideas e intuiciones poseían el valor de convicciones, y determinados deseos valían como intereses y objetivos que impulsaban a obrar y a pensar de un modo concreto”.¹⁰

Así para que se reproduzcan estas ideas es necesario el lenguaje y las funciones simbólicas en donde se reproducen ciertas interpretaciones de sentido y se ocultan otras.

En definitiva, para Husserl la propuesta filosófica tiene como fundamento la historia, y una visión fenomenológica y hermenéutica de la comprensión del pasado con base en la interpretación, de esta manera “... se tiene una intuición directa de la subjetividad del otro, sólo una aprehensión analogizante o aprehensión asimilante. Dado que en mi propia experiencia también experimento al otro, podemos llegar a un nosotros trascendental, a una comunidad de yoes”.¹¹ Con esta transformación de ideas, Husserl se proponía no sólo aplicarlo a la ciencia sino a un contexto más amplio, prácticamente universal. No obstante, Husserl no pudo profundizar más ampliamente respecto a la intersubjetividad. Será Alfred Shütz (véase biografía 8), quien retome el trabajo de Husserl y lo amplíe.

La realidad social

La gran teoría del sociólogo y filósofo Alfred Shütz (véase biografía 8) fue construir una fenomenología ya no trascendental como lo propuso Husserl, sino una fenomenología descriptiva: mientras Husserl abordó la consciencia natural, Shütz lo hizo por el lado social en el sentido del modo en que los hombres definen su actuar en el mundo social, es decir, en la forma de interpretarlo. También logró construir la teoría de que la fenomenología es idealizante y solipsista al demostrar que el método fenomenológico puede aplicarse en forma pragmática.

Por otro lado, el interés de Shütz por la sociología interpretativa de Weber lo impulsó a retomar el problema de la objetividad y subjetividad y el mundo de la vida

10 Ricardo Jiménez, *Subjetividad y mundo de la vida en Husserl y Merleau-Ponty*, op. cit., p. 40.

11 Teresa González, “Sociología fenomenológica y etnometodología”, en Salvador Giner, *Teoría sociológica moderna*, op. cit., p. 235.

como relación social. La obra de Shütz ha contribuido al conocimiento de la vida cotidiana o la actitud natural, las construcciones de sentido, la intersubjetividad, y la interacción *cara a cara*.

Para Shütz, el conocimiento del mundo en el sentido común son construcciones que se generan a partir de abstracciones, generalizaciones, formalizaciones e idealizaciones que sirven para organizar el pensamiento. Los hechos son extraídos del contexto universal por la actividad social.¹²

De esta manera, el mundo de sentido común no es sólo vida cotidiana, también son los hechos interpretados por medio de simbolizaciones tanto en la construcción interna del sujeto como externamente, sin embargo, elegimos los que son necesarios para vivir, o los que son regidos por reglas, normas, etcétera, para relacionarnos socialmente dentro del alcance actual y potencial.

El conocimiento de sentido común que maneja el individuo, según Schütz, son construcciones tipificadas, en el sentido de que el mundo que experimenta es un mundo ya construido e interpretado por otros sobre un acervo de experiencias previas que le han sido transmitidas socialmente y funcionan como esquemas de referencia en forma de *conocimiento a mano* dentro de un horizonte de familiaridad.¹³

Así, en la vida cotidiana el individuo selecciona los objetos y determina qué partes del objeto son individuales y cuáles son típicas debido a que biográficamente se encuentra situado en un medio sociocultural que él va definiendo de acuerdo a su posición social, moral e ideológica.¹⁴

Su situación biográfica determina ciertas actividades que conllevan un propósito significativo para él, formando un sistema de significatividades que le permiten definir qué elementos cuentan con características típicas o con características exclusivas o personales.

En general, el individuo, genera la creencia de que las primeras impresiones que aprehende sobre el pensamiento de sentido común de la vida cotidiana es su mundo privado, cuando en realidad es producto de la interacción con el mundo cultural intersubjetivo, es decir, de la convivencia que se tiene con los demás en cuanto a influencias y labores comunes, así como la comprensión mutua.

Según lo explica Schütz, el sujeto interpreta los significados del mundo a través del flujo de la experiencia común, debido a que el sujeto se comunica e interactúa con otros. Así, el individuo modifica su mundo por sus acciones o bien sus acciones son modificadas por el mundo.

12 Alfred Schütz, *El problema de la realidad social*, p. 36.

13 *Ibidem*, p. 39.

14 *Ibidem*, p. 40.

Para que esos significados sean modificados, el individuo necesita interpretarlos de tal forma que le permitan dar sentido a sus acciones, las cuales en cierta forma, ya han sido estructuradas e instituidas culturalmente.

Por ejemplo, no comprendo una herramienta si no conozco el propósito para el cual fue ideada, un signo o un símbolo si no sé qué representa en la mente de la persona que lo usa, una institución sin comprender qué significa para los individuos que orientan su conducta con respecto a sus existencias. Este es el origen de lo que se denominan postulados de la interpretación subjetiva.¹⁵

No obstante, se puede inferir que el mismo objeto puede significar algo en una persona y significar diferente en otra, por el hecho de tener una situación biográficamente determinada que la lleve a diferentes propósitos, sin embargo, el pensamiento de sentido común permite abstraer en las personas esas diferencias por medio de la idealización de la intercambiabilidad de los puntos de vista, lo que permite verlas después actuar bajo la misma tipicidad de sentido, por el hecho de que uno de ellos desea alcanzar las mismas cosas que están al alcance del otro.¹⁶

También la idealización de la congruencia exige al individuo pensar que la interpretación del otro es potencialmente común a la de él, por lo que actúa en el mismo sistema de significatividades. Ambas idealizaciones son construcciones tipificadoras de objetos de pensamiento, lo cual lleva al individuo a dejar los objetos de pensamiento privado y a transformarlos en pensamiento de sentido común. *Nosotros* no nos incluye solamente a usted y a mí, sino también a cualquiera que sea uno de nosotros, es decir a todo aquel cuyo sistema de significatividades esté sustancialmente “suficientemente en conformidad con el suyo y el mío”.¹⁷ Esto es debido a que la idealización que se construye, se adquiere y se comparte socialmente, es el resultado de un proceso tipificado y consecuentemente intersubjetivo.

Resumiendo, con la socialización se construyen los objetos de pensamiento intersubjetivos de tal forma que los miembros de un grupo (endogrupo) pueden considerar su sistema de significatividades como natural y correcto, de ahí que sirva para controlar a los integrantes con situaciones tipificadas de los usos y costumbres dejando de lado el conocimiento privado. Incluso, cuanto más alejado esté un miembro del grupo del ámbito de significatividades interiorizadas, aumentan las significatividades impuestas.¹⁸

Para Shütz, el lenguaje y la jerga de la vida cotidiana es el medio tipificador que permite transmitir el conocimiento de origen social al endogrupo con lo cual se le enseña al individuo a aceptar el sistema de significatividades, es decir, modos de vida,

15 *Ibidem*, p. 41.

16 *Ibidem*, p. 42.

17 *Ibidem*, p. 43.

18 *Ibidem*, p. 43.

métodos para lograr fines típicos en situaciones típicas. Además existen diferencias de conocimiento entre ellos, aun teniendo como base los mismos hechos debido a que el conocimiento tiene muchos grados de claridad, nitidez, precisión y familiaridad, lo que lleva a unos a tipificar el conocimiento y a otros a aceptarlo.¹⁹

De esta forma tenemos que en la vida cotidiana existe el que construye el mundo de significatividades culturalmente determinadas y el que se guiará por ellas para que actúe bajo ciertas pautas típicas. En la mayoría de los casos, incluso, codeterminan su personalidad.²⁰

En términos generales, las construcciones de sentido común son conocimientos aprobados por el grupo o por la sociedad, y son estructuralmente vigentes porque se encuentran determinados biográficamente. Además, si se distingue entre tipos personales (subjetivos) y tipos de curso de acción (objetivos), son los segundos los que logran imponerse sobre los primeros y entre más se encuentren en la anomia menos se involucra la construcción individual. Por consecuencia, el tipo de curso de acción queda definida como típica convirtiéndose en reglas, normas costumbres. En suma, “la realidad cultural presente y rígida que otros han construido y siguen construyendo. Las personas reciben la influencia de estas realidades, pero también son capaces de ‘dar sentido’, interpretar e incluso reconstruir el mundo cultural”.²¹

La construcción social de la realidad

Siguiendo la misma línea de construccionismo social del conocimiento de Alfred Shütz, Peter Berger (véase biografía 9) y Thomas Luckmann (véase biografía 10) propusieron una sociología del conocimiento que aborda “el estudio sistemático de las condiciones sociales del conocimiento en cuanto tal”.²² Estos autores construyeron su teoría con base en nociones de Marx (dialéctica, ideología), Durkheim (acción, legitimación), Weber (acción, institución), Freud (personalidad), Mead y Goffman (el *yo* y el *mí*) pero, sobre todo, la estructura de su trabajo estuvo fuertemente influenciada por la obra de su mentor Alfred Shütz. El gran conocimiento que tenían sobre los teóricos de la escuela norteamericana y europea les permitió construir su teoría del conocimiento en la vida cotidiana.

La construcción social de la realidad de Berger y Luckmann se enfocó principalmente a explicar los fundamentos del conocimiento en la vida cotidiana partiendo de la idea de que el conocimiento es el resultado de la interacción social que se produce por medio del lenguaje. En esta interacción social se va estableciendo el conocimiento como la certidumbre de que los fenómenos son reales y que poseen características

19 *Ibidem*, p. 44.

20 *Ibidem*, p. 45.

21 George Ritzer, *Teoría sociológica contemporánea*, op. cit., p. 310.

22 Peter Berger y Thomas Luckmann, *La construcción social de la realidad*, p. 25.

específicas por medio de significatividades tipificadas, convirtiendo la realidad de la vida cotidiana, en realidad objetiva, es de esta forma como se va conformando la actitud natural del actor. La objetivización o realidad objetiva está constituida por un orden de objetos establecidos bajo un doble mecanismo: institucional y legítimo, los cuales son interiorizados e internalizados por cada individuo por medio de la socialización primaria y secundaria, procesos que se diferencian debido al lugar que ocupa el actor en la estructura social de acuerdo a sus formaciones socio-culturales.

Ahora bien, para desarrollar esta idea general mencionada en párrafos arriba vamos a abordar un modelo básico siguiendo la estructura de los autores, dándole especial importancia a las instituciones y la cultura que se deriva de éstas por ser el tema que nos ocupa en este texto.

El conocimiento y la vida cotidiana

Desde el punto de vista de Berger y Luckmann, los fundamentos del conocimiento se encuentran en la vida social cotidiana y son socializados por medio de la intersubjetividad,²³ es decir, el individuo comparte con los demás ese conocimiento estableciendo diferencias con otras realidades de las que tiene conciencia, ese mundo que comparte con los demás lo obliga, necesariamente, a interactuar con sus significados y con los significados del otro y así compartir el sentido común de la realidad con los demás.²⁴

Según Berger y Luckmann, la situación *cara a cara* es el medio principal por el cual el sujeto comparte sus conocimientos de la realidad tomando como referencia el conocimiento socialmente distribuido. La situación *cara a cara* se produce por el uso del lenguaje y es el medio por el cual el individuo emplea esquemas tipificadores y pautas recurrentes que ya trae interiorizados.

Vistas las cosas de esta manera, el lenguaje marca las coordenadas de la vida del individuo en la sociedad y “llena esa vida de objetos significativos”,²⁵ pero no solamente la presencia inmediata conforma la realidad cotidiana para el actor, también abarca fenómenos que no están presentes tanto espacial como temporalmente, lo cual significa que el actor experimenta la vida cotidiana en diferentes grados en los que no le resultan tan accesibles como el de las situaciones *cara a cara*, estos fenómenos alejados del sujeto se van gradualmente convirtiendo en tipificaciones anónimas.

El anonimato aumenta cuando sólo se tiene un conocimiento más o menos fidedigno de los otros, no obstante lo anónimo de las tipificaciones por las que aprehendo a mis semejantes en las situaciones ‘cara a cara’ se ‘llena’ cons-

23 Berger y Luckmann le otorgaron el mismo significado al concepto intersubjetividad propuesto por Alfred Shütz.

24 *Ibidem*, pp. 38-39.

25 *Ibidem*, pp. 37-38.

tanamente de los múltiples síntomas vívidos que atañen a un ser humano concreto.²⁶

Con las tipificaciones y las pautas recurrentes de interacción que se producen *cara a cara* y las que son anónimas se conforma la estructura social, la cual tiene integrada también tipificaciones de los antecesores y de los sucesores.

El análisis fenomenológico sobre el conocimiento de la vida cotidiana revela las “diversas capas de experiencia y las distintas estructuras de significado”.²⁷ Así en el mundo de la vida cotidiana aparecen realidades múltiples que se presentan ya objetivadas y han sido designadas o se designarán antes de que el individuo las interiorice.

Estas objetivaciones del mundo social se presentan bajo la intención subjetiva del otro “aunque a veces resulta difícil saber con seguridad qué ‘proclama’ tal o cual objeto en particular, especialmente si lo han producido hombres que no he podido llegar a conocer bien o del todo, en situaciones cara a cara”.²⁸

Las objetivaciones son, en su mayoría, signos producidos por intenciones subjetivas de otros individuos. Los signos se agrupan en sistemas como los corporales, los gesticulatorios, etcétera, estos signos son objetivaciones en el sentido de que son accesibles objetivamente más allá de la expresión de intenciones subjetivas *aquí y ahora*.²⁹

A pesar de que no se puede asimilar todo el conocimiento de la vida cotidiana, es posible asimilar algunas de sus partes, esto permite que se estructure el conocimiento de la vida cotidiana dependiendo de los intereses pragmáticos que persiga el individuo. Estas estructuras de relevancia propias de cada actor son parte importante del conocimiento de la vida cotidiana y se encuentran distribuidas socialmente dependiendo de las diferentes capas de experiencia y grados de conocimiento que posee cada individuo.

El mundo social y la institución

Para Berger y Luckmann la distribución del conocimiento de la vida cotidiana es posible gracias a la existencia de un orden social y cultural que ha sido impuesto desde tiempos remotos. Este orden se construye mediante objetivaciones sociales que se repiten con frecuencia y se presentan externamente al individuo, es decir, el individuo debe experimentarlas en la realidad social. Todo acto que se repite con frecuencia crea una pauta que luego puede reproducirse con economía de esfuerzos

26 *Ibidem*, p. 48.

27 *Ibidem*, p. 36.

28 *Ibidem*, p. 51.

29 *Ibidem*, p. 52.

hasta convertirse en hábito, esto implica que se puede ejecutar en el futuro de la misma forma.³⁰ El orden social es construido simbólicamente.

Las acciones habitualizadas retienen, por supuesto, su carácter significativo para el individuo, aunque los significados que entrañan llegan a incrustarse como rutinas en su depósito general de conocimiento que da por establecido y que tiene a su alcance para sus proyectos futuros.³¹

Según Berger y Luckmann, las acciones de habituación restringen la actividad humana a la cual el individuo le otorga significados liberándole de hacer esfuerzos dentro de un mundo de oportunidades. Esto le permite desenvolverse en un margen mínimo de decisiones porque la habituación no le permite volver a definir cada situación debido a que se mueve en un mundo donde las alternativas conllevan un patrón a la medida.³²

Concebido de esta manera cada vez que surge una tipificación recíproca de acciones habitualizadas, de esa clase, surge la institucionalización. Una vez que se institucionalizan las tipificaciones con sus acciones habitualizadas se comparten y se vuelven accesibles a un cierto grupo social, esto conlleva, incluso, a que los mismos actores de ese grupo sean tipificados al igual que sus acciones de forma individual. Huelga decir que cada individuo es capaz de asumir los roles del otro.

Resultado de su existencia, así como de su historia, las instituciones controlan socialmente el comportamiento humano estableciendo pautas definidas de antemano que lo canalizan en una dirección determinada. Cuando las instituciones ejercen mecanismos de sanción porque el comportamiento se sale de los esquemas establecidos, estos sirven para sostener y controlar al individuo.³³ “Importa destacar que este carácter controlador es inherente a la institucionalización en cuanto tal, previo o aislado de cualquier mecanismo de sanción”.³⁴

En el mundo institucional siempre se habitualiza la interacción, es decir, se perfecciona el proceso de comunicación y se experimenta como realidad objetiva y se presenta al individuo como innegable. Las instituciones son un producto externo que se sitúa independientemente del individuo. El individuo no puede actuar por encima de ellas con la intención de transformarlas o desaparecerlas, por el contrario, las instituciones ejercen un poder de coacción.

Al intervenir nuevos actores en el proceso de interacción cotidiano las pautas de interacción habitualizadas dentro de la institución adquieren objetividad y se expe-

30 *Ibidem*, p. 72.

31 *Idem*.

32 *Ibidem*, p. 73.

33 *Ibidem*, pp. 74-75.

34 *Ibidem*, p. 75.

rimentan como si existieran por encima de ellos aceptándolas como una realidad propia.

Así, el mundo social se trasmite de generación en generación y se experimenta como realidad objetiva; históricamente no es accesible a la memoria biográfica del sujeto, su memoria biográfica se aprehende sólo como un episodio de la historia objetiva de la sociedad a pesar de que la realidad objetiva es un producto humano o sea el mundo institucional es actividad humana objetivada.

En consecuencia, la realidad es un producto humano que se da por un proceso de productos externalizados de la actividad humana alcanzando un carácter de objetividad, a este proceso se le denomina objetivación.³⁵ No obstante, este proceso da como resultado una contradicción para el mismo individuo en la que experimenta el mundo objetivado como algo distinto al producto humano.

En esta dialéctica social se instituye una relación continua entre el hombre (productor del mundo) social y la estructura social (su producto).

El hombre y su mundo social interactúan, pero el producto vuelve a actuar sobre el productor, de manera que se pierda la visión del productor y lo producido. El hombre está en una tensión dialéctica continua con la sociedad.³⁶

De hecho, en este proceso se aprecian tres momentos: el de externalización, el de objetivación y finalmente el de internalización, “mediante la cual el mundo social objetivado vuelve a proyectarse en la conciencia durante la socialización”.³⁷ A cada uno de estos tres momentos le corresponde una caracterización esencial del mundo social.

1. La sociedad es un producto humano
2. La sociedad es una realidad objetiva
3. El hombre es un producto social³⁸

Durante el proceso social el hombre, añaden Berger y Luckmann, construye su mundo social con base en otros hombres, es decir, que al externalizar su conocimiento mediante objetivaciones el individuo va perdiendo su entidad subjetiva, por lo tanto el hombre produce la realidad y la internaliza, es decir, se produce a sí mismo. “En este sentido el conocimiento se halla en el corazón de la dialéctica fun-

35 *Ibidem*, p. 81.

36 Lucas Marín, *Fundamentos de Teoría sociológica*, p. 90. [En línea]. Disponible en: <https://books.google.com.mx/books?id=_sm-kMgkr0QC&pg=PA89&lpg=PA89&q=Por+qu%C3%A9+es+dial%C3%A9ctica+la+relaci%C3%B3n+entre+el+productor-hombre-y+su+producto-mundo+social?&source=bl&ots=IjCWpF9VcD&sig=m17ALc5yxp6z4s_Zz-f5OYZIGTY&>. [Accesado el día 23 de julio de 2018].

37 Teresa González, “Sociología fenomenológica y etnometodología”, en Salvador Giner, *Teoría sociológica moderna*, op. cit., p. 242.

38 Peter Berger y Thomas Luckmann, *La construcción social de la realidad*, op. cit., p. 82.

damental de la sociedad: ‘programa’ los canales en los que la externalización produce un mundo objetivo”.³⁹

Legitimación e instituciones

Para este proceso el mundo institucional requiere legitimar las diversas formas de significar el conocimiento externalizado, utilizando métodos de legitimación que resulten ser coherentes y amplios dentro del orden institucional. Según lo explican Berger y Luckman, los métodos consisten en que el individuo grabe en la memoria el conocimiento objetivado orientado con normas y reglas para que lo socialice por medio del lenguaje a las siguientes generaciones, en otras palabras, el conocimiento social dota al individuo de significaciones sociales para que sea transmitido históricamente y de esta forma mantenga el control social por medio de la legitimación.

Es esta la forma como las instituciones invocan autoridad sobre el actor. “Cuanto más se dé por establecido el comportamiento en el plano del significado, tanto más ‘se reducirán las alternativas posibles a los programas’ institucionales, y tanto más previsible y controlado será el comportamiento”.⁴⁰

Por medio de la legitimación el individuo le da sentido biográfico coherente a los significados institucionales, cuando los comparte con los demás se produce la cohesión social. En este proceso, el lenguaje funciona como vehículo para la construcción de la legitimación institucional y como transmisor del conocimiento primario; un conjunto de máximas, moralejas, granitos de sabiduría proverbial, valores y creencias, mitos, etcétera. También por medio de lenguaje se proveen las reglas de comportamiento institucionalmente apropiadas.⁴¹

Por otro lado, en las áreas institucionalizadas están designadas funciones que han de desempeñarse en el contexto de las instituciones tomando en cuenta cierta clase de conocimiento objetivado, esto sirve de control y prevé todos esos comportamientos, para estas funciones se construyen *roles*, de esto hablaremos más adelante.

Un ejemplo sería la división internacional del trabajo, en donde se construye un cuerpo de conocimiento para una actividad concreta lo que permite cierta forma de control para la institución. Este conocimiento, por lo tanto, se sedimenta, es decir, queda estereotipado en la mente como entidades reconocibles y memorables. Además, se produce una sedimentación intersubjetiva porque el individuo interactúa por medio del lenguaje con los demás. Esta sedimentación permite al individuo dar sentido a su cúmulo biográfico, pero, además, está orientado para que en el conocimiento compartido con los demás, se produzca una sedimentación intersubjetiva y se toma como existente cuando se ha objetivado el sistema de signos y se comparte con

39 *Ibidem*, p. 87.

40 *Ibidem*, p. 83.

41 *Ibidem*, pp. 86-87.

los demás. Es esta la forma como se puede transmitir el conocimiento a las siguientes generaciones o de una colectividad a otra.⁴²

Cuando estas sedimentaciones son separadas de su contexto originario de biografías individuales empíricamente surge un estado de anonimato accesible para todos los que comparten ahora y para el futuro ese sistema de signos. A su vez, estas experiencias son más fáciles de compartir por medio del lenguaje. El lenguaje sirve de medio para objetivizar nuevas experiencias que se van agregando a los conocimientos ya acumulados. Estas objetivaciones colectivas se introducen a "... un cuerpo más vasto de tradición por vía de la instrucción moral, la poesía inspiradora, la alegoría religiosa, y otras cosas".⁴³

Innumerables sedimentaciones legitimadas que se han transmitido por medio del lenguaje pueden, en un futuro, reinterpretarse sin perturbar el orden institucional, por ende, es necesario que el individuo se grabe los significados institucionales por medio de una comunicación reiterativa. Cuando éstos no son aceptados, se usan medios coercitivos para implantarlos.

En resumen, para Berger y Luckmann "Toda transmisión de significados institucionales entraña, evidentemente, procedimientos de control y legitimación, anexos a las instituciones mismas y administrarlos por el personal transmisor".⁴⁴

La función de los roles institucionales y la legitimación

Una vez introducido el orden por medio de las objetivaciones sedimentadas, las tareas se estratifican de acuerdo al conocimiento objetivado que posea el individuo, es en este sentido que sus formas de acción se tipifican. La tipificación permite que estas acciones puedan ser ejecutables no solamente por él, sino por cualquiera al que se le impute llevarlas a cabo.

Según Berger y Luckman, "... cuando esta clase de tipificación aparece en el contexto de un cúmulo de conocimiento objetivizado, se puede comenzar a hablar de roles común a una colectividad de actores. Los *roles* son tipos de actores en dicho contexto".⁴⁵

De esta forma, el orden institucional requiere de la construcción de roles, pues las instituciones se encarnan en la experiencia individual a través de los roles, los cuales, objetivados lingüísticamente, constituyen un ingrediente esencial del mundo accesible objetivamente en cualquier sociedad.

42 *Ibidem*, p. 89.

43 *Ibidem*, p. 90.

44 *Ibidem*, p. 93.

45 *Ibidem*, p. 95.

Estas acciones individualizadas de conocimiento aprehendido socialmente se van compenetrando con el yo en sentido objetivo, es decir, con ese sentido objetivado el acto se aprehende a sí mismo. “Dicho segmento es el verdadero ‘yo social’, que se experimenta subjetivamente como distinto de la totalidad del yo y aun enfrentándose a él”.⁴⁶

Ya compenetrado el sentido común y objetivado del rol en el actor, surge un conjunto de conocimientos en común en donde debe existir la mediación entre los que comparten ese conocimiento. Y según el tipo de rol que ejercen “tienen que penetrar en zonas concretas del conocimiento socialmente objetivado y asimilar sus normas, valores y las emociones asociados a ellos. Ello implica una distribución social del conocimiento, en la medida en que cada rol supone un segmento del conocimiento común”.⁴⁷ Por otro lado, si es un grupo grande el que las comparte el alcance institucional será mayor, de lo contrario será menor.

En resumen, los *roles* pueden reificarse al igual que las instituciones, esta construcción de tipología de roles representa el orden institucional y todo comportamiento institucional representa un carácter controlador, “... el ‘rol’ de juez tiene relación con otros ‘roles’, cuya totalidad abarca la institución de la ley; el juez actúa como su representante”.⁴⁸

Según Ritzer, Berger y Luckmann atribuyeron particular importancia al rol porque constituye una mediación o vínculo entre los mundos macro y micro y sobre todo para mediar entre cultura y consciencia.⁴⁹

Una vez que ha adquirido el *rol* ese carácter institucional, el proceso se ha legitimado y los roles adquieren una posición estratégica en la sociedad porque se integran al mundo significativo y con este universo en los actores el rol se interioriza como realidad subjetiva.

Por otro lado, solamente algunos tipos de individuos pueden realizar ciertas acciones porque se les ha asignado cierto tipo de roles específicos, en este sentido podemos hablar de una distribución social del conocimiento que queda reservado para algunos individuos como consecuencia de la especialización en *roles*. Con estos roles específicos surge una nueva configuración en el plano del significado que trae inevitablemente la existencia de significados segregados socialmente. “Estos subuniversos de significado pueden estar o no ocultos a la vista de todos”.⁵⁰

46 *Ibidem*, p. 90.

47 Teresa González, “Sociología fenomenológica y etnometodología”, en Salvador Giner, *Teoría sociológica moderna*, op. cit., p. 243.

48 Peter Berger y Thomas Luckmann, *La construcción social de la realidad*, op. cit., p. 97.

49 George Ritzer, *Teoría sociológica contemporánea*, op. cit., p. 285.

50 Peter Berger y Thomas Luckmann, *La construcción social de la realidad*, op. cit., p. 109.

Estas diferencias de subuniversos dan lugar a problemas especiales que desequilibran el orden institucional y como consecuencia la legitimidad de la institución.

Es en este sentido que la función principal de la institución consiste en lograr que las objetivaciones institucionalizadas de primer orden estén disponibles objetivamente y sean subjetivamente aceptables. Por eso el proceso legitimador precisa del fenómeno típico de integración para producir nuevos significados que sirven para integrarlos con los ya institucionalizados para que lleguen a ser objetivamente disponibles y subjetivamente plausibles. Aquí la cuestión de la plausibilidad se refiere al reconocimiento subjetivo de un sentido general “detrás de los motivos situacionalmente predominantes, sólo parcialmente institucionalizados, tanto propios como ajenos”.⁵¹

Por eso Berger y Luckmann concluyen que la legitimación justifica el orden institucional adjudicando dignidad normativa a sus imperativos prácticos. También mencionan que la legitimación no sólo es un proceso normativo sino también implica conocimiento porque el conocimiento precede a los valores en la legitimación de las instituciones.⁵² En este sentido estamos hablando del primer nivel de legitimación. El segundo nivel de legitimación lo refieren a la existencia de proposiciones teóricas rudimentarias, es el caso de esquemas explicativos de significados objetivos o pragmáticos y están relacionados con acciones concretas. En el tercer nivel existen teorías explícitas en las que una parte de la institución se legitima por el cúmulo de conocimientos que ostenta, lo que la diferencia de las otras. Además, en este nivel existen amplios marcos de referencia para el compartimento con otros sectores de la institución. En este nivel el conocimiento es administrado. Finalmente en el cuarto nivel de legitimación se encuentra ubicada la tradición teórica, la cual funciona como integradora de las diferentes zonas de significados para resguardar el orden institucional abarcando la totalidad simbólica.⁵³

Los *universos simbólicos*, por su catéter alejado de la vida cotidiana y trascendente a su pragmatismo, permiten la legitimación por medio de totalidades simbólicas que integran áreas particulares de significado y distintos procesos de comportamiento institucionalizado, constituyendo un universo dentro del cual concebir toda la experiencia humana.⁵⁴

Internalización de la realidad, socialización primaria y secundaria

Berger y Luckmann consideran que la socialización *primaria* es lo que el individuo internaliza del mundo social objetivo en su relación con el contexto en el que se

51 *Ibidem*, pp. 118-119.

52 *Ibidem*, p. 120.

53 *Ibidem*, p. 122.

54 Teresa González, “Sociología fenomenológica y etnometodología”, en Salvador Giner, *Teoría sociológica moderna*, op. cit., p. 125.

desenvuelve, así desde la niñez el individuo se va convirtiendo en miembro de la sociedad, de esta forma la socialización *primaria* es fundamental para el individuo, mientras que la socialización *secundaria* es un proceso posterior que induce al individuo ya socializado a nuevos sectores del mundo objetivo de su sociedad y debe semejarse a la realidad *primaria*. La socialización *primaria*, además de ser un aprendizaje cognoscitivo, se socializa con una gran carga emocional, aunque la internalización se genera cuando se produce la identificación.

Por otro lado, el individuo acepta los roles y actitudes de los demás y en ese proceso acepta también el mundo de los otros. De esta forma la identidad del individuo queda determinada objetivamente por ese mundo y se internaliza subjetivamente por medio de ese universo social específico. Así, la identidad es un fenómeno que se construye por la dialéctica entre individuo y sociedad.

A través de la socialización el individuo va creando, desde la infancia, conciencia sobre *roles* y *actitudes* tanto generales como específicos. Con la generalización de *roles* y *actitudes* el individuo es capaz de lograr la estabilidad y su auto-identificación. Con este proceso logra también una identidad general que aprehende subjetivamente en la que van incluidos los diversos roles y actitudes; en pocas palabras, “la identidad y la realidad se cristalizan subjetivamente en el mismo proceso de internalización. Esta cristalización se corresponde con la internalización del lenguaje”.⁵⁵

De esta manera, el lenguaje cobra un papel fundamental tanto para la externalización objetiva como para la internalización subjetiva por lo que se establece una relación simétrica entre esas dos realidades.

Hay que agregar que para estos sociólogos la existencia de realidad objetiva es mucho mayor a la subjetiva, debido a esto, el individuo no puede internalizar la totalidad de lo que se objetiva debido a que “el contenido de la socialización se encuentra determinado por la distribución social del conocimiento”.⁵⁶ Mucho depende también del contexto social en donde se desenvuelve el individuo, puede variar de una sociedad a otra en cuestiones normativas, responsabilidad moral, capacidades intelectuales, etcétera. También varía mucho el acopio de conocimiento en la socialización *primaria* en cuanto a su transmisión, debido a que en el caso de algunas legitimaciones es mayor la complejidad lingüística para ser comprendidas. La socialización *primaria* queda instituida “cuando el concepto del otro generalizado se ha establecido en la conciencia del individuo. A esta altura ya es miembro efectivo de la sociedad y está en posesión subjetiva de un yo y un mundo”.⁵⁷

Con respecto a la socialización *secundaria*, esta internalizada por el individuo mediante procesos de socialización de submundos institucionales. Este tipo de so-

55 Peter Berger y Thomas Luckmann, *La construcción social de la realidad*, op. cit., p. 167.

56 *Ibidem*, p. 168.

57 *Ibidem*, p. 172.

cialización se caracteriza por la complejidad de la división social del trabajo y, como consecuencia de este fenómeno, surge también la distribución social del conocimiento especializado que se origina por portadores designados institucionalmente.

Este conocimiento de submundos institucionalizados es regido por el lenguaje específico del *rol* los cuales se internalizan por campos semánticos que revelan comportamientos de rutina en ciertos ámbitos de la institución.

Los submundos se caracterizan por ser realidades parciales interiorizadas que contrastan con el *mundo de base* adquirido en la socialización *primaria*. No obstante, los submundos establecen realidades coherentes, los que al igual que las interiorizaciones primarias, se caracterizan por legitimar a la institución por medio de normas, valores, símbolos, rituales construidos por el conocimiento social. “Siempre presupone un proceso previo de socialización primaria; o sea, que debe tratar con un yo formado con anterioridad y con un mundo ya internalizado”.⁵⁸

Según el grado de complejidad y conocimiento de las tareas en las instituciones, se puede pasar de la socialización *primaria* a la *secundaria* y mantenerse en esta última. Cabe advertir que cuando la socialización *secundaria* es muy compleja, suelen aparecer organismos especializados con actores especialmente capacitados para esas tareas.

Las formaciones socio-culturales

Como hemos visto a lo largo de este apartado sobre la realidad de la vida cotidiana de Berger y Luckmann, son los individuos los que producen juntos un ambiente social con la totalidad de sus formaciones socio-culturales, esto se da como consecuencia de su apertura al mundo a través de objetivizaciones de la realidad, instituciones bajo tipificación recíproca de acciones habitualizadas, pautas de comportamiento, sedimentación intersubjetiva, roles y orden, todo mediado por el lenguaje. Estas formaciones socioculturales son variables y moldean el comportamiento dependiendo de dónde se encuentre situado el individuo, así, su punto de vista y sus instintos son ceñidos de acuerdo a determinada formación cultural. Según Berger y Luckmann. “El carácter del ‘yo’ como producto social se define y se forma en la cultura en cuestión (...) Por lo tanto se da sobreentendido que el organismo más aún el ‘yo’, no pueden entenderse adecuadamente si se los separa del contexto social particular en que se formaron”.⁵⁹

Finalmente, como dicen los autores, la realidad objetiva de todo lo que los sujetos conocen son productos sociales y culturalmente específicos y la forma de cómo inciden en la realidad subjetiva.

58 *Ibidem*, p. 175.

59 *Ibidem*, pp. 68-69.

Los comentarios críticos que se le hacen a la fenomenología se enfocan en la búsqueda de esta disciplina por encontrar una teoría general a partir de una concepción microsociológica que pudiera explicar los fenómenos sociales a nivel macrosociológico; no obstante, la fenomenología no fue capaz de explicar este proceso que evidencie el análisis a las grandes estructuras sociales. También se señala que sus propuestas metateóricas fueron simplificadas. Se critica también el manejo de una metodología individualista, de origen mundano, que reduce los hechos sociales a las significaciones subjetivas.⁶⁰

Con respecto a Berger y Luckmann, se considera que su trabajo acerca de las estructuras sociales es incompleto porque su análisis sobre el conocimiento de la vida cotidiana no profundiza en su distribución social con base en posiciones de poder o dominación. Además, se considera que no alcanzan a analizar la relación entre la estructura social y los roles en tanto las diferencias de poder con base en el conocimiento.

Por otro lado, a Berger y Luckmann se les cuestiona la falta de profundización para explicar el fenómeno subjetivista pues terminaron desarrollando toda su teoría con base en la objetividad mundana, ellos mismos reconocieron la necesidad de una sociología estructural que complementara su orientación subjetiva.⁶¹

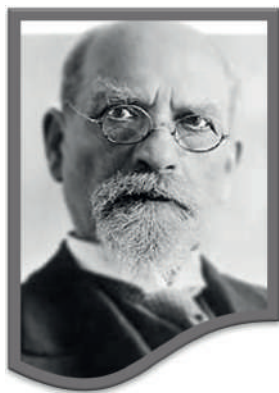
Finalmente, se les debe reconocer su esfuerzo por explicar el fenómeno cultural como producto social bajo estructuras del pensamiento común objetivadas.

60 Las críticas a la fenomenología provienen de Bourdieu, Giddens y Habermas. Véase Sergio Pignuoli, "Las fenomenologías poshusserianas de Alfred Schütz y Niklas Luhmann: soluciones para el problema de la intersubjetividad", s/p. [En línea]. Disponible en: <<http://revintsociologia.revistas.csic.es/index.php/revintsociologia/article/viewArticle/631/695>>. [Accesado el día 25 de julio de 2018].

61 George Ritzer, *Teoría sociológica contemporánea*, op. cit., p. 285.

BIOGRAFÍA 7

Edmund Husserl



(Prossnitz, Moravia, 1859-Friburgo, Alemania, 1938). Filósofo y lógico-matemático alemán, reconocido como el fundador de la fenomenología. Su formación académica transcurrió en las universidades de Leipzig, Berlín y Viena. En 1882 recibe su título como doctor en Filosofía por la Universidad de Viena, tras publicar la obra *Beiträge zur Theorie der Variationsrechnung* (Contribuciones a la teoría del cálculo de variaciones).

El pensamiento de Husserl estuvo influenciado por personas como Wilhelm Wundt, Thomas Masaryk y Franz Brentano, a quien conoció cuando estuvo en Viena. Brentano ayudó a Husserl en su búsqueda por una filosofía racional, que posteriormente lo llevaría a darle a su obra un sentido de autonomía ética.

La religión nunca estuvo apartada de la vida del filósofo. Nacido bajo el judaísmo, sin embargo en Viena pidió ser bautizado en la fe evangélica luterana. En 1887 se casó con Malvine Steinschneider, con quien tuvo tres hijos: Elizabeth, Gerhart y Wolfgang, este último moriría durante la Primera Guerra Mundial.

En 1887 fue aceptado en la Universidad de Halle como *Privatdozent*, donde permaneció 15 años. En 1901 se traslada a la Universidad de Göttingen y ocupa una cátedra como profesor extraordinario. En dicha universidad Husserl fue de los fundadores del *Anuario de Filosofía e Investigaciones Fenomenológicas*. Sus últimos años como catedrático los pasó en la Universidad de Friburgo.

Entre sus principales obras se encuentran: *La crisis de las ciencias europeas y la fenomenología trascendental: introducción a la filosofía fenomenológica* (1936), *Meditaciones cartesianas* (1931), *Lógica formal y trascendental: ensayo de una crítica de la razón lógica* (1929), entre otras.

FUENTES

Mariano Crespo, “Edmund Husserl”, en *Philosophica: enciclopedia filosófica on line*. [En línea] Disponible en: <<http://www.philosophica.info/voces/husserl/Husserl.html#toc0>>. [Accesado el día 28 de julio de 2018].

Ludwig Landgrebe, “Edmund Husserl: German philosopher”, en *Encyclopaedia Britannica*. [En línea] Disponible en: <<https://www.britannica.com/biography/Edmund-Husserl>>. [Accesado el día 28 de julio de 2018].

Imagen: <http://www.larousse.fr/encycopedie/data/images/1310283-Edmund_Husserl.jpg>.

BIOGRAFÍA 8

Alfred Schütz

(Viena, Austria, 1899-Nueva York, Estados Unidos, 1959). Filósofo y sociólogo, sus primeros estudios se centran en el Derecho y las ciencias sociales. Antes de la invasión nazi se trasladó a París y luego a Estados Unidos, donde participó en la fundación de la International Phenomenological Society. Entre sus maestros estuvieron Hans Kelsen, filósofo del Derecho, Ludwig von Mises economista de la escuela austríaca, y los sociólogos Friederich von Wieser y Othohmar Spann.

Schütz tuvo un particular interés por los trabajos de Max Weber, y la filosofía de Edmund Husserl tuvo tal influencia que se introdujo en la teoría social y más específicamente en la acción social. En 1932 publicó su obra maestra *La fenomenología del mundo social*.

Debido al creciente nazismo, Schütz dejó Austria y emigró a Estados Unidos en 1939 con su esposa. En esos años continuó su labor como abogado y consejero de la banca, sin abandonar su pasión por la sociología fenomenológica. En 1943 comenzó a dar clases de sociología y filosofía en la New School for Social Research de Nueva York.

Sus obras más destacadas fueron: *Fenomenología del mundo social* (1972), *El problema de la realidad social* (1962), *Estudios sobre teoría social* (1932), *Las estructuras del mundo de la vida* (1973), entre otros.

FUENTES

Yazmín Hernández y Raúl Galindo, “El concepto de intersubjetividad en Alfred Schütz”, en *Espacios Públicos*, vol. 10, núm. 20, 2007, Universidad Autónoma del Estado de México, Toluca, México. [En línea]. Disponible en: <<http://www.redalyc.org/pdf/676/67602012.pdf>>. [Accesado el día 20 de octubre de 2015].

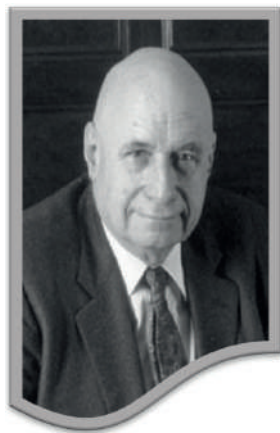
S/a, “Schütz, Alfred (1899-1959)”, en *MCNB biografías*. [En línea]. Disponible en: <<http://www.mcnbiografias.com/app-bio/do/show?key=schutz-alfred>>. [Accesado el día 20 de octubre de 2015].

Imagen: <<https://www.halem-verlag.de/alfred-schuetz-2/>>.



BIOGRAFÍA 9

Peter Ludwig Berger



(Viena, Austria, 1929-Brookline, Massachusetts, 2017). Teólogo luterano y sociólogo. La Segunda Guerra Mundial le hizo emigrar a Estados Unidos a temprana edad. Comenzó sus estudios en el Wagner College y se doctoró en la New School for Social Research de Nueva York.

Fue docente en las universidades de Georgia, Carolina del Norte, Hartford Theological Seminary, New School for Social Research de Nueva York y la Universidad de Boston, donde fue director del Institute for the Study of Economic Culture.

Su influyente carrera lo llevó a recibir el título de *doctor honoris causa*, también fue condecorado por el gobierno austriaco con el Mannes Sperber Prize por su contribución en el estudio de la cultura.

La construcción social de la realidad: un tratado en la sociología del conocimiento (1966), en coautoría con Thomas Luckmann, es una de sus obras más importantes. Entre sus libros se encuentran: *Invitation to Sociology: A Humanistic Perspective* (1963), *Redeeming Laughter: The Comic Dimension of Human Experience* (1997); *Modernity, Pluralism and the Crisis of Meaning* (con Thomas Luckmann) (1995); *The Limits of Social Cohesion: Conflict and Mediation in Pluralist Societies* (1998) y *Many Globalizations: Cultural Diversity in the Contemporary World* (2002).

FUENTES

S/a, “Peter Ludwing Berger”, en *Infoamérica*. [En línea]. Disponible en: <http://www.infoamerica.org/teoria/berger_p1.htm>. [Accesado el día 20 de julio de 2018].

S/a, “Berger Peter”, en *Que de Libros*. [En línea]. Disponible en: <<http://www.quedelibros.com/autor/29648/Berger-Peter-+-Luckmann-Thomas.html>>. [Accesado el día 20 de julio de 2018].

S/a, “Peter L. Berger”, en *Sociologicus*. [En línea]. Disponible en: <<http://www.sociologicus.com/ntclasicos/berger.htm>>. [Accesado el día 20 de julio de 2018].

Imagen: <<http://fatosociologico.blogspot.com/2010/06/peter-berger-e-thomas-lukmann-individuo.html>>.

BIOGRAFÍA 10

Thomas Luckmann

(Jesenice, Eslovenia, 1927-Austria, 2016). Sociólogo y filósofo. Su padre era de origen austriaco y su madre era eslovena. Después de la Segunda Guerra Mundial, la familia emigró a Austria en donde Luckmann continuaría sus estudios de sociología en la Universidad de Viena y en la Universidad de Innsbruck. Finalmente emigraría a Estados Unidos y obtendría su título de doctor en sociología en la New School for Social Research de Nueva York.

Pasó su carrera docente en diversas universidades, entre ellas: la Universidad Hombart de Ginebra, la Universidad de Harvard, la Universidad de Frankfurt. Recibió el título de *doctor honoris causa* por las universidades de Linköping y Ljubljana, además de ser profesor emérito de la Universidad de Konstanz en Alemania, lugar donde permanecería hasta su jubilación.



Entre sus obras más importantes cabe destacar: *La religión invisible* (1967) y *Teoría de la acción social* (1992). Con Peter Berger escribió: *Modernidad, pluralismo y crisis de sentido* (1995) y su obra maestra *La construcción social de la realidad* (1966). Luckmann fue seguidor de la escuela fenomenológica y discípulo de Alfred Schütz, lo que haría que la viuda de Schütz le encargara terminar y reordenar el libro *Las estructuras del mundo de la vida* (1982).

FUENTES

S/a, “Thomas Luckmann (1927-2016)”, en *Infoamérica*. [En línea]. Disponible en: <<https://www.infoamerica.org/teoria/luckmann1.htm>>. [Accesado el día 20 de julio de 2018].

S/a, “Thomas Luckmann”, en *Revolvy*. [En línea]. Disponible en: <<https://www.infoamerica.org/teoria/luckmann1.htm>>. [Accesado el día 20 de julio de 2018].

Imagen: <https://www.uvk.de/typo3temp/_processed_/csm_701773_Luckmann_Thomas_1c2f8de1e6.gif>.

Cultura organizacional: intersubjetividad, interacción y su acontecer cotidiano

En los escenarios de la investigación sobre la cultura organizacional y la fenomenología existe una perspectiva de criterio teórico y bases de fundamentación social, enfocada a la perspectiva interpretativa, con la idea de descubrir estructuras de significado en las organizaciones.

Hemos visto en el apartado anterior que el interaccionismo simbólico también ha seguido la perspectiva interpretativa, por ello vamos a encontrar que los investigadores de las organizaciones que manejan ese enfoque también articularon nociones de la corriente fenomenológica. De la misma manera, los etnometodólogos emplearon conceptos de este campo de estudio, pero dicha escuela la estudiaremos en el siguiente apartado.

También es necesario decir que muchos teóricos de las organizaciones emplean la palabra acción para hablar de la cuestión social y sus significados, no obstante, no profundizaron sobre la teoría fenomenológica Weber desarrolló ideas filosóficas interpretativas y las aplicó a ajustes organizativos, Fritz Roethlisberger⁶² y William Dickson descubrieron cómo una comunidad interpretativa de trabajadores definía el conocimiento sobre las *leyes* del comportamiento humano; Barnard analizó el papel de la comunicación simbólica en la coordinación de los sistemas de acción; Selznick estudió cómo las interpretaciones de las personas proporcionan significado y significación a las organizaciones y sus líderes; Kenneth Boulding⁶³ describió a las organizaciones como sistemas sociales de procesamiento de símbolos.⁶⁴

62 Fritz Roethlisberger (1898-1974). Ingeniero de formación, doctor en filosofía por la Universidad de Harvard, fue miembro de Harvard Business School y del equipo que estudió las relaciones laborales en la Western Electric Hawthorne Plant Company en Hawthorne, Illinois.

63 Kenneth Boulding (1910-1993). Reconocido académico inglés, miembro de la American Economic Association. Estudió economía en la Universidad de Oxford y posteriormente fue docente en las universidades de Michigan y Colorado. Contribuyó al estudio de la sociología desde las relaciones entre individuos y organizaciones.

64 Mary Hatch y Dvora Yanow, "Organization Theory as an Interpretive Science", p. 66. [En línea]. Disponible en: <https://www.researchgate.net/publication/292836113_Organization_Theory_as_an_Interpretive_Science>. [Accesado el día 26 de julio de 2018].

Gibson Burrell⁶⁵ y Gareth Morgan⁶⁶ (1992) señalaron que “Si bien ha habido un pequeño número de intentos de estudiar conceptos y situaciones organizacionales desde este punto de vista, el paradigma no ha generado mucha teoría de la organización como tal”.⁶⁷

Han sido pocos los estudiosos de la cultura organizacional que han profundizado sobre esta corriente para explicar los fenómenos sociales de la organización y con ello poder explicar el fenómeno del significado y el acervo de conocimiento de sentido del actor y la colectividad en la construcción de la cultura organizacional como parte de la vida cotidiana.

La observación de Schütz, Berger y Luckmann tiene implicaciones importantes para el estado actual de la teoría e investigación de la cultura organizacional. Generalmente se define como las creencias, valores y suposiciones de las acciones que guían el sentido y la acción en la organización, de esta forma la cultura organizacional abarca fenómenos a nivel individual y grupal.

Para conocer las aportaciones para la construcción de la cultura organizacional con supuestos teóricos de la fenomenología nos concretaremos a revisar algunos paradigmas expuestos por especialistas de la organización y de la cultura organizacional.

Kurt Lewin, investigador sobresaliente en el estudio de las organizaciones, fue uno de los primeros en abordar propuestas teóricas con el método de la fenomenología, destacando en temas como desarrollo organizacional, análisis de los estilos de liderazgo-autoridad y dinámica o relaciones de grupo, entre otros. Dentro de estos dos últimos temas, Lewin teorizó acerca de la relación de grupos bajo la comprensión de la acción investigación. Para Lewin, la existencia de una buena decisión para transformar la acción debe estar organizada y ser eficiente para que no exista ningún peligro en las relaciones intergrupales.⁶⁸

En una investigación que realizó a diversas organizaciones en el estado de Connecticut, encontró que los individuos no lograban dar respuesta a tres preguntas:

65 Gibson Burrell. Sociólogo y teórico de las organizaciones, se ha desempeñado como profesor en la Universidad de Leicester. Sus líneas de investigación son: sociología organizacional, teoría organizacional y *management*, entre otros.

66 Gareth Morgan. Es un importante teórico de las organizaciones. Su carrera académica ha transcurrido en la Universidad de Nueva York y en Toronto. Entre sus aportaciones más destacadas se encuentran las metáforas organizacionales.

67 Gibson Burrell y Gareth Morgan, *Sociological Paradigms and Organizational Analysis: Elements of the Sociology of Corporate Life*, p. 31.

68 Kurt Lewin, “Acción-investigación y problemas de las minorías”, p. 229. [En línea]. Disponible en: <<https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/2903452.pdf>>. [Accesado el día 26 de julio de 2018].

¿Cuál es la situación actual de la organización? ¿Cuáles son los peligros? Y sobre todo, ¿qué vamos a hacer?

Para dar respuesta a ello, realizó diversas entrevistas a los profesionales que manejan relaciones intergrupales para conocer cómo pensaban y cuál era su línea de acción. De las respuestas dadas por estos profesionales, Lewin destacó que no puede existir la capacidad de juzgar si una acción ha producido una mejora o retroceso si no existen criterios para evaluar la relación entre el esfuerzo y el logro. De este modo, considera que la investigación social es necesaria en las prácticas sociales, en este caso el profesional debe recoger datos y con ellos hacer una evaluación realista. “Es un tipo de acción investigación, una investigación comparativa sobre las condiciones y efectos de diversas formas de acción social”.⁶⁹

Con la recolectada de datos o diagnóstico el profesional debe tomar en cuenta los problemas de actitud y estereotipos en relación con el grupo y otros grupos, entre ellos, el racismo, las castas, la discriminación económica, el estatus y el liderazgo político, principalmente. De ahí que sea importante conocer las leyes que regulan la vida grupal para conocer las condiciones posibles y los resultados posibles.

La recolectada de información tiene cuatro funciones según Lewin:

1. Los datos recabados deben evaluarse en el momento de la acción para analizar si lo que se ha logrado supera las expectativas o es menor a lo propuesto.
2. La segunda función da oportunidad a los planificadores de obtener una nueva comprensión sobre la acción que se ha ejecutado.
3. La tercera función sirve a los planificadores para desarrollar una correcta planificación.
4. En la última función se pretende que al existir una correcta planificación se contribuya a una correcta reordenación del Plan General de la Organización.

Para ilustrar estas cuatro funciones se tomará como ejemplo una organización como el *call center* en la que los telefonistas deben emplear un *speech* nuevo para tratar con posibles clientes y un supervisor para observar si los telefonistas llevan a cabo sus tareas. Por su lado, los investigadores sociales observarán las acciones de los telefonistas con la idea de obtener una nueva comprensión sobre la acción que se ha ejecutado con este *speech* y conocer si las expectativas fueron superadas o no. Con esos datos los planificadores tienen una nueva fuente de comprensión sobre los aspectos positivos y negativos. El siguiente paso es desarrollar una correcta planificación y finalmente el cuarto paso sirve para rediseñar el Plan General de la Organización.⁷⁰ “La gestión social, racional por tanto, procede en espiral de forma que cada paso se

69 *Ibidem*, p. 230.

70 *Ibidem*, p. 233.

compone de un ciclo de planificación, acción y recolectada de datos sobre el resultado de la acción”.⁷¹

Por otro lado, entre sus investigaciones Lewin encontró que las ideologías y estereotipos que gobiernan las relaciones intergrupales son producto de la cultura y que su afianzamiento o cambio reside en lo que suceda dentro de éstos, por lo que considera que el adiestramiento en el liderazgo es fundamental para el manejo de las relaciones intergrupales.

En conclusión, Lewin plantea que la acción, la investigación y el adiestramiento deben considerarse un triángulo que debe estar articulado para que funcione cualquiera de sus lados.⁷²

Por su parte Weick, especialista que revisamos en el apartado de Interaccionismo Simbólico, conjuga el interaccionismo simbólico con la fenomenología. Para este autor, la interacción es un proceso social en el cual los participantes de un grupo llevan a cabo acciones que les permiten actuar de forma colectiva en una organización, estas acciones deben ser comprendidas por los individuos.

Por eso Weick argumenta que las acciones llevadas a cabo en una organización no parten de la conducta de un solo actor, sino que surgen de la interacción cíclica entre dos o más actores, quienes conectan sus conductas para reducir equívocos y lograr cierto orden o previsibilidad. Así, el actor comprende la organización por medio de su propia actuación, actúa por medio del habla, esto le permite descubrir el pensamiento del otro. Los integrantes de las organizaciones necesitan actuar para comprender lo que han hecho.

Cada actor hace un soliloquio, y la puntuación la ponen los otros, los integrantes de las organizaciones necesitan actuar para entender lo que han hecho. La idea que resume el proceso de comprensión en las organizaciones desde esta perspectiva es: ¿Cómo quiere que sepa lo que he dicho si todavía no vi lo que he hecho?⁷³

De esta forma, las acciones de los actores provienen de patrones seleccionados porque con sus acciones (*enactment*)⁷⁴ declaran, decretan y luego observando lo que han hecho tratan de dar orden a los eventos de la organización. Esta práctica se convierte en mapas cognitivos o esquemas que llevan al actor a determinar ciertas tendencias o formas de pensar en forma planeada. Este proceso de estructurar el pensamiento no pasa por el sentido y no responde al contexto sino a la percepción del individuo,

71 *Idem.*

72 *Ibidem*, pp. 234-235.

73 Ernesto Gore, *Conocimiento colectivo: la formación laboral y la generación de capacidades colectivas a la luz de un análisis de casos*, op. cit., pp. 31-32.

74 Para profundizar en el concepto vaya arriba y revise a Edmund Husserl.

creando con ello sus propias restricciones porque condicionan en forma directa los significados e interpretaciones.⁷⁵

Las acciones normalmente son coordinadas por un líder y es él quien normalmente toma las decisiones por el grupo, estas decisiones en muchos casos se determinan de forma inconsciente e inestable, y son impulsadas desde el exterior de tal forma que existe poca flexibilidad de acción para el líder. También las tomas de decisión van encauzadas como fuentes de poder con marcos paradigmáticos definidos. No obstante, en situaciones de crisis no siempre da resultado actuar bajo esquemas e influencias culturales asumidos de la organización (normas, valores, creencias); en esos casos, como señala Weick, hay que actuar también bajo un modelo de patrones de índole informal, el cual les permite reconocer, interpretar y negociar incluso situaciones extrañas e imprevistas, y por lo tanto recrear el sentido y el significado de las formas estructurales (roles). Durante el curso de la acción, el actor puede definir su realidad de forma diferente, porque la realidad es múltiple e intersubjetiva, no sólo es construida, así la racionalidad del comportamiento organizativo es obsoleto.

En realidad, para Weick, la estrategia real de una organización ya no debe ser formulada por la alta dirección, sino que más bien debe emerger como resultado o consecuencia de las acciones adoptadas en un clima de incertidumbre en cualquier lugar de la organización, trátese internamente o al exterior de ésta. La estrategia se convierte así en el conjunto de acciones que han tenido éxito a través de la experimentación o, sin más, de la suerte.⁷⁶

Con esta estrategia más abierta, Weick quiere destacar que la condición primera es actuar trayendo a la memoria experiencias tanto del pasado como del presente, con ello se logra cumplir con los objetivos, e insiste que para lograr obtener éxito en las situaciones difíciles hay que actuar de forma que se pruebe, se experimente

75 Ernesto Gore, *Conocimiento colectivo: la formación laboral y la generación de capacidades colectivas a la luz de un análisis de casos*, op. cit., pp. 32-33.

76 Para ilustrar esta idea Weick narra un incidente que ocurrió durante unas maniobras militares en Suiza. “El joven teniente de un pequeño destacamento húngaro en los Alpes envió una unidad de reconocimiento a la meseta helada. Inmediatamente comenzó a nevar, nevó durante... al tercer día la unidad regresó. ¿Dónde habían estado? ¿Cómo consiguieron encontrar el camino? Sí –dijeron ellos–, nos sentimos perdidos y sólo esperábamos el fin. Entonces, uno de nosotros encontró un mapa en un bolsillo. Esto nos calmó. Levantamos el campamento cuando terminó la tormenta y con el mapa nos hicimos cargo de dónde estábamos. Y aquí estamos. El teniente pidió que le dejara ver el mapa y descubrió para su asombro que no era un mapa de los Alpes sino de los Pirineos”. Este incidente, concluye Weick, pone de relieve la inquietante posibilidad de que cuando uno se siente perdido, cualquier viejo mapa sirve. Llevado al campo de la estrategia, puede ocurrir que cuando uno se siente confundido, cualquier viejo plan estratégico puede servir. En Karl Weick, “Making sense of the organization, Blackwell”, en Lucas Marín, *Sociología de las organizaciones: influencia de las tecnologías de la información y la comunicación*, pp. 227-228.

con diversos tipos de acciones con capacidad de mover al grupo porque de seguir literalmente el plan de patrones puede conducir al grupo a la inacción y a no lograr el éxito. “De ahí que la acción genere su propio significado, en la medida en que somos capaces de averiguar las razones del éxito ya logrado”.⁷⁷

Ahora bien, la variedad de acciones conduce al desarrollo adicional de significados compartidos; esto no significa que se pierdan los roles compartidos, el líder debe ser quien guíe al grupo a la retroalimentación de significados en relaciones de acción colectiva y respeto mutuo sobre acuerdos.

En conjunto, dice Weick, todas las actividades de trabajo en equipo aumentan la probabilidad de interacciones constructivas e informadas. En este sentido, el éxito de una organización depende de la capacidad de dar acierto al curso de la acción de forma interpretativa simbólica y no instrumental y de esta forma dar sentido a las acciones y a su mundo social a través de procesos continuos de negociación y reconciliación del entendimiento mutuo.⁷⁸

Estos significados simbólicos compartidos son manifestaciones de esquemas relevantes para la comprensión de los sentidos en las organizaciones y las influencias de la cultura en sus emergencias.

Otros investigadores que han abordado el tema de la fenomenología para estudiar la cultura en las organizaciones son Burrell y Morgan (1979), en el texto *Sociological Paradigms and Organizational Analysis: Elements of the Sociology of Corporate Life*.⁷⁹ Los autores comienzan explicando el debate que se produjo durante los años sesenta sobre la dimensión subjetiva-objetiva, o en otras palabras, sobre la sociología interpretativa y el funcionalismo. Para ello proponen analizar estas dimensiones partiendo de cuatro paradigmas sociológicos: Radical humanista, Radical estructuralista, Interpretativo y Funcionalista.

Para Burrell y Morgan el estudio de las organizaciones está caracterizado por estos cuatro paradigmas que evidencian los postulados metateóricos con respecto a la dimensión subjetiva-objetiva así como la dimensión regulación-cambio radical. A pesar de que comparten características comunes, cada uno define perspectivas, en esencia, diferentes. “Ofrecen puntos de vista alternativos de la realidad social, y comprender la naturaleza de los cuatro es comprender cuatro puntos de vista diferentes de la sociedad. Ofrecen diferentes formas de ver”.⁸⁰

77 *Ibidem*, p. 228.

78 *Ibidem*, p. 229.

79 Gibson Burrell y Gareth Morgan, *Sociological Paradigms and Organizational Analysis: Elements of the Sociology of Corporate Life*. [En línea]. Disponible en: <http://sonify.psych.gatech.edu/-ben/references/burrell_sociological_paradigms_and_organisational_analysis.pdf>. [Accesado el día 26 de julio de 2018].

80 *Ibidem*, p. 25.

Según Burrell y Morgan, la fenomenología se encuentra ubicada en el paradigma interpretativo y lo justifican en el sentido de que la fenomenología se enfoca a la parte subjetivista, su explicación social es más implícita que explícita, trata de comprender el fundamento de la naturaleza del mundo social a partir de las experiencias subjetivas.

Estos autores consideran que la fenomenología interpretativa parte de la conciencia individual a partir del marco de referencia del participante para explicar lo social, es decir se basa en la visión de un mundo social con un estatuto ontológico precario como producto de la experiencia subjetiva e intersubjetiva de las personas.⁸¹

Las ciencias sociales consideran el enfoque fenomenológico como nominalista porque el mundo social es un proceso emergente creado por los individuos involucrados, y en el momento que se exterioriza de la conciencia del individuo se convierte en una red de supuestos y significados intersubjetivamente compartidos.⁸²

De esta forma, la fenomenología interpretativa designa la posición de que el participante entra en acción, no se queda como observador en el sentido funcionalista, mientras que el paradigma humanista radical demuestra cómo los individuos pueden unir pensamiento con acción desde un punto de vista subjetivista, como lo trabaja la fenomenología interpretativa; no obstante, la humanista enfatiza en la no alienación del control ideológico, es decir, se trata de “trascender los límites impuestos por los arreglos sociales existentes”. Por último, el estructuralismo radical es visto como una red entretejida de juegos de lenguaje el sujeto –con base en un conjunto de reglas, normas y políticas– determina subjetivamente a través de la práctica, es decir, sigue estos juegos del lenguaje como un estatuto de conocimiento que le da sentido común a lo cotidiano.⁸³

Así, en el paradigma interpretativo el mundo no es tal y como se presenta, porque en el proceso de conocer existen referentes *a priori*, de manera que conocer significa, para el sujeto que conoce, un proceso de interpretación de la realidad continuo. Ahora bien, según Burrell y Morgan el enfoque fenomenológico en el estudio de la cultura organizacional se centró, principalmente, en el proceso de la construcción de sentido colectivo en las organizaciones, como ya hemos visto. Por otro lado, la fenomenología con enfoque simbólico parte del contexto social donde los individuos interactúan y emplean diversas prácticas para crear y sostener creencias concretas de

81 Iván Darío y Mauricio Losada, “La fenomenología trascendental en el contexto de los estudios organizacionales”, p. 35. [En línea]. Disponible en: <<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=225014900003>>. [Accesado el día 26 de julio de 2018].

82 Gibson Burrell y Gareth Morgan, *Sociological Paradigms and Organizational Analysis: Elements of the Sociology of Corporate Life*, op. cit., p. 28.

83 *Ibidem*, p. 32.

la realidad. Así, la *realidad* y los *hechos sociales* son negociados a través de la competencia de las diversas formas de pensar de los interactuantes.⁸⁴

En conclusión, el funcionamiento social de las organizaciones depende de la interacción de los individuos, la cual está mediada por la acción y el sentido del mundo.

Con estas concepciones teóricas de la fenomenología aplicada a las organizaciones Burrell y Morgan opinan que el mundo social es una construcción subjetiva, de naturaleza intangible, lo que significa que:

Las organizaciones como fenómenos tangibles y relativamente concretos no existen; el mundo social es esencialmente procesual y emerge de los actos intencionales de los seres humanos que actúan individualmente o en concierto unos con otros. La realidad social 'creada' en el curso de este proceso consiste en poco más que imágenes de la realidad que pueden ser entendidas en términos de una red de tipificaciones.⁸⁵

De esta forma, para la fenomenología las organizaciones son constructos sociales, lo que quiere decir que en estas entidades existen diversos significados sobre diferentes cosas para diferentes personas, por lo que el sentido intersubjetivo es ampliamente cuestionado por los autores. El problema surge cuando existen individuos que creen que las organizaciones son tangibles y las teorizan bajo esta concepción ontológica, coludiéndose con aquellos que hacen el trabajo racionalmente formal y responsable, de esta concepción emerge la idea del control gerencial desde donde se construyen conceptos gerenciales y se teoriza sobre esas bases fundamentadas en recursos y no como temas de análisis.⁸⁶

Los teóricos de la fenomenología piensan que el problema es ontológico, por eso los conceptos que se construyen para estudiar la realidad de la organización deben ser analizados desde la crítica y no pretender creer que el clima organizacional, la satisfacción laboral, la estructura organizacional es demasiado simple al aplicar a éstas y otras estrategias de la organización sólo reglas o números estadísticos para organizar y sostener la realidad organizacional. Ésta, sostienen Burrell y Morgan, es un entramado profundo de tipificaciones complejas que los miembros convocan para dar sentido al contexto en donde se mueven.

Con este estado de ideas los investigadores proponen no sólo teorizar con el positivismo en el sentido ideal sino ir más allá y suscribirse en la perspectiva fenomenológica, la cual ofrece un campo de análisis más completo dentro de la teoría organizacional.

84 *Ibidem*, p. 271.

85 *Ibidem*, p. 273.

86 *Ibidem*, pp. 273-274.

Hay más posibilidades de reconocer el papel de los individuos en la interpretación y el mantenimiento de visiones particulares de la realidad social de lo que generalmente se reconoce. Hay espacio para adoptar una epistemología, una visión de la naturaleza humana y una metodología en consonancia con esta visión revisada del estado ontológico del mundo social.⁸⁷

No obstante, concluyen Burrell y Morgan, será menester que aquellos científicos sociales que se dedican a estudiar la realidad social de las organizaciones aborden el paradigma interpretativo fenomenológico, debido a que son los individuos los que crean la realidad social a través de sus acciones y significados que impactan en los demás y a su vez en él mismo; para ello, los especialistas sociales deberán proponer nuevos marcos teóricos y metodológicos para conocer cómo las personas se comportan en el flujo de la vida cotidiana bajo el estigma intersubjetivo y poder transformar la realidad social.⁸⁸

David Knights⁸⁹ y Hugh Willmott,⁹⁰ por su parte, han analizado los vínculos entre el poder y la subjetividad en la organización socialmente construidos. Para llevar a cabo esta investigación se centraron en las relaciones laborales para analizar la relación entre *acción* y *estructura* y la interpretación subjetiva que se da en dicho proceso.

Estos científicos sociales comienzan a exponer sobre el debate que ha existido entre la autonomía del individuo (voluntarismo de la acción) –que se expresa en la interpretación (inter) subjetiva del significado y en la capacidad del individuo de ejercer control sobre sí mismo–, para después exponer sus propios criterios con base en el filósofo francés Michel Foucault.

En especial ponen énfasis en la dualidad entre acción (individuo) y estructura (organización) para lo cual proponen centrar las prácticas sociales y explorar en qué medida dichas prácticas están mediadas simultáneamente por la subjetividad y las relaciones de poder. Estas prácticas se rigen por la condición de encontrarse articuladas inculcando en el individuo una imagen de identidad. No obstante, esta idea de identidad con sentido propio, obliga al individuo a reproducir las relaciones de poder. Éstas pueden ser experimentadas como negativas o restrictivas o también predisponer cierta resistencia a pesar de la identidad ya constituida.⁹¹

87 *Ibidem*, p. 275.

88 *Ibidem*, p. 277.

89 David Knights. Profesor distinguido de la Universidad de Lancaster. Sus líneas de investigación se centran en el sector financiero, la educación, las organizaciones y el trabajo, entre otros.

90 Hugh Willmott. Profesor de gestión y estudios organizacionales de la Cass Business School. Sus intereses académicos se centran en la gestión organizacional.

91 David Knights y Hugh Willmott, “Poder y subjetividad en el trabajo: de la degradación a la dominación en las relaciones sociales”, en Carlos Fernández, *Vigilar y organizar*, p. 30.

Ahora bien, para argumentar teóricamente la relación que se da entre el poder y la subjetividad, Knights y Willmott, –al igual que Michel Foucault– infieren que las prácticas sociales del individuo son fundamentales para el ejercicio del poder y la producción de saberes específicos. Así, proponen explicar la subjetividad como un instrumento y resultado de las relaciones de poder y dar respuesta al fenómeno de individualización al que se enfrentan los sujetos de la sociedad actual.

Al igual que para Foucault, para estos analistas la subjetividad es el resultado constitutivo de las tecnologías del poder modernas y es causa que conduce a los sujetos al individualismo, estas condiciones acaban por sujetarlos a su propia identidad mediante la conciencia o el conocimiento de sí mismos.

En pocas palabras, es precisamente el aislamiento social comparativo que los sujetos padecen como resultado del impacto individualizador del poder moderno lo que hace a los individuos vulnerables a las demandas o expectativas que les impone dicho poder.⁹²

De este modo, todo surge del posicionamiento de las prácticas previas que los individuos sostienen en la relación del poder-conocimiento, de esta condición va a depender la forma en cómo los sujetos comprenden quiénes son y qué son.

Con base en Foucault, los autores agregan que los individuos son sometidos según la apropiación de saberes específicos que tienen integrados en su intelecto, éstos a la vez son una condición y una consecuencia de las relaciones de poder, poder que puede ser represivo o también alentador y fructífero debido a que estas prácticas sociales son una fuente de significados e identidad para quienes las llevan a cabo.

Por otro lado, sostienen que el poder en las organizaciones desde la vigilancia jerarquizada no se controla espacial ni temporalmente sino se aplica alentando a los individuos a mejorar sus condiciones de vida, tanto mentales como materiales. Asimismo, estas prácticas otorgan poder al miembro de la organización quien a su vez coadyuva a su propia dispersión y reproducción.

La vigilancia no deliberada y las prácticas de normalización traen también como consecuencia que los sujetos se replieguen sobre sí mismos y a la vez los convierte en personas inseguras con respecto a la satisfacción de los principios establecidos por los criterios institucionalizados, debido a la competencia por las limitadas recompensas de reconocimiento, ya que son éstos los que administran los procesos de institucionalización de evaluación y enjuiciamiento desde el poder.

La individualización trae también como consecuencia que la autoconciencia se convierta en una fuerza que obliga a los individuos a seguir atado a la identidad y el poder en la medida que son producto de la subjetividad moderna que influye en los

92 *Ibidem*, p. 54.

individuos debido a la fuerte competencia por los bienes materiales y simbólicos que son signo de una identidad social altamente valorada.⁹³

Estos autores también consideran que la noción de libertad es una condición de la existencia humana que puede resistirse a mecanismos disciplinarios y al poder distribuido por toda la sociedad debido a la atribución emancipadora que el individuo le puede otorgar. Así, el individuo puede actuar dentro de un ámbito de posibilidades o alternativas que aseguren su resistencia de sometimiento al poder, por consecuencia, la acción es una condición de la existencia del ser, de ahí que afirmen que “el poder no niega la libertad, sino que simplemente la conduce por determinados canales”.⁹⁴

Como resultado de lo antes expuesto, Knights y Willmott, basado en el paradigma teórico de Foucault, consideran que el poder no se reduce a la cualidad de una persona, ni es producto de las fuerzas de producción, la lucha de clases o estructuras ideológicas, más bien reside en todas las relaciones sociales de un grupo humano, en un conjunto diverso de mecanismos y en una multiplicidad de direcciones.

En conclusión, para Knights y Willmott la subjetividad puede contribuir a facilitar la reconciliación del dualismo acción voluntarista/estructura determinista en el campo laboral.

Finalmente, el texto de Hatch y Yanow (2003), “Organization Theory as an Interpretive Science”, es una descripción general del contexto sobre aquellos especialistas de las organizaciones que abordan la perspectiva interpretativa para analizar la realidad que se han propuesto estudiar. Así consideran que durante los años setenta comienzan a tomar forma los estudios interpretativos aplicados a las organizaciones aunque es hasta los años ochenta y noventa cuando consigue consolidarse esta perspectiva.

Con estas ideas las especialistas proponen agrupar tres áreas de estudio sobre las organizacionales y la perspectiva interpretativa: (1) estudios de cultura organizacional, simbolismo y estética, (2) teorización basada en procesos sobre interpretación, y (3) análisis de escritura y narración en realidades organizativas *narrativas*.⁹⁵

En los estudios de (1) cultura organizacional, simbolismo y estética, las investigadoras comienzan por señalar que las organizaciones son una realidad cultural simbólica por el proceso de vida que sus miembros llevan a cabo en términos de la cultura misma. A partir de esta concepción, Hatch y Yanow han encontrado que los estudios de la cultura organizacional están enfocados a explorar a las organizaciones en términos de sus rituales, tradiciones, ceremonias, mitos, símbolos e identidades

93 *Ibidem*, pp. 55-57.

94 *Ibidem*, p. 59.

95 Mary Hatch y Dvora Yanow, “Organization Theory as an Interpretive Science”, *op. cit.*, p. 71.

culturales, entre otros. La expertas han encontrado que estos procesos contienen muchas posibilidades ricas y diversas para ser analizadas.

Existe una serie de investigadores que concurren en el enfoque cultural del simbolismo explotando temas como el papel en el significado de artefactos lingüísticos (historias, mitos, héroes y villanos, jerga, metáforas, bromas, proverbios), actos (rituales, ceremonias, gestos, tabúes) y objetos (productos, logotipos, signos, arquitectura de la sede).⁹⁶ También analizaron los significados específicos que tienen los miembros de la organización como los valores, las creencias y los sentimientos.

En esta línea sobre el simbolismo, los investigadores analizaron la cultura como un fenómeno unitario en el sentido de que la cultura provenía de los fundadores y era transmitida por los ejecutivos de alto rango, así como si la cultura se experimenta según los niveles jerárquicos, o la existencia de subculturas o incluso contraculturas. En esta línea de investigación se destacan autores como: Terrence Deal⁹⁷ y Alan Kennedy⁹⁸ (1982), Geert Hofstede⁹⁹ (1980), Ouchi (1981), Tom Peters¹⁰⁰ y Robert Waterman¹⁰¹ (1982), Schein (1985), Linda Smircich¹⁰² (1995), autores que fueron revisados en el cuaderno *Cultura Organizacional. Miradas desde el enfoque antropológico*, específicamente cuando se estudió a Clifford Geertz y la escuela simbólica.¹⁰³

Por otro lado, se produjo una serie de trabajos críticos relacionados con la construcción del poder y la dominación por medio de la creación de significados. Se

96 *Ibidem*, p. 72.

97 Terrence Deal. Conferencista y escritor especializado en temas referentes al estudio de las organizaciones.

98 Alan Kennedy. Consultor, especialista en gestión organizacional y *management*.

99 Geert Hofstede. Originario de Holanda. Estudiante de las organizaciones, con doctorado en psicología por la Universidad Groningen, es especialista en estudios comparativos de la cultura en las organizaciones.

100 Tom Peters, originario de Baltimore, Maryland, Estados Unidos (1942). Es licenciado y maestro en ingeniería civil, con maestría y doctorado en negocios por la Stanford Business School. En 2004 recibió el doctorado *honoris causa* de la Universidad Estatal de Gestión en Moscú.

101 Robert Waterman, autor del modelo de excelencia organizacional. Estudió administración de empresas en la Universidad de Stanford y maestría en geofísica. Desarrolló un método para alcanzar resultados positivos con menor costo en los negocios.

102 Linda Smircich (1948). Profesora de administración en la Universidad de Massachusetts Amherst. Pertenece al campo de estudios de gestión crítica. Sus estudios en licenciatura fueron en la Universidad Estatal de Nueva York en Oswego, y la maestría y el doctorado en la Universidad de Syracuse. Sus intereses de investigación están en los campos del comportamiento organizacional y de la teoría y estudios culturales, entre otros. A partir de 2009 analiza una perspectiva cultural y crítica en la organización y la gestión.

103 Virginia Reyes, *Cultura organizacional: miradas desde el enfoque antropológico*, 2018, UNAM.

cuestionó principalmente la opresión gerencial constituida por procesos interpretativos, fusionados subjetivamente en la cultura organizacional y también se analizaron procesos de resistencia que se desatan en oposición a la opresión. Entre los autores que trabajaron esta línea de investigación se encuentran: Collinson (1988), Gideon Kunda (1992), Knights y Willmott (1989), estos dos últimos autores abordados en párrafos anteriores.¹⁰⁴

Más adelante, cuando la comunicación organizacional comenzó a formalizarse, los trabajos críticos fueron especializándose, por ejemplo, hubo investigadores que se interesaron por el papel del conocimiento tácito en la comunicación del significado. Entre los autores que abordaron la comunicación y el significado se encuentran Hatch (1990), Cala y Smircich (1991), Virginia Ingersoll y Guy Adams (1992) y Dvora Yanow (1998).

En las investigaciones referentes a la exploración de las formas en que los símbolos expresan significados emocionales y significados estéticos. Esta corriente aparece en la década de los ochenta, apela más al comportamiento humano que la racionalista en los estudios de la cultura organizacional. La filosofía estética y humanística aborda temas como la creatividad y la innovación. El pensamiento estético se desarrolla con base en el contexto construido socialmente tomando en cuenta, incluso, los sentimientos.

El enfoque o los valores organizacionales más importantes para la teoría organizacional posmodernista son 'la creatividad', 'la libertad' y 'la responsabilidad', pasando el hombre de una confianza casi ciega en la economía a un interés por las humanidades, el arte y la teoría literaria.¹⁰⁵

Estos intereses finalmente condujeron a la filosofía estética y a una estética de la organización. Autores como Gagliardi (1990, 1996), Strati (1992, 1999), Guillet de Monthoux (1996), Ottensmeyer (1996), Linstead y Hop, (1999)¹⁰⁶ son ejemplos de esta línea de pensamiento.

Con respecto a la (2) teorización basada en procesos sobre interpretación en las organizaciones, las autoras señalan que los estudios de la antropología cultural y la sociología interpretativa sirvieron de base para estudiar la cultura organizacional y los procesos relativos acerca de la creación de significado. Dentro de esta perspectiva teórica se abordaron temas como el lenguaje de los marcos, metáforas y paradigmas, reflejando la fenomenológica-pragmatista. "El trabajo posterior también incorporó la idea interpretativa de que el desarrollo teórico y el análisis organizacional reflejan

104 *Ibidem*, p. 73.

105 Mary Hatch, *Organizational Theory: Modern Symbolic and Postmodern Perspectives*, pp. 211-213.

106 Mary Hatch y Dvora Yanow, "Organization Theory as an Interpretive Science", *op. cit.*, p. 74.

múltiples perspectivas del investigador, más que cualquier verdad singular y objetiva". Entre los representantes de esta perspectiva se encuentra Goffman, 1974.¹⁰⁷

Otras investigaciones dignas de mención, en la teorización interpretativa, según Hatch y Yanow, fueron los trabajos de Weick (del cual hemos hecho una revisión en el apartado de Interaccionismo Simbólico y en párrafos más arriba). En particular los trabajos sobre la realidad socialmente construida por los individuos a través de las acciones que llevan a cabo durante la interacción social buscan dar sentido organizativo por medio de la negociación y reconciliación. Los representantes más sobresalientes de esta especialidad fueron: Bougon, Weick y Binkhorst (1977); Weick y Roberts (1993).

Otro trabajo sobre la teoría interpretativa es el de Mary Hatch¹⁰⁸ (2000). En esta propuesta teórica la autora señala los procesos de interpretación y simbolización como formas de moldear los significados subyacentes a la cultura de una organización. También menciona cómo "la interpretación y la simbolización, junto con la manifestación y realización, describen un estado dinámico continuo dentro del cual los miembros forjan su cultura, les influye y responden a ella".¹⁰⁹

En su modelo sobre la dinámica cultural expuso cómo los procesos de presunciones, valores artefactos y símbolos se vinculan en un movimiento circular y de influencia mutua, es decir, hermenéutico.

Con respecto al área (3) análisis de escritura y narración en realidades organizativas, las especialistas señalan que tuvieron su base epistémica en los desarrollos de la teoría literaria poniendo énfasis en la metáfora y su relación con la formación de las percepciones gerenciales y las acciones subsiguientes. Esta escuela estuvo también enfocada a estudiar los artefactos lingüísticos con una base metodológica de recolección de historias y narración de cuento. En esta línea de trabajo se encuentran inscritos los trabajos de etnometodología que a continuación revisaremos.

Con respecto a la crítica que se le hace a la cultura organizacional empleando las nociones o métodos de la fenomenología se menciona su limitado análisis introspectivo, ajustado a una serie de situaciones o condiciones de la organización en el acontecer cotidiano de los miembros de la organización. Así, se parte de la subjetividad del individuo para poder después explicar el proceso de socialización del individuo sin tomar en cuenta que las condiciones de cada uno —o de un grupo— pueden caracterizarse de una forma diferente de la realizada a otra persona o grupo. Al igual que en la teoría fenomenológica, los teóricos de las organizaciones y de la cultura organizacional no logran explicar el proceso dialógico entre objetividad y subjetividad.

107 *Ibidem*, p. 75.

108 Mary Hatch es maestra en Business Administration y doctora en filosofía por la Universidad de Stanford con enfoque en entorno organizacional.

109 *Idem*.

LA ETNOMETODOLOGÍA

Se tiene conocimiento de que la etnometodología surgió en los años cincuenta del siglo xx en Estados Unidos. Sus antecedentes intelectuales fueron propuestos por Harold Garfinkel (véase biografía 11) y seguidos por un grupo de discípulos compuestos por Egon Bittner, Aaron V. Cicourel, Lindsey Churchill, Craig MacAndrew, Michael Moreman, Edward Rose, Harvey Sacks, Emmanuel Schegloff, David Sudnow, D. Lawrence Wieder, Don Zimmerman y Harvey Sacks, entre los más sobresalientes.

La idea de la etnometodología consiste en analizar las actividades y métodos que realizan las personas en su vida cotidiana para explicar el razonamiento sociológico empírico que llevan a cabo durante sus actividades de manera satisfactoria. “No son estudios de lo que la gente dice o siente sobre el trabajo. No, son estudios abreviados sobre el trabajo. Son estudios de personas que realmente hacen el trabajo”.¹

En este sentido, la etnometodología como reflexión sociológica coloca al individuo en el marco de sus prácticas cotidianas (métodos), y estudia estas prácticas para analizar cómo se cumplen dentro de un orden social. Son investigaciones obtenidas en el centro mismo de la actividad, es decir, lo que exactamente hacen las personas cuando trabajan.

En los inicios de esta escuela, las investigaciones estuvieron enfocadas al desarrollo de los estudios sociales en el campo de la ciencia. Posteriormente fueron aplicados en ambientes comunes y corrientes como la familia. Más adelante se produjo un movimiento hacia el estudio de las prácticas cotidianas en diversos ambientes institucionales como salas de tribunal, departamentos de policía e instituciones médicas, centros de llamadas telefónicas, reuniones, negociaciones, centros de control, ventas, entre otros. “El objetivo de estos estudios era comprender el modo en que las personas realizan sus tareas oficiales en estos lugares y el modo en que, al realizarlas, crean la institución a la que pertenecen”.²

Si bien Garfinkel y su grupo comienzan a trabajar formalmente sobre estas ideas a principios de los cincuenta, no es sino hasta los últimos años de los sesenta que publican³ los resultados de sus investigaciones aunque sin dar a conocer las líneas de fundamentación teórica y metodológica, en tanto en sus publicaciones insistían

1 Nick Llewellyn, “Garfinkel and Ethnomethodology”, en Paul Adler y otros, *The Oxford Handbook of Sociology Social Theory and Organization Studies: Contemporary Currents*, op. cit., p. 309.

2 *Ibidem*, p. 292.

3 Harold Garfinkel, *Studies in Ethnomethodology*, Estados Unidos, Pearson Education Inc-Prentice Hall, 1968.

en que se debía “prestar atención a los datos, a los diversos y dispares fragmentos de material empírico sobre la vida social que tenían”.⁴ Con estas ideas pretendieron demostrar la inutilidad de la sociología convencional señalándola de rigurosa y objetiva.

Al interpretarse de esta forma, la etnometodología se prestó a la creencia de que no era sino un movimiento que experimentaba con fenómenos de la vida social y con un considerable y diverso marco de trabajo como las grabaciones de conversaciones ordinarias a partir de las cuales se clasifican a las personas, la forma en que los médicos recopilan los archivos, la forma en cómo se emplea el género y la etnia, cómo aprender el sonido del jazz, entre otros. Sin embargo, sus presunciones hipotéticas y su metodología no se conocían, por lo tanto se pensaba que esta corriente no contaba con argumentos teóricos válidos “... que permitiesen reorientar la sociología en una dirección prometedora e interesante. Por esto, la mayoría de los sociólogos siguió practicando tipos de sociología desechados por la etnometodología”.⁵

No obstante, se considera que, independientemente de declararse empirista y de utilizar sólo una base instrumental, el programa de la etnometodología necesariamente debió contemplar hipótesis y teorías como convencionalmente ha venido haciendo la sociología a pesar de rechazar radicalmente las concepciones funcionalistas de la sociología prevalecientes en esa época. De esta forma, “Las investigaciones etnometodológicas están diseñadas para poner a prueba hipótesis y teorías de lo que ellos llaman ‘sociología convencional’ y demostrar su inutilidad y la importancia de desarrollar otro enfoque para la sociología, abandonando las pretensiones científicas”.⁶ Por ello, como dice Alan Firth,⁷ los estudios etnometodológicos son difíciles de abordar debido a la resistencia general de teorizar sus propios procedimientos no convencionales.

Después de presentar los antecedentes intelectuales de la etnometodología y las diferentes posturas acerca de sus premisas es necesario abordar sus referentes teóricos para mostrar que los etnólogos también se apoyaron en concepciones de la *sociología convencional* y así mostrar determinadas posiciones como resultado de llevar a la práctica estudios sociales de la vida cotidiana. De hecho Garfinkel, lo expone en su obra *Estudios en etnometodología*:

Los artículos tienen su origen en mis estudios de los escritos de Talcott Parsons, Alfred Schütz, Aron Gurwitsch y Edmund Husserl. A lo largo de veinte años los escritos de estos autores me han suministrado inagotables directrices para el estudio del mundo de las actividades cotidianas. El trabajo de Parsons,

4 Salvador Giner, *Teoría sociológica moderna*, op. cit. p. 247.

5 *Ibidem*, p. 247.

6 *Ibidem*, pp. 247-248.

7 Alan Firth, “Etnometodología”, p. 598. [En línea]. Disponible en: <[http://www.dissoc.org/ediciones/v04n03/DS4\(3\)Firth.pdf](http://www.dissoc.org/ediciones/v04n03/DS4(3)Firth.pdf)>. [Accesado el día 27 de julio de 2018].

en particular, permanece como un hito impresionante por la profunda penetración y precisión infalible de su razonamiento sociológico práctico sobre la tarea constitutiva de los problemas de orden social y su solución.⁸

Garfinkel, como estudiante de la Universidad de Harvard, estuvo en contacto con el pensamiento de Talcott Parsons, a quien en esos momentos se le consideraba el representante más influyente de la sociología norteamericana. Estos antecedentes sirvieron para que Garfinkel contemplara los problemas de fundamentación sociológica, pero con un enfoque pragmático, no teórico, como lo venían haciendo Parsons y otros sociólogos. Por ejemplo, a Garfinkel le interesó conocer cómo se llevan a cabo las acciones compartidas que se rigen por las reglas y definiciones que residen en la cultura y las que posibilitan la comprensión mutua de la intersubjetividad entre los actores. En este sentido, para Garfinkel es más importante que el observador ponga interés en la acción y no en los actores —ya que el actor hace uso de sus propias acciones— y de esta forma explicar los motivos de la acción que para el actor son inconscientes o no con disposición explícita.⁹

Con base en la fenomenología social de Schütz, la etnometodología explica que tanto el sentido común como el razonamiento científico implican una interpretación de las estructuras sociales con base en el estudio de la actitud natural desde la perspectiva práctica. “Estas prácticas situadas de los miembros que producen para ellos mismos en situaciones sociales observadas, son las que ponen significado en el mundo social”.¹⁰

Para Schütz la intersubjetividad se caracteriza por ser un rasgo dado del mundo social, por ello su análisis consiste en examinar las actitudes y creencias de los miembros del grupo social. Mientras que para la etnometodología el análisis va dirigido a estudiar el sentido de intersubjetividad por medio de las prácticas situadas de sus miembros.¹¹ Garfinkel no aceptó la noción de intersubjetividad de Parsons y propuso el concepto *indicialidad* o *indexicalidad* que adoptó de la lingüística para explicar que todas las acciones deben de interpretarse en su contexto particular, sin que intervenga la interpretación del investigador. En otras palabras, el investigador debe literalmente comprender lo que está diciendo y haciendo el actor.

También los etnometodólogos se basaron en las aportaciones hechas por Wittgenstein sobre el pragmatismo lingüístico, donde la teoría lingüística es vista con un enfoque pragmático y extralingüístico en el sentido de contemplar el uso del lenguaje en la vida cotidiana considerando los aspectos de la situación e intención

8 Harold Garfinkel, *Estudios en etnometodología*, p. 3.

9 Salvador Giner, *Teoría sociológica moderna*, op. cit., p. 251.

10 *Ibidem*, p. 258.

11 *Idem*.

comunicativa sobre el conocimiento del mundo que rodea a los interlocutores.¹² Para la etnografía, la lingüística fue uno de sus principales bastiones de conocimiento analítico que le permitieron llevar a cabo procesos de evaluación de textos largos o en largos cursos de acción-interacción con propósitos prácticos.¹³

En esta línea de referencias, la etnometodología se interesó en la acción social, la intersubjetividad y la comunicación lingüística para identificar las prácticas o los métodos que son empleados por los miembros en situaciones particulares y analizar de qué forma sirven para crear y sustentar el orden social, “lo que permite una revaloración fundamental y un entendimiento detallado de la naturaleza de ese orden”.¹⁴ Si la etnometodología sostiene que su base instrumental son las prácticas o los métodos que son empleados en situaciones particulares, a continuación revisaremos las nociones que emplea para dar sentido a dichas prácticas.

El orden social

Para construir la noción de orden social Garfinkel se apoyó en las concepciones de Parsons y Schütz sobre el *orden social*. Para el primero el orden social está ceñido por las normas, especialmente las morales y sirve para el funcionamiento de la intersubjetividad/comunicación y la vida social; en cambio, para Schütz el orden tiene un significado cognoscitivo poniendo interés en la *epojé*¹⁵ es decir, los juicios de sentido común de los actores provenientes del orden moral. Garfinkel propone articular estas dos posturas, lo moral con lo cognoscitivo, utilizando los métodos de ruptura y alteración.

Según Garfinkel, *el orden social* consiste, pues, en conocer lo que comparten los miembros de una cultura. Si éstos comparten cuerpos de conocimiento por medio de normas, reglas, la cultura puede codificarse en ítems y transcribirse, es decir, situarse directamente en las formas de accionar del individuo como una conversación entre el hijo y el padre, por ejemplo. La tarea del etnometodólogo no es extraer los significados de esa conversación sino sólo describirla a fin de construir un método para decir todo lo que se diga y cómo se diga, bien sea cuando “se hable sinónimamente,

12 Ángel Carrasco, “El valor pragmático de los juegos de lenguaje y sus reglas en Ludwig Wittgenstein: aportaciones teóricas para el estudio de la comunicación interpersonal”. [En línea]. Disponible en: <<https://revistas.urosario.edu.co/index.php/disertaciones/article/viewFile/3733/2689>>. [Accesado el día 28 de julio de 2018].

13 Harold Garfinkel, *Estudios en etnometodología*, op. cit., pp. 15-16.

14 Alan Firth, “Etnometodología”, op. cit., p. 599.

15 La *epojé*, como ya se vio en el tema de fenomenología, consiste en asumir que el mundo y sus objetos no es distinto a como se aparece ante ellos. La actitud natural es una actitud acrítica e ingenua frente a la realidad, en esa realidad todas nuestras creencias se refuerzan a través de la tradición, y las tomamos como obvias y comprensibles dejando de lado la vida subjetiva.

irónicamente, metafóricamente, crípticamente, narrativamente, o cuando se pregunta, se responde, se miente, se glosa, etcétera”.¹⁶ Este método es empleado por los etnometodólogos para construir modelos o pautas para saber si esas pautas parecen objetivas a los miembros, “esto permite establecer y esclarecer los procedimientos o métodos por los cuales los miembros de una sociedad establecen un sentido de realidad ordenada mediante sus prácticas cotidianas”.¹⁷

Accountability, reflexividad e indexicalidad

Para llevar a cabo la tarea descriptiva sobre las acciones que llevan a cabo los actores en su vida cotidiana, el método que emplea la etnometodología es el expediente, en el que se registran las reglas y las pautas de conducta, sirviendo para “identificar un patrón subyacente tras una serie de apariencias tales que se considere que cada apariencia se refiere al patrón subyacente, es una expresión o un documento de él”.¹⁸ Ahora bien, al proceso de contar, localizar, identificar, clasificar, analizar, tomar el tiempo de las actividades cotidianas —como por ejemplo saludar y hablar por teléfono—, se le denomina *accountability*, es decir, las actividades por las que los miembros producen y manejan escenarios organizados de asuntos cotidianos son idénticas a los procedimientos por cuyo medio dichos miembros dan cuenta de y hacen “explicables” (*accountable*) esos escenarios.¹⁹ A esta actividad Garfinkel la denomina *reflexibilidad* de las acciones. Para esta escuela, las acciones de los actores son producidas en forma reflexiva de tal manera que ayudan a construir y elaborar el mismo contexto del cual ellas son una parte inteligible-responsable.²⁰ La *reflexibilidad* tiene relación directa con el concepto de *indexicalidad* que como vimos se usa para designar a las partes de la oración cuyo significado depende del contexto particular y concreto en que una forma simbólica aparece, es decir difieren en función del contexto. Por ejemplo, “llueve” puede tener diferentes significados: al final de una temporada de sequía, cuando los ríos se están desbordando, cuando conducimos un auto, etcétera.²¹

16 Salvador Giner, *Teoría sociológica moderna*, op. cit., p. 254.

17 *Ibidem*, p. 255.

18 George Ritzer, *Teoría sociológica contemporánea*, op. cit., p. 290.

19 Harold Garfinkel, *Estudios en etnometodología*, op. cit., p. 9.

20 “Uno de los más conocidos estudios de etnometodología, específicamente centrado en la ‘reflexividad’ de los ‘relatos’, es el estudio de Wieder (1974a) sobre la forma en que el ‘código del presidiario’ es usado en una ‘residencia’ para adictos a narcóticos en libertad bajo palabra. El ‘código del presidiario’ identificó un conjunto de ‘máximas’ (no escritas) de conducta (por ejemplo, ‘no robar’, ‘no sacar ventaja de otros residentes’, ‘compartir lo que se tenga’). Wieder (1974b) observó que en varias ocasiones, mientras él conversaba con un residente, éste respondía ciertas preguntas replicando ‘usted sabe que no robaré’. Esta expresión, mostró Wieder, fue multifuncional y estuvo asociada de manera reflexiva a su contexto de uso”. En Alan Firth, “Etnometodología”, op. cit., p. 605.

21 George Ritzer, *Teoría sociológica contemporánea*, op. cit., p. 290.

Por otro lado, Garfinkel atribuye a la propia *indexicalidad* el uso de reglas. Las reglas se invocan para resolver problemas prácticos de vaguedad de conceptos, definiciones, prácticas de codificación, etcétera, de tal manera que las *normas* y *reglas* son recursos interpretativos flexibles que los actores definen a la hora de entender y reconocer un comportamiento significativo o desviado, por ello, las reglas en sí mismas no determinan o explican una acción, de ahí que deban adaptarse a la situación en la que se encuentre el actor, como al seleccionar pacientes en las clínicas.²²

Racionalidad

Para documentar el carácter empírico sobre conocimiento y racionalidad de sentido común Garfinkel empleó las ideas de Parsons y Alfred Schütz sobre los procesos de interpretación que se dan a las actividades sociales a los cuales se les atribuyen significado y racionalidad. Para Schütz, la racionalidad se halla en el conocimiento de sentido común contingente y en las prácticas sociales reales. Con esta idea la etnometodología se da a la tarea de aplicarlo en el marco de sus prácticas sociales.

Las explicaciones, que dan los miembros están reflexiva y esencialmente vinculadas, en sus características racionales, a las ocasiones socialmente organizadas de sus usos, precisamente porque esas explicaciones son *rasgos* de las ocasiones socialmente organizadas de esos usos.²³

Para Garfinkel y su grupo, los estudios de razonamiento y de acción prácticos deberán contemplar tres condiciones: "... sustitución de expresiones contextuales por expresiones objetivas (libres del contexto); la reflexividad esencial 'sin interés' de las explicaciones que se dan de las acciones prácticas, y 3) la posibilidad de analizar las acciones-en-contexto como logros prácticos".²⁴

Para llevar a cabo la tarea del análisis empírico sobre la acción social de Schütz, la escuela etnográfica llevó a cabo *experimentos de ruptura* con el propósito de demostrar cómo las actividades *ordinarias* y *rutinarias* se construyen mediante la confianza en un juego de suposiciones *vistas pero inadvertidas* que sirven de base a las acciones prácticas. Para realizar estos experimentos se utilizaron escenarios familiares.

Otro método que utilizaron los etnógrafos en sus prácticas empíricas fue la *interacción conversacional*. La *interacción conversacional* utilizada para comprender las estructuras básicas que surgen de la interacción. "La conversación constituye una actividad interactiva que exhibe propiedades estables y ordenadas que constituyen logros analizables de los conversadores".²⁵ La interacción conversacional se caracteriza por mantener una estructura estable y ordenada en los actores que participan en ella.

22 Alan Firth, "Etnometodología", *op. cit.*, p. 602.

23 Harold Garfinkel, *Estudios en etnometodología*, *op. cit.*, p. 12.

24 *Ibidem*, p. 12.

25 George Ritzer, *Teoría sociológica contemporánea*, *op. cit.*, p. 292.

Para el estudio de las conversaciones, primero se apartan ellas de procesos cognitivos y del contexto donde se producen, investigando sólo la conversación en sí, es decir, la organización secuencial de éstas, para después ubicarlas como configuradas por el contexto y renovadoras de contexto, es decir:

Se configuran de acuerdo con el contexto cuando lo que se dice en un momento determinado está en función del contexto secuencial precedente de la conversación. Las conversaciones configuran y renuevan el contexto cuando lo que se está diciendo en el turno presente se convierte en parte del contexto del siguiente turno.²⁶

Para estudiar las conversaciones tal y como se llevan a cabo, se usan grabaciones o audios para presentarlas al investigador tal y como se presentan en la vida cotidiana, este instrumento sirve para que lo examine a detalle. Finalmente la conversación es el proceso más recurrente de interacción y el que incluye todo el procedimiento de comunicación socialmente organizado.

Algo de su carácter puede verse en las diferencias que ocurren en los comentarios socialmente disponibles de una multitud de funciones de signos, tal como sucede cuando marcamos, etiquetamos, hacemos criptogramas, analogías, indicaciones, miniaturizaciones, imitaciones, modelajes, simulación, en resumen, en el reconocer, utilizar y producir las forma ordenadas de escenarios culturales desde ‘dentro’ de esos escenarios.²⁷

También se auxiliaron de otros métodos como los estudios de género, realización de un paseo, identificación y reconocimiento, iniciación de la risa, provocación del aplauso, la emergencia interactiva de las oraciones y los relatos, formulaciones, integración del discurso y de las actividades no vocales. Según Garfinkeld, todos estos métodos de investigación:

Son prácticas organizadas por las cuales se demuestran las propiedades racionales de los proverbios, de los consejos parcialmente formulados, de la descripción parcial, de las expresiones elípticas, de las observaciones hechas de pasada, de los relatos admonitorios y similares. Las propiedades demostrablemente racionales de las expresiones y acciones contextuales son un continuo logro de las actividades de la vida cotidiana.²⁸

Estudios etnometodológicos sobre instituciones

Existen diversas investigaciones sobre la conversación y la interacción en las instituciones. De hecho, mucho del trabajo etnográfico se ha aplicado a las organizaciones manejando metodologías como la conversación (entrevista, llamadas por teléfono,

26 *Ibidem*, p. 293.

27 Harold Garfinkel, *Estudios en etnometodología*, op. cit., p. 42.

28 *Ibidem*, p. 45.

ventas, etcétera) y la documentación, no obstante, para entrar en este tema en particular refiérase al espacio dedicado a cultura organizacional.

Por otro lado, podemos decir que el paradigma de esta escuela fue el método empirista, es decir, analizar la organización social a partir de las interacciones situadas de sus miembros para conocer cómo funciona el orden en la interacción social y en las organizaciones. En este sentido, Garfinkel señala que la cultura consiste en ver cómo los individuos comparten la cultura por medio de conocimientos racionales con base en normas y reglas, no obstante, para comprender cómo lo hacen es necesario segmentar su estudio, por ejemplo, las conversaciones u otros métodos que ya hemos mencionado sirven para reforzar los fundamentos empíricos. En definitiva, para Garfinkel la “cultura es un cuerpo descontextualizado de conocimientos (un conjunto de ideas de carácter general y universalmente aplicadas)”²⁹ que sirven para que los individuos puedan explicar sus actividades en la vida cotidiana.

A la etnometodología se le ha criticado por negarse a difundir su marco teórico, se le ha tachado de “secta” cerrada, accesible sólo a sus discípulos. También se le ha cuestionado su tendencia a analizar fenómenos desde el enfoque micro sociológico y manejar temas que sólo son de su interés excluyendo las vidas e interacciones de los hombres y mujeres que componen las estructuras, clases y sistemas sociales, quienes finalmente hacen la historia.

Los etnometodólogos con su particularista y coyuntural mirada positivista de analizar su objeto de estudio pierden la comprensión histórica que sirve para tomar en cuenta las estructuras sociales determinadas en el tiempo limitando la actividad humana.

También es cuestionable que el conocimiento que construyen sólo provenga del lenguaje sin considerar otras formas para socializar, lo que quiere decir que este enfoque sólo contempla al pensamiento y no a la acción, se vuelve entonces a insistir en lo cognitivo dejando de lado lo activo, por tanto son excluidas la conducta y las emociones considerando al individuo sólo como pensador, es decir se le considera un actor en la medida en que piensa acerca de lo que hace.

Críticos como Giddens (1976) señalaron que la etnometodología trata de la acción como significado y no de la acción como praxis, también deja de explicar la relación entre objetividad y subjetividad y la intersubjetividad. Por ello, en general, los etnometodólogos no se consideran sociólogos en el sentido de tratar de hacer ciencia social sino que mueven en el relativismo epistemológico posmoderno, para el cual el método de la etnografía sólo es una narrativa más del modernismo que no

29 Juan José Caballero, “Etnometodología: una explicación de la construcción social de la realidad”, p. 98. [En línea]. Disponible en: <<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=249406>>. [Accesado el día 28 de julio de 2018].

proporciona más que su poder retórico y de convicción, sin certeza alguna de arrojar criterios de validez para diferenciar el conocimiento a partir de su verdad.

Finalmente, el programa etnometodológico de fundamentar la teoría de la acción únicamente con los procesos rutinarios de comunicación verbal (conversaciones) y escrita (documentos), es puesto en duda debido a que no extractan el conocimiento de sentido común de las estructuras sociales de la vida cotidiana.

BIOGRAFÍA 11

Harold Garfinkel



(Newark, Nueva Jersey, 1917-Los Ángeles, Estados Unidos, 2011). Sociólogo y fundador de la etnometodología. Hizo sus estudios de administración en la Universidad de Newark, y de maestría en la Universidad de Carolina del Norte. Durante la Segunda Guerra Mundial formó parte del Cuerpo Aéreo del Ejército de los Estados Unidos.

Después de la guerra, Garfinkel hizo un posgrado en la Universidad de Harvard, para luego adscribirse al Departamento de Estudios de Ciencias Sociales junto con Talcott Parsons. En esa época también fue invitado a trabajar en la Universidad de Princeton.

La influencia que recibió mientras trabajaba en el Departamento de Estudios de Ciencias Sociales no fue de Parsons sino de Alfred Schütz, quien haría que la visión de Garfinkel cambiara llevándolo a fundar la etnometodología.

En 1954 se une a la Universidad de California en Los Ángeles, lugar en el que permanece hasta su jubilación en 1987. También fue profesor visitante de la Universidad de Oxford. Por sus contribuciones al campo sociológico, la Asociación Americana de Sociología le otorgó el premio Cooley Mead. En 1963 pasó a formar parte del Centro de Estudio Científico para el Suicidio.

Entre sus obras más importantes se encuentran: *Estudios en etnometodología* (1967), *Condiciones de ceremonias de degradación de éxito* (1956), *Seeing Sociologically: The Routine Grounds of Social Action* (1948), *Toward a Sociological Theory of Information* (1952), entre otras.

FUENTES

Paul Adler y otros, *The Oxford Handbook of Sociology and Organization Studies: Classical Foundations*, Oxford, Oxford University Press, 2009, p. 300.

S/a, “Harold Garfinkel”, en *Etnometodologiazaragoza*. [En línea]. Disponible en: <<http://etnometodologiazaragoza.blogspot.es/1456095668/harold-garfinkel/>>. [Accesado el día 28 de agosto de 2018].

Claudia Hernández, “Historia de un sociólogo magnitud seis”, en *Revista LaPala*. [En línea]. Disponible en: <<http://www.lapala.cl/historia-de-un-sociologo-magnitud-seis/>>. [Accesado el día 28 de agosto de 2018].

Imagen: <<https://eixamestudis.wordpress.com/2015/02/09/lunes-sociologicos-harold-garfinkel/>>.

Cultura organizacional: los procesos de acción y el mundo social

Los enfoques etnometodológicos para el estudio de las actividades culturales de la organización normalmente muestran la forma en que los actores individuales explican y dan sentido a su mundo, mientras que la fenomenología interpretativa está más orientada a las relaciones sociales en donde los individuos interactúan con diversas prácticas negociadas sobre temas y definiciones para sostener interpretaciones particulares de la realidad.

Así, la etnometodología, como hemos analizado en su parte teórica, explora la realidad a partir no de lo que opinan los otros sobre las acciones que realizan los demás, sino ofreciendo estudios directos de recepción inmediata sobre las actividades que ocupan a los integrantes de una organización. Esta forma de analizar los fenómenos sociales llevó a la etnometodología a manejar un enfoque externo.

El trabajo etnometodológico, por consecuencia, tuvo una fuerte influencia de aplicación en las organizaciones sobre los procesos de acción referidos al sistema de valores culturales y las formas de control sobre expresiones o demostraciones de intimidad o peligrosidad en los individuos en el momento mismo de la interacción.³⁰ Estos trabajos se produjeron durante 20 años y muchos de ellos se publicaron. Actualmente han vuelto a resurgir con metodologías como el análisis narrativo.

Con base en lo anterior, es ahora pertinente abordar el tema de los estudios de cultura organizacional y cuáles fueron las ideas recogidas de la etnometodología, para ello seguiremos a los autores más sobresalientes en este ámbito de estudio.

Garfinkel contribuyó a estudiar las organizaciones, junto con Wilbert Moore,³¹ en un proyecto sobre “Comportamiento Organizativo”, en la Universidad de Princeton; posteriormente trabajó para la Universidad Estatal de Ohio colaborando en estudios de mando y dirección. En 1967 publicó una serie de artículos y libros sobre jurados y ciencias sociales, además de colaborar en la organización de una clínica psiquiátrica y de un centro de prevención del suicidio. Trabajó con Egon Bittner³² sobre el concepto de organización en 1974, sustentado casi por completo el enfoque etnometodológico.

30 Nick Llewellyn, “Garfinkel and Ethomethodology”, en Paul Adler y otros, *The Oxford Handbook of Sociology Social Theory and Organization Studies: Contemporary Currents*, op. cit., p. 304.

31 Wilbert Moore (1914-1987). Sociólogo norteamericano. Es conocido por haber formado parte del primer grupo de estudiantes de doctorado de Talcott Parsons. Se desempeñó como profesor en las universidades de Princeton y Denver.

32 Egon Bittner (1921-2011). Sociólogo checoslovaco, recibió su título de doctor en la Universidad de California. Fue profesor en la Universidad de Brandeis. En su honor se otorga el Premio Bittner.

Bittner fue uno de los primeros en criticar el enfoque funcionalista de la organización, al sostener que las organizaciones eran vistas por los teóricos funcionalistas de las organizaciones como lugares estables y personas comprometidas en actividades dirigidas a cumplir con los objetivos asignados. Para este crítico, dicha percepción de estructura sólo representaba una suposición de sentido común de ciertos actores dentro de una situación dada.³³ No obstante, para este investigador las organizaciones presentan una gran cantidad de problemas complejos. Con esta observación “Bittner sugiere el estudio de la organización como un constructo de sentido común en el que el ‘metodólogo’ debe ocuparse de los procedimientos y consideraciones que los actores invocan en la construcción de su mundo”.³⁴ En este sentido, lo que pretendió Bittner con la etnometodología fue crear un programa de investigación de aplicación a las organizaciones más que buscar construir una teoría acerca de las organizaciones. Por ello Bittner consideró que el individuo en la organización ve la formalidad como una táctica a cumplir en la que invoca ciertas reglas de conducta porque él tiene la libertad de comprender el significado de las reglas como construcciones de sentido común que lo llevan a promulgarlas y a vivir con ellas. Así, la formalidad es vista como un modelo de unidad estilística y de referencia corroborativa en el contexto organizacional.³⁵ Esto apunta a entender, como dice Bittner, que los actores involucrados construyen el mundo organizacional.

El objeto de estudio que empleó Bittner fueron las prácticas contables de los oficiales de policía de dos grandes áreas urbanas como su foco analítico de atención para demostrar cómo los actores policiales construyen el mundo organizacional. En su artículo “The Police on Skid Row” (1967),³⁶ Bittner consideró que el trabajo policial de rangos oficiales tiene un alto nivel de competencia para resolver problemas de alta complejidad, seriedad e importancia, en zonas urbanas como Skid Row caracterizada por un alto índice de violencia, incertidumbre en el comportamiento humano y una población migrante de inadaptados. Para mantener la paz en Skid Row, se permite una considerable libertad de acción, sin restricción de la autoridad central, por lo tanto los policías actúan en términos de sus expectativas ya que son libres de definir su comportamiento; en este sentido, el comportamiento de los policías parece refutar el concepto que el mismo Bittner propone sobre los determinantes estructurales ya que los policías (cuya tarea es patrullar) no están sujetos a ningún sistema de

33 Egon Bittner, “The Concept of Organization”, pp. 239-240. [En línea]. Disponible en: <https://www.jstor.org/stable/40969788?seq=1#page_scan_tab_contents>. [Accesado el día 21 de agosto de 2018].

34 Gibson Burrell y Gareth Morgan, *Sociological Paradigms and Organizational Analysis: Elements of the Sociology of Corporate Life*, op. cit., p. 262.

35 *Ibidem*, pp. 262-263.

36 Egon Bittner, “The Police on Skid Row”, pp. 699-715. [En línea]. Disponible en: <https://www.jstor.org/stable/2092019?seq=1#page_scan_tab_contents>. [Accesado el día 21 de agosto de 2018].

control externo. No obstante, en el escrito aparece implícito que en la policía de Skid Row los factores estructurales a nivel social tienden a tener menos impacto en el desempeño de los policías que en otros lugares, pero no es abordado claramente por Bittner, ni tampoco existe explicación alguna sobre el control externo de la sociedad. Lo que parece haber encontrado Bittner en su trabajo es una manifestación de relaciones organizacionales y sociales que no cuestionan las acciones de los policías.³⁷

Otro autor que trabajó en la misma línea que Bittner fue Don Zimmerman cuyo trabajo al igual que el de Bittner, ofrece una propuesta teórica que no ajusta con la investigación empírica. Su investigación contempla dos líneas de trabajo: la primera se caracteriza por seguir el paradigma interpretativo con el enfoque de la ontología nominalista y la segunda está más orientada a la visión objetivista.³⁸ En este caso nosotros vamos a seguir el paradigma interpretativo, que es el tema que nos ocupa. En su investigación con D. Lawrence Wieder³⁹ rechaza la concepción burocrática sobre la idea de que los significados, normas y valores intersubjetivamente compartidos son los que orientan las actividades de los individuos, y se adhiere a la creencia de que la realidad social es producto directo de la conciencia humana, sin embargo, en su escrito señalan que los seres humanos son presionados continuamente por los valores y normas intersubjetivamente socializados, además constantemente hacen referencia a las capacidades de otros para crear el sentido que supuestamente encuentran al socializar con los demás.

En estos procesos los individuos crean el mundo social por medio de las prácticas contables durante las actividades que llevan a cabo cotidianamente y es en este proceso ontológico nominalista donde se encuentran los postulados del paradigma interpretativo.

La observación participante es uno de los pocos enfoques metodológicos en las ciencias sociales que enfatiza la observación directa del comportamiento *in situ*. El régimen para generar una descripción detallada de las actividades sociales en curso en su entorno natural es exigente, y en diversas circunstancias esta técnica es difícil de ejecutar.⁴⁰

Más adelante, junto con Marilyn Whalen (1987), analizó las llamadas telefónicas que se producen en los centros de emergencia. Encontraron que en estas llamadas no

37 Gibson Burrell y Gareth Morgan, *Sociological Paradigms and Organizational Analysis: Elements of the Sociology of Corporate Life*, op. cit. p. 263.

38 *Ibidem*, p. 264.

39 D. Lawrence Wieder. Fue uno de los primeros que siguió la escuela etnometodológica de Garfinkel. Ha sido miembro del Departamento de Sociología de la Universidad de Carolina, Santa Bárbara y profesor emérito de comunicación en la Universidad de Oklahoma.

40 Don Zimmerman y D. Lawrence Wieder, "The Diary: Diary-Interview Method", p. 479. [En línea]. Disponible en: <<http://journals.sagepub.com/doi/10.1177/089124167700500406>>. [Accesado el día 21 de agosto de 2018].

existe la conversación abierta. También hallaron el uso normalizado de un protocolo de comportamiento en las llamadas telefónicas. Por el contrario en las llamadas de emergencia algunos elementos de apertura son tratados con bastante seriedad.

Así sostienen que la actividad interactiva de las llamadas entre los ciudadanos y los responsables de contestar a las emergencias se construye a partir de materiales locales y particulares. La conclusión de estos analistas sobre las llamadas de emergencia radica en que la organización secuencial de la conversación es un recurso fundamental para actividades sociales dirigidas a asuntos externos, pero abordables a través de conversaciones, y para lograr patrones de acción regulares y recurrentes frente a los diversos detalles y circunstancias.⁴¹

Finalmente, tanto Don Zimmerman como D. Lawrence Wieder y Melvin Pollner⁴² han buscado la forma de descubrir los procedimientos universales que las personas utilizan para construir un sentido de realidad.⁴³

Para argumentar tal suposición estos intelectuales se han apoyado en los siguientes razonamientos:⁴⁴

En todos los procesos de interacción existen rasgos relevantes (actitudes, opiniones, creencias, etcétera) que los actores aparentemente adoptan para demostrar consenso dependiendo del escenario de la interacción.

Señalan también que en las interacciones los individuos emplean prácticas y métodos, tanto implícitos como explícitos, que les sirven para adecuar la apariencia de consenso con montajes y desmontajes según los rasgos que caracterizan a la estructura ordenada y comprensible.

Por último afirman que en estos escenarios con estructura ordenada y comprensible, las reglas tienen características especiales en ciertos aspectos que no se pueden llevar completamente a otros escenarios, porque a cada situación le compete un *corpus* circunstancial.

De lo anterior se desprende que la atención de estos etnometodólogos se dirige principalmente hacia los métodos que los actores utilizan para construir, mantener y cambiar la apariencia de un mundo social ordenado y conectado. Estos métodos

41 Marilyn Whalen y Don Zimmerman, "Sequential and Institutional Contexts in Calls for Help", p. 172. [En línea]. Disponible en: <https://www.jstor.org/stable/2786750?origin=crossref&seq=1#page_scan_tab_contents>. [Accesado el 21 de agosto de 2018].

42 Melvin Pollner fue profesor de sociología y miembro del Departamento de Sociología de la Universidad de California.

43 Juan José Caballero, "Etnometodología: una explicación de la construcción social de la realidad", p. 94. [En línea]. Disponible en: <http://www.reis.cis.es/REIS/PDF/REIS_056_06.pdf>. [Accesado el día 21 de agosto de 2018].

44 Juan José Caballero, "Etnometodología: una explicación de la construcción social de la realidad", *op. cit.*, p. 106.

son directamente observables y constituyen una parte principal de las acciones de las personas en la vida cotidiana.

Otro autor que se dedicó a analizar las conversaciones y la interacción en las instituciones fue Graham Button (1987), quien también consideró que la etnometodología tiene una aplicación directa a través de la investigación empírica sobre las propiedades ordenadas de la acción social. Para él, la etnometodología era una sociología nueva que se podía integrar a los negocios.⁴⁵ Su objeto de estudio fueron las entrevistas de trabajo a las cuales consideró como conversaciones secuenciales con turno de palabra. Button señala que lo que realmente define una entrevista de trabajo es lo que hacen las personas y la forma en cómo estructuran y organizan sus interacciones con los actores, esto significa estudiar cómo los individuos organizan su conversación a la hora de intercambiar sus diálogos. En términos generales, la esencia de la entrevista es la naturaleza de la interacción conversacional.⁴⁶

Robert Anderson,⁴⁷ John Hughes y Wes Sharrock (1987),⁴⁸ por su parte, se han dedicado a explorar la naturaleza de las negociaciones entre ejecutivos de empresas. Entre sus descubrimientos han encontrado que las negociaciones son, en alto grado, razonables, impersonales e independientes, es decir, que en las negociaciones los miembros piensan lo que van a decir de forma calculada y razonable. No se externalizan sentimientos, lo que realmente se hace es trabajar controlando lo que van a decir y a hacer. También han encontrado que si no logran negociar en ese momento, difícilmente lo podrán hacer después. Estos autores, afirman que en las negociaciones no existe gran diferencia de lo que sucede en la vida cotidiana. “La vida de los negocios no transcurre en el departamento de ventas, apartada del resto de la vida social. Aquella es una continuación y está entrelazada con ésta”.⁴⁹

Por su parte, Steven E. Clayman⁵⁰ analizó el discurso y las técnicas que emplean los entrevistadores en los noticiarios de la televisión para dar la impresión de neutralidad. En un artículo titulado “Footing in the Achievement of Neutrality: The Case of News Interview Discourse”,⁵¹ el autor analizó la entrevista como fenómeno

45 Graham Button, *Ethnomethodology and the Human Sciences*, p. 4.

46 George Ritzer, *Teoría sociológica contemporánea*, op. cit., p. 304.

47 Robert Anderson. Conferencista y estudioso de las organizaciones. Ha sido profesor de la Universidad del Norte de Colorado.

48 Wes Sharrock. Estudió sociología en la Universidad de Leicester. Actualmente se desempeña como profesor en la Universidad de Manchester.

49 *Idem*.

50 Steven Clayman. Sociólogo de formación, actualmente se desempeña como profesor en la Universidad de California, en Los Ángeles. Sus principales temas se centran en: interacción, comunicación en masas y usos de métodos cuantitativos, etc.

51 Steven Clayman, “Footing in the Achievement of Neutrality: The Case of News Interview Discourse”, en *ResearchGate*, 1992, pp. 163-198. [En línea]. Disponible en: <https://

interaccional, sin embargo, señala que el objetivo de la entrevista es la audiencia no el entrevistado por lo que éste se expone a la crítica y opinión de los oyentes. En las indagaciones que llevó a cabo en la interacción que se suscita entre estos dos actores, encontró que el discurso del periodista prácticamente es neutral, su opinión personal no interfiere durante la entrevista debido a que este género, dentro de los noticiarios, normalmente es transmitido en vivo. Por ello, dice Clayman, este diálogo se ajusta a un proceso discursivo específico en el que el periodista y entrevistado cuentan previamente con un formato determinado formulado por la institución periodística. En este formato está indicado que la apertura de la entrevista la produce la entidad televisiva así como las entradas y cierres, la duración de la entrevista está determinada y los turnos entre entrevistador y entrevistado son prefijados, el cierre debe ser anunciado por el entrevistador.

Respecto al contenido de la entrevista, Clayman encontró que los temas son citados a la manera de un titular de periódico. Durante el proceso de la entrevista pueden existir diferencias entre los interlocutores, sin embargo, estas discrepancias están estratégicamente seleccionadas dentro del formato, los contenidos se manejan con formas adecuadas y los efectos pretendidos. También descubrió que es el entrevistado quien mantiene, refuerza o degrada su propia imagen pues él es el que decide cómo responder y el modo de autopresentarse, en ese sentido, dejan que el entrevistado sea el que exprese sus creencias, sentimientos o puntos de vista.⁵²

De esta forma, Clayman demuestra cómo se dan las posiciones y actitudes (lo que él denomina *footing*, concepto que retoma de Goffman) que los interlocutores asumen en una entrevista noticiosa televisiva, con respecto a lo que está sucediendo y a su propio discurso. Así, comprobó que la entrevista televisiva es un fenómeno interaccionalmente logrado.⁵³

También se han hecho estudios sobre tests estandarizados, por ejemplo los de inteligencia en diversas instituciones en donde se investiga la interacción con el fin de arrojar luz sobre la naturaleza misma de la interacción; según Douglas,⁵⁴ con este tema existen infinitas posibilidades de estudiar el fenómeno de la interacción.

www.researchgate.net/publication/268819630_Footing_in_the_Achievement_of_Neutrality_The_Case_of_News_Interview_Discourse. [Accesado el día 22 de agosto de 2018].

52 Steven Clayman, "Footing in the Achievement of Neutrality: The Case of News-Interview Discourse", en *ResearchGate*, 1992, *op. cit.*, pp. 163-164. [En línea]. Disponible en: <https://www.researchgate.net/publication/268819630_Footing_in_the_Achievement_of_Neutrality_The_Case_of_News_Interview_Discourse>. [Accesado el día 22 de agosto de 2018].

53 *Ibidem*, p. 180.

54 George Ritzer, *Teoría sociológica contemporánea*, *op. cit.*, p. 306.

Por otro lado, en el texto “The Diversity of Ethnomethodology” (1991), que Steven Clayman produce en coautoría con Maynard Douglas,⁵⁵ se aprecia un apartado sobre las diversas aplicaciones empíricas en el que analizan estructuras formales de acciones que están relacionadas con el fenómeno del lenguaje natural. En estas investigaciones los autores hallaron que todo el lenguaje natural es indexical,⁵⁶ “lo que significa que la comprensibilidad de cualquier enunciado, en lugar de ser fijada por alguna definición abstracta, depende de las circunstancias en las que aparece”.⁵⁷

Los autores, con base en Garkinkeld y Sacks, señalan que en cada ocasión real y conducta común las expresiones indexadas guardan un orden dentro del mundo organizado, es un orden continuo y práctico que en lugar de ser un problema se convierte en un recurso para diversos universos sociales.⁵⁸

Las actividades en las que se comprende el orden de las expresiones indexicales son aquellas en donde los miembros dicen, describen, explican, resumen y caracterizan con palabras lo que están haciendo o hablando.⁵⁹

Con estas actividades lo que procede es vincular y emparejar en forma de adyacencia estos nodos que sirven para posicionar emisiones con fines de inteligibilidad. Para que se produzca este estado de adyacencia, por un lado, los interactuantes aprehenden los enunciados al considerarlos en relación con la conversación anterior para su comprensión. “En consecuencia muestran su comprensión al vincular sus propios enunciados con los anteriores”.⁶⁰ Por otro lado, al vincular cada uno de estos enunciados se produce una proposición caracterizada por las secuencias de la conversación, de tal manera que operan de forma penetrante en el análisis de cualquier enunciado dado.

La conversación es indexical cuando su significado deviene del contexto, es decir, cuando los interlocutores construyen enunciados de forma secuencial para mostrar la comprensión de éstos, y cuando se da este intercambio se trata de una propiedad

55 Maynard Douglas. Socióloga y etnometodóloga. Se desempeña como maestra en la Universidad de Winsconsin, en donde imparte clases de etnometodología, psicología social e interacción social.

56 “El fenómeno de la indicialidad dirige la atención hacia el problema de cómo los actores en un contexto construyen una visión de la realidad en ese contexto, desarrollando expresiones que invocan su común visión sobre lo que es real en su situación”. En Juan José Caballero, “Etnometodología: una explicación de la construcción social de la realidad”, *op. cit.*, p. 94.

57 Maynard Douglas y Steven Clayman, “The Diversity of Ethnomethodology”, p. 397. [En línea]. Disponible en: <www.researchgate.net/publication/234838392_The_Diversity_of_Ethnomethodology>. [Accesado el día 22 de agosto de 2018].

58 *Ibidem*, p. 398.

59 *Idem*.

60 *Ibidem*, p. 399.

indexical ordenada. Así, las expresiones indexadas son “una ventana a través de la cual mirar la base del orden social”.⁶¹ De esta manera, los individuos interactúan con una diversidad de acciones sociales precisas, ordenadas, interdependientes y de compromiso, por medio de la colocación precisa de su turno en la conversación, siempre y cuando sea con relación a la vocalización circundante. Para el análisis indexical también se consideran los gestos.

Clayman y Douglas señalan que el uso de estas formas de conversación ayuda a descargar mucho el trabajo en las instituciones ya que revelan una orientación hacia contextos institucionales de sentido común.

Con el trabajo etnometodológico sobre las conversaciones han surgido diversas estrategias de análisis, sin embargo, los autores las agrupan en tres estrategias. La primera de ellas explica paso a paso el ensamblaje de actividades. (Atkinson y Drew 1979), secuencias de acusación en el discurso de prueba, (Zimmerman, 1984), solicitudes de asistencia policial (Douglas, 1984), secuencias de negociación en negociaciones de declaración (Button, 1987), preguntas y respuestas en trabajo (Boden, 1991), establecimiento de agenda en entornos de negocios, entre otros.⁶²

Otra forma de analizar las conversaciones es aplicando la estrategia analítica de conversación, que consiste en describir los sistemas distintivos de toma de turnos que organizan entornos institucionales, por ejemplo lecciones en el aula (Atkinson y Drew, 1979), entrevistas informativas (McHoul, 1978), (Mehan, 1979), audiencias de mediación (Greatbatch, 1988) y audiencias congresionales (Halkowski, 1990). Por último está la estrategia que analiza cómo los tipos de secuencia discretos de la conversación son retomados para reducirlos, adaptarlos y orientarlos estructuralmente a los intereses de la institución (Heritage, 1984-1985, comparación de las secuencias de preguntas y respuestas).⁶³

En todos estos estudios el análisis comparativo de la conversación ordinaria permite a los investigadores “identificar qué es distintivo del discurso institucional y qué es genérico para la interacción como tal”.⁶⁴

En términos generales, dicen estos dos especialistas, la mayor parte de los estudios etnometodológicos han sido analizados en instituciones, no obstante difieren en sus líneas de análisis. En unos se han estudiado los fenómenos básicos de orden por lo cual no entran a la discusión teórica sobre las instituciones bajo la lente del escrutinio. En otros, el interés está puesto en contribuir no sólo a la etnometodología, sino también a la comprensión sociológica general de ámbitos como el Derecho, la medicina, la educación, los medios de comunicación, entre otros.

61 *Idem.*

62 *Ibidem*, p. 407.

63 *Idem.*

64 *Ibidem*, p. 308.

Asimismo señalan que los primeros estudios trabajaron con metodologías etnográficas y muestran un cimiento de actividades producidas en organizaciones debajo de los procesos superficiales, mientras que los productos de los entornos institucionales tuvieron el sustento metodológico de la etnografía principalmente.

En esta línea de investigación, unos años más adelante, las investigaciones de etnometodología de un primer orden se centraron en la interacción oral mientras que las revisiones analíticas respecto a las diferencias de la interacción se hicieron desde la etnografía.⁶⁵

El análisis narrativo,⁶⁶ en los últimos años, ha tenido una perspectiva de crecimiento en los estudios culturales de las organizaciones. Barbara Czarniawska⁶⁷ es una de las investigadoras de las organizaciones que se ha introducido en el análisis narrativo con el uso de métodos cualitativos e instrumentos de investigación. Al igual que sus colegas, ha rechazado el enfoque positivista racionalista, que considera, dominante en los estudios organizacionales, en su lugar propone el enfoque interpretativo. Sus estudios, al igual que los de los demás etnógrafos, fueron analizados grabando las conversaciones en el momento de su producción.

Esta investigadora estudió los procesos de narrativización en el sector público sueco y como producto de esas investigaciones publicó en 1997 el libro *Narrating the Organization: Dramas of Institutional Identity*. En esta publicación, Czarniawska argumenta que para explorar estos territorios se necesitan recopilar historias locales y concretas sobre la vida organizacional y someterlas a una interpretación abstracta y metafórica.⁶⁸ Con el enfoque narrativo analiza e interpreta el funcionamiento organizativo a partir de las rutinas que ejecutan los actores en las organizaciones en las que indaga los patrones que manifiestan las paradojas, las cuales revelan la naturaleza de la vida organizacional: “seguimos rutinas para cambiar y descentralizamos para

65 *Ibidem*, p. 408.

66 “El análisis narrativo es un enfoque de investigación cuyos datos de estudios consisten en acciones y eventos, pero en el cual es el análisis lo que permite decantar estos hitos en una narrativa”. En Nicolás Schöngut y Joan Pujol, “Relatos metodológicos: difractando experiencias narrativas de investigación”, s/p. [En línea]. Disponible en: <de:www.qualitative-research.net/index.php/fqs/article/download/2207/3810>. [Accesado el día 22 de agosto de 2018].

67 Barbara Czarniawska. Estudiosa de las organizaciones. Se desempeña como profesora en la Universidad de Gothenburg. Sus líneas de investigación son: complejidad, institucionalismo y estudios organizacionales, entre otras.

68 Barbara Czarniawska, “Narrating the Organization: Dramas of Institutional Identity”, p. 539. [En línea]. Disponible en: <https://www.researchgate.net/publication/37687581_Narrating_the_Organization_Dramas_of_Institutional_Identity>. [Accesado el día 22 de agosto de 2018]

controlar. Al enfrentar tales paradojas, traemos crisis a las instituciones existentes y les permitimos cambiar”.⁶⁹

Y es a través de la indagación de narrativas, señala la autora, que el investigador interpreta para comprender los procesos y dinámicas de la organización, así como las identidades de sus miembros, las estrategias, la cultura, entre otras. La especialista llega a la conclusión de que a través de las narraciones, principalmente, los individuos encuentran sentido colectivo a la vida en las organizaciones.

En sí, la narrativización es un género enunciativo que a pesar de formar parte de las interacciones particulares de los actores de una organización, provee a los investigadores de una vasta información para ser codificada e interpretada y de esta forma conocer la interacción significativa en la gestión empresarial, la cultura organizacional, la identidad y las políticas de la organización que dan legitimidad a la organización.

En uno de sus textos más recientes, *Narratives in Social Science Research*, Czarniawska⁷⁰ menciona que existen tres roles dentro de una narración con base en autores que fundaron la teoría narrativa:⁷¹

1. Como una forma básica de la vida social.
2. Como un modo de conocimiento.
3. Como un modo de comunicación.

Para Czarniawska, la narración y el relato sirven como esquemas lingüísticos y cognitivos para el estudio de una narrativa de la vida cotidiana, así una trama es un proceso que va del equilibrio al desequilibrio y así subsecuentemente, por lo que en una narrativa se comienza con una situación estable que se desequilibra por una fuerza dirigida en dirección opuesta, la estabilidad se restablece; pero este segundo equilibrio nunca es igual al primero.

También destaca las cuatro formas principales empleadas en la narrativa: romance, tragedia, comedia y sátira, y las relaciona de forma paralela con los principales figuras retóricas: la metáfora con el romance, la metonimia con la tragedia, la sinécdoque con la comedia y la ironía con la sátira. Esta relación paralela la propone como consecuencia de que en las organizaciones actuales la mayor parte del aprendizaje social resulta de la circulación de las historias, porque las historias mismas son su

69 Barbara Czarniawska, “Narrative Approach to Organization Studies”, p. 6. [En línea]. Disponible en: <<http://methods.sagepub.com/book/a-narrative-approach-to-organization-studies>>. [Accesado el día 22 de agosto de 2018].

70 Barbara Czarniawska, *Narratives in Social Science Research*, p. 30. [En línea]. Disponible en: <https://www2.kimep.kz/bcb/main/lihrt/Turm_Czarn.pdf>. [Accesado el día 22 de agosto de 2018].

71 Alasdair MacIntyre, Alfred Schütz, Jerome Bruner, Walter Fisher, entre otros.

trabajo, esto permite a los directivos administrar y gestionar las organizaciones de forma óptima.⁷²

Sobre los roles narrativos Czarniawska señala que dentro de las organizaciones se destacan las siguientes:

A pesar que los actores se encuentran involucrados en diferentes proyectos, las narrativas se basan en una estructura en común. En este sentido, las narraciones de los trabajadores llevan implícito el mensaje sobre la organización donde trabajan.

Entre las exploraciones recientes sobre estudios del lugar de trabajo están las de Paul Luff, Jon Hindmarsh y Christian Heath (2001).⁷³ Para estos analistas, el trabajo, como una actividad situada y una conducta administrada profesionalmente, ha escapado en gran medida del ojo sociológico, sin embargo recientemente ha vuelto a ser foco de atención para los investigadores, principalmente profesionales de la administración. Las pesquisas actualmente se centran en la producción y coordinación de actividades en interacción, pero sólo que ahora tienen un campo más abarcador porque contemplan el papel que desempeña la tecnología en la vida laboral actual.

La conversación y la conducta visual es el foco de análisis para Luff, Hindmarsh y Heath, para ellos estos estudios son de interés práctico por lo que se interesan en conocer situaciones como la resistencia de los empleados a los cambios, las promesas incumplidas, entre otras. Con estos abordajes prácticos se puede tener una idea de lo que está sucediendo en el sitio de trabajo y ofrecer soluciones que beneficien la posición de los trabajadores, es una forma parcial de obtener resultados, señalan estos profesionales.

Para tener una comprensión de lo que sucede, es necesario confeccionar una etnografía detallada de grabaciones de video de práctica de trabajo *in situ* en la que “el analista considere la emergencia de la conciencia práctica como un aspecto de la acción encarnada que no está discursivamente disponible para las partes ni en el momento de la acción ni después”.⁷⁴ Es posible entender este proceso como una comprensión más completa del sentido vivido de la práctica. Una vez que se tienen grabados los materiales, se analizan a detalle (la combinación hablada y las acciones físicas visualmente observables) para obtener los aspectos tácitos en las prácticas e interacciones de trabajo que no se perciben a simple vista y son dados por supuestos. Así, el trabajo etnográfico suministra materiales para comprender a fondo y a detalle las interacciones que han sido grabadas, de este modo las acciones orales se analizan utilizando convenciones analíticas y las visuales se estudian en relación directa

72 Barbara Czarniawska, *Narratives in Social Science Research*, pp. 30-31.

73 Paul Luff, Jon Hindmarsh y Christian Heath, “The practical Sociology of Technology in Action”, pp. 183-189. [En línea]. Disponible en: <https://www.jstor.org/stable/4194877?seq=1#page_scan_tab_contents>. [Accesado el día 22 de agosto de 2018].

74 *Ibidem*, p. 184.

con las orales, se van examinando una en relación con la anterior. Con esta fuente de información se puede propiciar un análisis hermenéutico completo en el que la interacción se interpreta *vis à vis*; con este proceso se puede explicar el sentido de la interacción real que demuestra que estas interacciones están orientadas contextualmente y organizadas estructuralmente.⁷⁵

El objetivo es divulgar el razonamiento y los procedimientos a través de los cuales se llevan a cabo las tareas de trabajo. Al revelar la base de acción intersubjetiva en el sitio de trabajo, estos estudios también iluminan la dimensión social del uso de la tecnología y otros objetos.⁷⁶

Este desarrollo de pesquisas etnográficas, concluyen los analistas, trae como consecuencia la comprobación de la existencia de un orden en las actividades laborales.

En términos generales, la etnometodología ha servido para analizar las acciones que se manifiestan en las interacciones de recepción inmediata y así conocer cómo se construye el sentido organizacional en los individuos. Estos estudios se caracterizan por la producción de información para la mejora en los procesos de dirección y gestión, interacciones en los equipos de trabajo, mando y dirección, negociación, formatos estratégicamente seleccionados, posiciones y actitudes, orientación hacia contextos institucionales de sentido común, discurso institucional, descripción de sistemas distintivos de toma de turnos, funcionamiento organizativo a partir de rutinas con patrones para controlar, conducta administrada profesionalmente, etcétera.

Si bien la etnometodología se dedica a analizar los fenómenos sobre las competencias que se desarrollan en las actividades cotidianas en las organizaciones, no ha sido capaz de esclarecer fenómenos culturales más amplios. Su lente de análisis son las actividades específicas con resultados sólo para esas actividades concretas de forma acotada y puntual. Las aportaciones de la etnometodología ayudaron de este modo a esclarecer ciertas prácticas sobre interacciones e intercambios simbólicos acerca de situaciones de control, dominio, seguimiento de patrones, cultivo de formas de expresión, aprendizaje, etcétera, con la idea de mantener los estándares de comportamiento de la organización. En términos generales, suministran los recursos culturales que animan y estructuran las interacciones.

La realidad es que las investigaciones etnometodológicas sólo se preocupan de los modos como: 1) las acciones se interrelacionan para producir y reproducir un orden reconocible de asuntos cotidianos; 2) la presencia de un mundo social envolvente y coactivo puede ponerse de manifiesto desde el interior del escenario local, y 3) la dependencia de los acontecimientos respecto del aquí y

75 *Idem.*

76 *Ibidem*, p. 185.

el ahora puede descubrirse que está importantemente conectada a cosas lejanas y antiguas.⁷⁷

De ahí que se insista en que la etnometodología se acerca mucho a los preceptos positivistas al defender una metodología particular para estudiar casos puntuales de las organizaciones. Como lo señalan sus propios seguidores, “lo que pretende la etnometodología es describir prácticas interpretativas, no identificar las causas de la acción”.⁷⁸

Otros autores: Aaron Cicourel, Lucy Suchman, Jeff Coulter, Harvey Sacks, Melvin Pollner, Michael Moerman, David Goode, Kenneth Liberman, Paul Drew, David Sudnow, Ken Morrison, Albert Robillard, Howard Schwartz, Dough Macbeth, Charles Goodwin, Eric Livingston, Francesca Alby, Cristina Zuccheromaglio, Jon Hindmarsh, Allison Pilnick y otros.

77 Juan José Caballero, “Etnometodología: una explicación de la construcción social de la realidad”, *op. cit.*, p. 109.

78 *Idem.*

EL CONSTRUCTIVISMO ESTRUCTURALISTA DE PIERRE BOURDIEU

El pensamiento social del francés Pierre Bourdieu se distingue como una de las aportaciones más significativas sobre el devenir social del siglo pasado, reconocido ampliamente por sus obras en la sociología contemporánea y por integrar la teoría con la investigación empírica. Su contribución sobre la sociedad y la cultura siguen siendo referentes para un gran universo de aplicaciones empíricas debido a que su obra goza de una perspectiva sumamente extensa. Su trabajo se centra principalmente en las cuestiones culturales y simbólicas para explicar cómo los sujetos sociales se diferencian por el lugar que ocupan en la sociedad. Sus principales fuentes de inspiración fueron autores de obras tradicionales de las ciencias sociales, las humanidades y la filosofía entre los que se encuentran: Martin Heidegger, Edmund Husserl, Alfred Schütz, Karl Marx, Maurice Merleau-Ponty, Claude Lévi-Strauss, Michel Foucault, Raymond Aron y Ludwig Wittgenstein, e incluso autores de la tradición epistemológica francesa, que enfatiza el no-positivismo y antievolucionismo.

El fundamento de su trabajo estuvo enfocado en construir un nuevo conocimiento sobre la paradoja subjetivismo-objetivismo. Él no estaba de acuerdo que existiera una ruptura entre estas dos nociones. “De todas las oposiciones que dividen artificialmente a la ciencia social, la fundamental y la más ruinosa es aquella que se establece entre el subjetivismo y el objetivismo”.¹

Por un lado, encontró que Émile Durkheim, Ferdinand de Saussure, Claude Lévi-Strauss y los marxistas estructurales construyeron teorías enfocadas a la objetividad ignorando el proceso de construcción social. Para Bourdieu, este proceso de construcción social en los actores se produce a través de lo que perciben, piensan y construyen por medio de sus estructuras para luego actuar. En sus propias palabras: “Los objetivistas ignoran la acción y el agente”.²

Por otro lado, critica la fenomenología de Schütz, el interaccionismo simbólico de Blumer y la etnometodología de Garfinkel por orientar sus teorías en el subjetivismo, es decir, el modo en que los agentes piensan, explican o representan el mundo social dejando de lado las estructuras objetivas en las que esos procesos cobran realidad.³

1 Pierre Bourdieu, *El sentido práctico*, p. 43.

2 George Ritzer, *Teoría sociológica contemporánea*, op. cit., p. 500.

3 *Ibidem*, p. 501.

Sin embargo, Bourdieu no niega que estas aportaciones a la sociología forman parte de la construcción epistemológica en las ciencias sociales y reconoce que éstas contribuyen en cierta medida a explicar cómo se produce el conocimiento en la vida cotidiana a través de la interacción, ya que en estas relaciones se comparten normas, reglas y códigos comunes para organizar y establecer el orden social, es decir, para formar una cultura común. No obstante, este hallazgo sólo es suficiente para explicar las relaciones desde el enfoque de la función, pero no para dilucidar el factor de exclusión en los diferentes grupos que conforman la sociedad. Lo mismo sucede en la conversación, en la cual se emplean ciertas pautas de conducta que conllevan reglas implícitas para convenir razonamientos inteligibles y responsables sin tomar en cuenta el sentido racional histórico.

En palabras de Bourdieu:

Y debido a que ignora la relación entre el sentido vivido que la fenomenología social explicita y el objetivo que la física social o la semiología objetivista construyen, se proscribe analizar las condiciones de la producción y del funcionamiento del sentido del juego social que permite vivir como algo evidente el sentido objetivado en las instituciones.⁴

Con esta reflexión crítica, Bourdieu considera que para comprender los vínculos de relaciones que se construyen en la vida social hay que considerar el sentido práctico,⁵ es decir, el juego social que evidencia el sentido objetivado de las instituciones.

El principio de las prácticas en la relación entre constricciones externas que dejan un margen muy variable a la elección, y disposiciones que son el producto de procesos económicos y sociales casi completamente irreducibles a esas coerciones puntualmente definidas.⁶

Con estos argumentos Bourdieu explica cómo los objetos de conocimiento son *construidos* y no pasivamente registrados.⁷ Esta teoría de la práctica Bourdieu nos lleva a comprender la existencia de *espacios estructurados externos* a los cuales denomina *campos de posiciones sociales históricamente constituidos*. “Los campos se presentan para la aprehensión sincrónica como espacios estructurados de posiciones (o de puestos) cuyas propiedades dependen de su posición en dichos espacios y pueden analizarse en forma independiente de las características de sus ocupantes”.⁸

4 Pierre Bourdieu, *El sentido práctico*, op. cit., pp. 45-46.

5 Bourdieu considera la Teoría Práctica como el producto de la relación dialéctica entre la acción y la estructura.

6 *Ibidem*, pp. 82-85.

7 *Idem*.

8 Pierre Bourdieu, *Campo de poder, campo intelectual: itinerario de un concepto*, p. 119. [En línea]. Disponible en: <<http://ceiphistorica.com/wp-content/uploads/2016/01/bourdieu-campo-de-poder-campo-intelectual.pdf>>. [Accesado el día 20 febrero 2018].

Con base en estas ideas sobre la forma en la que los individuos construyen la realidad social por medio de espacios estructurados socialmente, Ritzer considera que el trabajo de Bourdieu está inspirado en dos fuentes de pensamiento: el constructivismo y el estructuralismo, los cuales articula para "... analizar la génesis de los esquemas de percepción, pensamiento y acción, así como de las estructuras sociales".⁹

A continuación examinaremos los conceptos principales del trabajo de Bourdieu; campo, capital, *habitus* y sus relaciones en la práctica. De acuerdo con el sociólogo francés, estas nociones se definen dentro de un marco teórico y no pueden analizarse de forma aislada.¹⁰

El espacio social y los campos

Para hablar de campo es necesario abordar un primer componente —el espacio social— necesario para ubicar la posición de los agentes dentro del sistema de estructuras diferenciadas.

Todas las sociedades se presentan como espacios sociales, es decir estructuras de diferencias que sólo cabe comprender verdaderamente si se elabora el principio generador que fundamenta estas diferencias en la objetividad. Principio que no es más que la estructura de la distribución de las formas de poder o de las especies de capital eficientes en el universo social considerado —y que por lo tanto varían según los lugares y los momentos.¹¹

Esta codependencia de posiciones diferenciadas en el espacio social está determinada por relaciones de orden. El orden es entendido como conjunto de posiciones enlazadas y a la vez antagónicas determinadas por ese espacio social.¹² Este sistema de posiciones se encuentra altamente diferenciado y jerarquizado en relación con el *valor* de la posición que ocupe el agente en el espacio social y de acuerdo con un sistema de legitimidades establecidas socialmente.

De esta forma, el espacio social está constituido por un conjunto de microcosmos sociales relativamente independientes donde existen relaciones objetivas¹³ entre posiciones y conformadas sobre la lógica de necesidades específicas a las cuales Bourdieu les denomina campos.¹⁴ Las relaciones son objetivas en cuanto a que son independientes de la conciencia y voluntad individuales.

9 George Ritzer, *Teoría sociológica contemporánea*, op. cit., p. 50.

10 Pierre Bourdieu y Loïc Wacquant, *Respuestas: por una antropología reflexiva*, p. 63.

11 Pierre Bourdieu, *Espacio social y campo de poder*, p. 48.

12 Pierre Boudieu, *Razones prácticas*, p. 16.

13 Es necesario aclarar que las relaciones objetivas son construidas y son producto de lo social.

14 Pierre Bourdieu y Loïc Wacquant, *Respuestas: por una antropología reflexiva*, op. cit., p. 64.

La noción de campo va a ser entendida como una esfera de la vida social en donde existen posiciones impuestas por los ocupantes (agentes o instituciones) de ese espacio. La posición implica la distribución de diferentes especies de poder (o capital), “–cuya posición implica el acceso a las ganancias específicas que están en juego dentro del campo– y, de paso, por sus relaciones objetivas con las demás posiciones (dominación, subordinación, homología, etc.)”.¹⁵

Vale decir que un campo se origina por la participación de agentes organizados, los cuales comparten un capital común y luchan por su apropiación. El recurso o capital es aportado por los mismos agentes sociales que pertenecen al campo, sin embargo, dependiendo del capital de cada uno, es la posición a ocupar dentro del espacio social.

Un campo social, dice Bourdieu, se puede comparar con un campo de juego en el que entran en competición los jugadores de acuerdo a objetivos propios a cumplir. En el juego se desarrolla una lucha debido a la existencia de intereses en la que se emplean diferentes estrategias según la dotación de fichas portadas por cada jugador y su capacidad de apuesta (capital) (inversión que atrapa al jugador). Al otorgarle un reconocimiento al juego los participantes aceptan y reconocen que es digno de ser jugado, y que vale la pena jugar, de lo contrario, se puede desatar una lucha feroz entre ellos. Capital y campo son totalmente interdependientes.¹⁶

La fuerza relativa de las fichas y de la apuesta varía según el juego, otorgando diversas jerarquías a sus participantes (triunfar-perder); en esta dialéctica, el que va ganando puede ejercer un poder y una influencia, por lo tanto la existencia en el campo para los demás puede convertirse en una *cantidad deleznable*. En este sentido, “el estado de las relaciones de fuerza entre los jugadores es lo que define la estructura del campo”.¹⁷

También en los campos existe una aprehensión sincrónica definida en términos de relaciones entre posiciones estructuradas y jerarquizadas, estas propiedades pueden ser analizadas por separado, independientemente de las características de quienes ocupan el espacio. La estructura de un campo es un estado que está determinado por un tiempo y espacio, es decir, es un momento dado en donde se juega con un capital específico. Ese capital ha sido acumulado históricamente a través de luchas anteriores, lo que determina las estrategias de los agentes comprometidos en salvaguardar ese capital. Todo esto lleva a que también se hable de un campo de fuerzas entre los agentes o las instituciones comprometidas en el juego. El conjunto de fuerzas constituye además luchas encaminadas a conservar o a transformar la estructura del campo debido a las divergencias que se van presentando en el sistema.

15 *Ibidem*, p. 64.

16 *Ibidem*, p. 65.

17 *Ibidem*, p. 66.

Bajo estas condiciones se puede decir que cada campo es al mismo tiempo un campo de significación, un campo de fuerzas y un campo de luchas.

El campo de significación está caracterizado por tener autonomía relativa, esto le permite establecer sus propios principios de legitimidad bajo ciertos objetos designados como son normas y convenciones sociales, a los que se les adhieren valores. La lucha por la apropiación de estos signos produce diferencias, diferencias que se vuelven simbólicas y constituyen un verdadero lenguaje. Esto origina una ruptura con la actitud ordinaria respecto al mundo. “... el espacio social es la realidad primera y última, ya que dirige hasta las representaciones que los agentes sociales pueden tener sobre ella”.¹⁸

Respecto al campo de fuerzas o espacio de las posiciones, producto de la distribución desigual, el recurso o capital establece su posición en el campo de fuerzas en una red de relaciones de poder objetivas que se inculcan sobre quienes se encuentran en los campos. “En tanto que campo de fuerzas actuales y potenciales, el campo es igualmente campo de luchas por la conservación o la transformación de la configuración de dichas fuerzas”.¹⁹ En otras palabras, los diferentes agentes emplean estrategias según su posición en el campo y en dependencia del capital que aportan, pero a decir verdad estas estrategias son clasificadas y clasificantes lo que conlleva *un orden social* a un tipo de clasificación colectiva, la cual no es el resultado de clasificaciones individuales sino reducida a una lucha de clasificación, lo que equivale a hablar de “una confrontación entre estrategias simbólicas intentando modificar posiciones manipulando las representaciones de posiciones”.²⁰

Bourdieu distingue diversos tipos de capital en el campo de posiciones. No obstante, señala que son tres los fundamentales –el económico, el social y el cultural– y agrega un cuarto, el capital simbólico, al tiempo que puntualiza:

Los agentes sociales no son ‘partículas’ mecánicamente arrastradas y empujadas por fuerzas externas. Son, más bien, portadores de capital y, según su trayectoria y la posición que ocupan en el campo en virtud de su dotación de capital (volumen y estructura), propenden a orientarse activamente, ya sea hacia la conservación de la distribución del capital, ya sea hacia la subversión de dicha distribución.²¹

1. El capital económico está constituido por los recursos monetarios, como la propiedad de los medios, en el que sólo se reconoce el interés material y la búsqueda liberada de las máximas ganancias monetarias.

18 Pierre Bourdieu, *Capital cultural, escuela y espacio social*, p. 39.

19 Pierre Bourdieu y Loïc Wacquant, *Respuestas: por una antropología reflexiva*, op. cit., p. 68.

20 *Ibidem*, p. 72.

21 *Idem*.

2. En capital social está conformado por los recursos potenciales de un grupo o de un agente que se desenvuelven en una red de relaciones duraderas sobre conocimientos y reconocimientos mutuos, de perfil prácticamente institucionalizado.
3. El capital cultural proviene de los hábitos adquiridos durante al proceso de socialización por medio de la educación y el conocimiento. El grado educación es lo que determina su posición social y también la distinción entre los miembros del campo. El capital simbólico surge de las representaciones producidas sobre la base de un conocimiento práctico (distribución de propiedades materiales) en los agentes. Estas representaciones son resultado del lugar o posición que los agentes ocupan en el espacio social y surge en función de esa su *realidad*. No obstante, las posiciones diferenciales de la *realidad del mundo social*, concebido como deseo y representación, se convierten en beneficios diferenciales dando como resultado distinciones reconocidas sobre la base material de lenguaje, atuendos, muebles, etcétera, referidos a que el agente constituya cierto estilo expresivo, estas diferencias son reconocidas o aceptadas como legítimas y funcionan por sí mismas como capital simbólico. Bourdieu aclara que el mundo material y el representacional son inherentes, independientemente de la autonomía que gozan las representaciones con respecto a las distribuciones: “aun cuando las representaciones disfrutaran de una autonomía definida con respecto a las distribuciones”.²²

Hasta aquí podemos dimensionar la aportación de Bourdieu sobre la articulación y el sentido que guardan los conceptos de estructura, campo y capital en el espacio social superando las ideas fragmentadas del conocimiento sobre contextos determinados.

Por otro lado, Bourdieu deja claro que el sentido práctico contribuye a explicar el objetivismo determinado por las estructuras sociales. También se dio a la tarea de proponer la noción de *habitus* para explicar el modo en cómo los agentes piensan o representan el mundo social y en el que se pudiera articular, con el sentido práctico y objetivista de esta forma, zanjaría el problema al que tanto se enfrentaban los sociólogos.

El concepto de *habitus* guarda una relación activa y creadora con el mundo y rechaza todos los dualismos conceptuales sobre los cuales se fundamentan... las filosofías poscartesianas: sujeto y objeto, interno y externo, material, individual y social.²³

22 Loïc Wacquant, “Capital simbólico y clases sociales: Pierre Bourdieu”, s/p. [En línea]. Disponible en: <<https://marxismocritico.com/2013/05/15/capital-simbolico-y-clases-sociales/>>. [Accesado el día 21 de febrero de 2018].

23 Pierre Bourdieu y Loïc Wacquant, *Respuestas: por una antropología reflexiva*, op. cit., p. 84.

En otras palabras, Bourdieu vincula subjetivismo y objetivismo con *habitus* y campo. Mientras el *habitus* existe en la mente de los agentes, los campos existen fuera de ellas.

En este sentido, la noción de *habitus* forma parte medular del paradigma intelectual de Bourdieu, el cual permite entender cómo el hombre deviene en ser social, sus pensamientos y su actuar son disposiciones sociales interiorizadas, su personalidad individual no es más que el producto lógico de las prácticas de sentido social históricamente determinadas, según la posición que ocupa en el espacio social.

La relación entre el *habitus* y el campo es, ante todo, una relación de condicionamiento: el campo estructura el *habitus*, que es producto de la incorporación de la necesidad inmanente de este campo o de un conjunto de campos más o menos concordantes; las discordancias pueden ser el origen de *habitus* divididos, incluso desgarrados. Pero también es una relación de conocimiento o construcción cognitiva: el *habitus* contribuye a constituir el campo como mundo significativo, dotado de sentido y de valía, donde vale la pena desplegar las propias energías.²⁴

Para entender el *habitus* como sistema de disposiciones adquiridas, Bourdieu parte de dos conceptos básicos: el de disposición y el de esquema. Al primero lo define como sistema de disposiciones adquiridas por aprendizaje, el cual designa una manera de ser, una propensión o una inclinación.²⁵ Al segundo lo denomina esquema o sistema de esquemas interiorizados que permiten engendrar todos los pensamientos, percepciones y acciones característicos de una cultura, y obedece sólo a estas acciones. El concepto engloba de modo indiferenciado tanto el plano cognoscitivo, como el axiológico y el práctico. “El *habitus*, como sistema de disposiciones adquiridas por medio del aprendizaje implícito o explícito que funciona como sistema de esquemas generadores de estrategias que pueden estar objetivamente conformes con los intereses objetivos de sus autores sin haber sido concebidas expresamente con este fin”.²⁶ No es entonces un producto de la obediencia a ciertas reglas o a cierto orden.

El *habitus* funciona también como estrategia en sentido simbólico e ideológico elaborado a partir de la diferenciación de clases sociales. Bourdieu señala que “el principio de las estrategias (...) no es sino una relación inconsciente entre un *habitus* y un campo. Las estrategias (...) son acciones que están objetivamente orientadas hacia fines que pueden no ser los que se persiguen subjetivamente”.²⁷

24 *Ibidem*, pp. 87-88.

25 Gilberto Giménez, “La sociología de Pierre Bourdieu”, p. 6. [En línea]. Disponible en: <<https://vdocuments.mx/gilberto-gimenez-la-sociologia-de-pierre-bourdieu.html>>. [Accesado el día 25 de febrero de 2018].

26 Pierre Bourdieu, *Espacio social y campo de poder*, op. cit., p. 125.

27 Pierre Bourdieu, *Cuestiones de sociología*, p. 118.

En suma, para este autor los agentes sólo tienen que dejar actuar a su *habitus* para ir conforme a las necesidades y exigencias inmanentes del campo, a actuar siempre con un sistema de disposiciones ajustadas a dicho campo, las cuales están social e históricamente constituidas, nunca universalmente dadas.

Así, el *habitus* es una modelación de la práctica, y a su vez sirve para regular las prácticas sociales, pero sobre todo es una forma de objetivar, mediante la práctica, la posición del actor social en el universo de la producción cultural.

Estas disposiciones culturales se adquieren por medio de tres formas: *el estado incorporado, el estado objetivado y el estado institucionalizado*.

El estado incorporado surge bajo la forma de disposiciones duraderas del organismo, se encuentra ligado al cuerpo. El lenguaje y la cultura, por ejemplo, transmitidos por la familia, son incorporados en forma de *habitus* al agente, de acuerdo a un valor y costo social según el tiempo acumulado para adquirir ese patrimonio, así, la familia se convierte en el primer mercado que comporta un costo social, se fija un precio por medio de atribuciones parentales (reconocimientos, valorizaciones, privaciones). Es un proceso de adquisición paulatina durante el cual el sujeto se va cultivando. En lo esencial se adquiere de manera totalmente encubierta e inconsciente y queda marcado por sus condiciones primitivas de adquisición hereditaria. “Esta forma de capital cultural presenta un más alto grado de encubrimiento que el capital económico, por lo que está predispuesto a funcionar como capital simbólico, es decir, desconocido y reconocido”.²⁸

El estado objetivado derivado de los bienes culturales —obras artísticas, libros, aparatos electrónicos, maquinaria, etcétera—, es transmisible en su materialidad, y se define solamente en relación con el capital cultural. Es independiente de las personas que poseen otros capitales incorporados. Esta apropiación material deriva en una apropiación de capital económico, pero también simbólica, lo que supone capital cultural.

Este capital cultural solamente subsiste como capital material y simbólicamente activo, en la medida en que es apropiado por agentes y comprometido, como arma y como apuesta que se arriesga en las luchas cuyos campos de producción cultural (campo artístico, campo científico, etc.) —y más allá, el campo de las clases sociales— sean el lugar en donde los agentes obtengan los beneficios ganados por el dominio sobre este capital objetivado, y por lo tanto, en la medida de su capital incorporado.²⁹

28 Pierre Bourdieu, “Bourdieu: los tres estados de capital”, pp. 11-17. [En línea]. Disponible en: <<http://sociologiac.net/biblio/Bourdieu-LosTresEstadosdelCapitalCultural.pdf>>. [Accesado el día 25 de febrero de 2018].

29 *Ibidem*, pp. 11-17.

El estado institucionalizado, como forma de objetivación muy particular, impuesta y sostenida que instituye el grupo como realidad constante, homogénea, arbitraria y desconocida “de una frontera jurídica que instituye los últimos valores del grupo, aquellos que tienen como principio la creencia del grupo en su propio valor y que se definen en oposición a los otros grupos”.³⁰

El capital cultural institucionalizado se finca, por ejemplo, en la cuestión pedagógica, supone la acción escolar dentro de un espacio institucional por estímulos de *domesticación instituida* (no condicionada por estímulos), en donde las normas, reglas y valores contribuyen a modelar la experiencia de forma instituida so pretexto de actuar bajo condiciones disciplinarias.

Al conferirle un reconocimiento institucional al capital cultural poseído por un determinado agente, el título escolar permite a sus titulares compararse y aun intercambiarse (substituyéndose los unos por los otros en la sucesión). Y permite también establecer tasas de convertibilidad entre capital cultural y capital económico, garantizando el valor monetario de un determinado capital escolar.³¹

Sin duda, el poder de legitimidad que tienen las instituciones permite prescribir las formas en las que los agentes usan el capital cultural objetivado para transformar su propio capital incorporado, en pocas palabras, existe una relación dialéctica entre lo institucional y la experiencia del mundo social objetivado a fin de reivindicar y justificar la objetividad y la universalidad de sus propias objetivaciones.

En resumen, el capital cultural funciona con la articulación de los tres estados, incorporado, objetivado e institucionalizado a fin de determinar la posición en el campo según las luchas alcanzadas para obtener obras culturales, tanto materiales como simbólicas. Estas propiedades conllevan ciertos beneficios como el de la distinción y el de legitimidad otorgando a los agentes cierta forma de ser y ser aceptado. No obstante, el significado real de estas luchas es desigual y clasista, así el capital cultural funciona como capital desigualmente distribuido.

Finalmente, para Bourdieu la cultura es como una suerte de economía o mercado, por eso Antonio Ariño considera que el mundo cultural objetivado representa un libre mercado mientras que el mundo cultural institucionalizado se guía bajo un mercado con tasa de cambio fija.³² En este mercado los agentes suelen utilizar más el capital cultural que el económico porque los individuos persiguen más la posición y la distinción, en este sentido las personas le dan mayor peso a las interpretaciones simbólicas que puedan surgir de su persona por medio de la obtención objetiva de

30 *Idem.*

31 *Idem.*

32 Antonio Ariño, “Sociología de la cultura”, en Salvador Giner, *Teoría sociológica moderna*, op. cit., p. 310.

los materiales que posee. Así, la distinción como concepción simbólica va construyendo el capital cultural para reproducir estructuras de dominación y control gracias a las prácticas culturales específicas las cuales se producen por medio de la relación dialéctica entre *habitus* y el campo.

Es innegable la contribución de Pierre Bourdieu a la construcción del conocimiento en la sociología de la cultura; sin embargo, ha sido criticado³³ por su exagerado determinismo al considerar su concepto núcleo, el *habitus*, como una mera reproducción de la estructura social. Este concepto, dicen los críticos, no está dotado para explicar el cambio social.

Por otro lado, se le señala que su concepto de *habitus* está reducido propiamente a las condiciones sociales, culturales, económicas y materiales que experimentan los individuos, según su clase social, sin que existan otras condiciones por las cuales el agente pueda transformar su interacción con el espacio social.

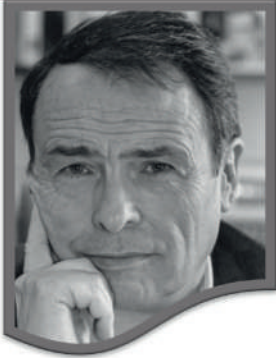
Por otro lado, su planteamiento sobre la idea de integrar la dimensión objetivista y subjetivista no queda lo suficientemente explicado debido a que el mismo Bourdieu sigue concediendo primacía a la dimensión objetivista por sobre la subjetivista.

En suma, los críticos señalan que los postulados que teoriza Bourdieu son radicales en cuanto a las posibilidades y los límites del conocimiento científico debido a que no integran cuestiones como la relación emocional y la social.

33 Algunos críticos son: Philippe Corcuff, Paul DiMaggio, Richard Jenkins, S. W. Foster, L. Bogart y diversos marxistas.

BIOGRAFÍA 12

Pierre Bourdieu



(Denguin, Francia, 1930-París, Francia, 2002). Considerado uno de los sociólogos más importantes del siglo xx. Comenzó sus estudios en la Escuela Normal Superior de París, donde estudió filosofía, sin embargo, años más tarde se interesó completamente por la sociología.

Trabajó dos años como profesor de filosofía en el Liceo de Moulins. En 1960 regresó a París, después de haber pasado una temporada en Argelia, haciendo el servicio militar. Retomó su profesión como profesor en la Universidad de París, pero esta vez bajo la dirección de Raymond Aron. Eventualmente ocupó un puesto como profesor en la Universidad de Lille y en 1964 fue director de L'École des Hautes Études en Sciences Socia-

les y fundador del entonces Centro de Sociología de la Educación.

En 1981 obtuvo la cátedra en sociología en el Collège de France, y años más tarde fue nombrado *Doctor Honoris Causa* por varias universidades. Dirigió la revista *Actes de la Recherche en Sciences Sociales* y fue de los fundadores de la editorial *Liber-Raisons d'Agir*. Fue miembro del consejo científico del Instituto Magreb-Europa, y fue reconocido con la medalla de oro del Centre National de la Recherche Scientifique (CNRS). En cuanto a su vida personal, Bourdieu se casó en 1962 con Marie Claire Brizard, con quien tuvo tres hijos: Jerónimo, Emmanuel y Lauren.

Entre sus obras más importantes destacan: *Capital cultural, escuela y espacio social* (1997), *Sociologie de l'Algerie* (1958), *Un arte medio: ensayo sobre los usos sociales de la fotografía* (1990), *Les Héritiers. Les étudiants et la culture* (1964), *Sobre el Estado: cursos en el Collège de France* (1989-1992), entre otros.

FUENTES

S/a, "Biografía de Pierre Bourdieu (1930-2002)", en *Sociología contemporánea*. [En línea]. Disponible en: <<http://sociologiac.net/2005/01/20/pierre-bourdieu-biografia/>>. [Accesado el día 1 septiembre de 2018].

S/a, "Pierre Bourdieu", en *Circulo de bellas artes de Madrid*. [En línea]. Disponible en: <<https://www.circulobellasartes.com/biografia/pierre-bourdieu/>>. [Accesado el día 1 septiembre de 2018].

Imagen: <<https://www.circulobellasartes.com/biografia/pierre-bourdieu/>>.

Cultura organizacional: la teoría de los campos y el *habitus*

Con la teoría de Bourdieu se han elaborado diversas investigaciones empíricas sobre cultura organizacional entre las que destacan el neo-institucionalismo, los campos y el capital social con estudios de práctica.

Entre las primeras investigaciones que abordan la noción de campo sobre un nivel básico de institucionalización, están las propuestas de Michel Crozier y Erhard Friedberg³⁴ contenida en el texto *L'acteur et le système*, (1977)³⁵ donde proponen un modelo teórico metodológico denominado *análisis estratégico* que consiste en aplicar un método de diagnóstico y de acompañamiento del cambio organizacional.

Para estos críticos, la noción de campo es concebida como un juego estratégico que sirve de instrumento para la acción organizada.

El juego es el instrumento que elaboramos los hombres para reglamentar su cooperación, es el instrumento esencial de la acción organizada. El juego concilia la libertad con la restricción. El jugador es libre, pero si quiere ganar debe de adoptar una estrategia racional en función de la naturaleza del juego y respetar las reglas de éste.³⁶

Los autores dicen que en una organización el juego estratégico es la cooperación voluntaria de los actores, que si bien son libres de actuar, deberán colaborar en las tareas asignadas por la entidad, la cual tiene establecidas las reglas del juego que busca para su propio desarrollo. El juego, por lo tanto, dicen Crozier y Friedberg, es un constructo humano ligado a los modelos culturales de una sociedad y a las capacidades de los jugadores, no obstante es contingente debido a su esencia y propiedades humanas.³⁷

Desde el enfoque del juego, estos investigadores consideran que la estructura de la organización no es más que un conjunto de juegos, la estrategia de los participantes es adoptar ciertos partidos del juego y la del juego es la racionalidad obtenida de los participantes.

En este sentido la conducta del subordinado también está en función de las posibilidades que se le presentan de agruparse con sus colegas y hacer funcionar su solidaridad... la elección que haga sobre lo que considere el mejor partido, a partir de un conocimiento intuitivo de todos estos conocimientos.³⁸

34 Erhard Friedberg. Sociólogo de origen austriaco. Al igual que Michel Crozier, Friedberg es uno de los miembros de la Escuela Francesa de Sociología de las Organizaciones.

35 Michel Crozier y Erhard Friedberg, *L'acteur et le système*, París, Seuil, 1977.

36 Michel Crozier y Erhard Friedberg, *El actor y el sistema: las restricciones de la acción colectiva*, p. 94.

37 *Ibidem*, p. 94.

38 *Ibidem*, p. 37.

Sin embargo, desde el punto de vista de los autores, la organización es una construcción contingente por el hecho de que los individuos interactúan para negociar en diversas situaciones en las que van involucrados los intereses de los actores con los de la organización. Este manejo de intereses por parte de los actores puede llevar a una confrontación deliberada debido a la existencia de desigualdades estructurales que por sí mismas no pueden desaparecer. “Dada su propia estructura, es una relación conflictiva que pone en movimiento mecanismos afectivos sumamente profundos y poderosos”.³⁹

Con esta reflexión de las desigualdades estructurales los autores proponen negociar las relaciones a través del poder, este concepto, de hecho, es el componente esencial del análisis estratégico.

Para orientar la conducta y el conocimiento de la negociación a nivel colectivo, según Crozier y Friedberg, el actor debe saber manejar las relaciones de poder según el lugar que ocupe en la estructura para actuar sobre otros individuos o grupos utilizando estrategias racionales así como su capacidad para asumir y sostener las dificultades. Así, el poder no se puede ejercer más que a partir del intercambio y la negociación. El poder en una organización se ejerce solamente para perseguir objetivos colectivos que permitan resultados satisfactorios. Por su parte, la organización por medio de las estructuras y las reglas establece el funcionamiento oficial y determina los lugares donde se deben desarrollar las relaciones de poder.⁴⁰

En el análisis estratégico, la cultura pasa a formar la segunda lógica de funcionamiento sobre el orden afectivo y la misma funciona como proceso de integración de conductas humanas a través de las reglas formales e informales para la acción colectiva. En la organización los grupos profesionales se diferencian por la cultura, por categorías o clases sociales. Los campos de aprendizaje y las posibilidades de experimentación de los individuos hacen accesible su posición en la estructura. La posición en la estructura condiciona de manera indirecta las capacidades de éstos, capacidades de las que disponen para resolver conflictos y tensiones mediante la acción de la experiencia, esto implica las posibilidades que tiene el individuo al acceso de fuentes de poder y a su vez conocer los medios de acción que otros ejercen respecto a él.⁴¹

En realidad, la teoría del análisis estratégico es el resultado de una serie de proposiciones que se fueron produciendo a partir de estos autores encaminada a la generación de diversas teorías que aportaran conocimiento al nuevo institucionalismo.

Dentro de esta generación de conocimiento también destacan las contribuciones de DiMaggio y Powell, quienes analizaron las instituciones desde el marco de la teoría de los campos de Bourdieu.

39 *Ibidem*, p. 174.

40 *Ibidem*, pp. 63, 64, 65.

41 *Ibidem*, pp. 175-176.

Para DiMaggio y Powell la base de la economía neo-institucionalista radica en imprimir una dosis de realismo a los presupuestos básicos de la teoría macroeconómica; en ese sentido, el desafío, señalan, es reducir la incertidumbre en costos de transacción en un mundo en que la información cuesta, donde algunas personas actúan de manera oportunista y la racionalidad es limitada suministrando, para esto, marcos eficientes para el intercambio económico.

Ante tal escenario, ellos parten de la teoría organizacional y la sociología para plantear sus puntos de vista acerca de lo que consideran el nuevo institucionalismo: “como las explicaciones cognitivas y culturales, además esta corriente se interesa en el análisis de las propiedades y las unidades de análisis supraindividuales las cuales no pueden ser reducidas a agregaciones o consecuencias directas de los motivos o atributos individuales”.⁴² Estas concepciones han sido retomadas de la teoría fenomenológica la cual considera que ciertas relaciones y acciones son tomadas por seguras y definen que es lo que tiene sentido y qué acciones son posibles.

El nuevo institucionalismo sitúa la irracionalidad en la propia estructura, atribuyendo la difusión de ciertos procedimientos departamentales y operativos a las influencias inter-organizacionales, a la conformidad, y a la persuasión de los elementos culturales, antes que a las funciones que se supone cumplen. De esta forma, el nuevo institucionalismo se interesa por estudiar “los ‘ambientes’ como campos de actividad o sectores en los que están embebidas las organizaciones, señala una forma subterránea de influencia”.⁴³ En esos ambientes se construyen situaciones a través de las cuales los actores observan el mundo por medio de los diferentes niveles de la estructura, la acción y formas de pensamiento.

En este contexto, el nuevo institucionalismo aparece para limitar la diversidad de formas de pensamiento utilizando para ello a las organizaciones, las cuales están obligadas a la homogeneidad y la estabilidad de los componentes institucionalizados.

El ‘nuevo institucionalismo’, señalan DiMaggio y Powell, rechaza la intencionalidad con base en una teoría alternativa de la acción individual que enfatiza lo irreflexivo, la rutina, lo dado por supuesto en la mayor parte de las conductas humanas; y concibe a los actores y sus intereses como constituidos por las instituciones.⁴⁴

Para el nuevo institucionalismo el proceso cognitivo es fundamental ya que ahora el paso de las obligaciones normativas de la vida social se produce en forma de guiones dados por supuestos, reglas y clasificaciones. En general, las organizaciones son concebidas, no como organizaciones que se conciben por sí mismas, con compromisos

42 Walter Powell y Paul DiMaggio, *El nuevo institucionalismo en el análisis organizacional*, op. cit., p. 49.

43 *Idem.*

44 *Idem.*

afectivos, sino como instituciones racionalizadas e impersonales y en las que se comparten tipificaciones y abstracciones prescritas.

Por otro lado, los modelos cognitivos basados en guiones y esquemas son formas que orientan a quienes toman las decisiones sin interferencia otras posturas, de esta forma los roles son institucionalizados cuando están sujetos totalmente a los patrones culturales prevalecientes.

En un artículo titulado “Construcción de un campo organizacional como un proyecto profesional: los museos de arte de los Estados Unidos 1920-1940”, publicado en 1991, Powell y DiMaggio analizan la institucionalización tomando como base teórica la estructuración de los campos organizacionales. Estos autores consideran que la *estructuración* de los campos organizacionales es un paso decisivo en la institucionalización de las formas organizacionales.⁴⁵ Al mismo tiempo este paso a la institucionalización en organizaciones especializadas limita, regula, organiza y representa el nivel del mismo campo y es significativo para los actores que participan dentro de la organización.

Este cambio organizacional hacia la institucionalización representa una visión unilateral, ésta no es cuestionada ni conflictiva debido a la definición de los campos y a la limitación racional de los participantes quienes consideran el cambio como desarrollos “naturales”.⁴⁶

Así, en el caso empírico que ellos analizan exponen tres aspectos de la institucionalización:⁴⁷

1. La difusión de las nuevas formas organizacionales en las que se destacan los imperativos organizacionales y las decisiones locales, las cuales se norman a través de interpretaciones de sentido común.
2. Las tensiones que se presentan durante el proceso de institucionalización, a medida que este proceso se va legitimando aumenta la aceptación de los integrantes.
3. Los profesionales son quienes están al frente de los cambios en la difusión de las nuevas formas; en caso de conflicto, los profesionales tienen una doble consciencia que les permite ser conservadores en los papeles organizacionales, por un lado, y por otro, usan las organizaciones de campo para lanzar ataques sobre el sistema que los emplea.

45 Walter Powell y Paul DiMaggio, “Construcción de un campo organizacional como un proyecto profesional: los museos de arte de los Estados Unidos 1920-1940”, en Walter Powell y Paul DiMaggio, *El Nuevo Institucionalismo en el análisis organizacional*, op. cit., p. 333.

46 *Idem*.

47 *Ibidem*, p. 335.

Según los autores, los profesionales intervienen en los tres puntos antes citados de la institucionalización porque son ellos los que controlan la reforma al interior de la entidad.

Las organizaciones estudiadas por estos dos expertos fueron la Corporación Carnegie de Nueva York, una fundación filantrópica que facilitó el trabajo en la coordinación intraorganizacional y la transformación de un campo a otro en los museos. El otro objeto de estudio fue el Museo de Arte de Pennsylvania con la participación de activistas profesionales, y el financiamiento de la Corporación Carnegie y otras fundaciones para profesionalizar a los trabajadores de los museos.⁴⁸

Según estos dos especialistas, los museos surgen a finales del siglo XIX y se establecieron como entidades educativas; posteriormente, con la intervención de un modelo diferente impulsado por Benjamin James Ives Gilman, el museo cambió de ser institución educativa a una conservadora, lo que llevó a una clasificación del arte en categorías como de *arte mayor* dejando de lado lo que consideraron *no arte* que reforzó las pretensiones de estatus de la élite patrocinadora. Con ello disminuyó el acceso a los de poder adquisitivo bajo y a los menos educados.⁴⁹

Ese punto de vista privilegiaba las percepciones del público educado y de las clases altas que podían adquirir, por medio de la socialización o capacitación, lo que al museo le estaba prohibido impartir. El consumo artístico se hizo ritualista y la percepción se determinó de acuerdo con la autenticidad tal como la definía el círculo social de coleccionistas y conservadores aliados que controlaban los museos.⁵⁰

Las reformas en los museos convencionales se caracterizaron por tener patrocinadores, donadores y fideicomisos, una especie de filantropía científica. Los programas se producían bajo los intereses de las élites, estas entidades funcionaron bajo la tutela del gobierno y el trabajo de los integrantes de la entidad era destacado debido al conocimiento especializado que les proporcionaban universidades como Harvard, Princeton y la Universidad de Nueva York.

Este control dictaba los parámetros para que los demás museos siguieran estas políticas, así como las estrategias que debían aplicar. Por otro lado, bajo el enfoque tradicional, los museos se alojaron en edificios clásicos o en lugares de difícil acceso para el público de escasos recursos. Todo esto acontecía en los años veinte del siglo pasado.

Al aumentar los recursos financieros, humanos e ideológicos, los museos eran dirigidos por el personal de los propios museos y los historiadores del arte, gracias a la intervención y surgimiento de universidades que abrieron especialidades en arte.

48 *Ibidem*, p. 335.

49 *Ibidem*, p. 336.

50 *Ibidem*, pp. 336-338.

También intervinieron en estos acontecimientos la Asociación Estadounidense de Museos, que después pasó a ser La Alianza Americana de Museos (The American Alliance of Museums (AAM).

Por su parte, la Corporación Carnegie con sus programas para los museos apoyó a los reformadores profesionales para continuar con el modelo con una visión unilateral y a quienes controlaban la reforma dentro de la entidad. Con este apoyo también surgió un órgano que se denominó Grupo Consultor sobre la Educación en los Museos, cuyo propósito "... era que las recomendaciones del grupo reflejaran la ideología y las aspiraciones profesionales de los trabajadores de los museos".⁵¹

Así, los museos filiales cambiaron su objetivo hacia la educación pública para incorporar nuevas formas de conocimiento especializado, esto produjo cambios en la estructura del personal en el sentido que fueron redirigidos hacia el financiamiento de las municipalidades y fundaciones para con ello legitimar a las entidades museísticas.

Así los profesionales clave que se organizaron a nivel del campo educativo para procesar el cambio institucional mantuvieron una conducta intraorganizacional proveniente del ambiente de la Carnegie y la MM.

En contraste, los contextos interorganizacionales se caracterizaban por la igualdad formal y el control profesional. La ausencia de superiores organizacionales permitió una descontextualización del discurso y dejó de lado las rutinas organizacionales y los imperativos de supervivencia.⁵²

Bajo estos enfoques interorganizacionales, el control aseguraba la igualdad formal y el control profesional, por lo tanto desapareció el supervisor organizacional haciendo a un lado las rutinas organizacionales y los imperativos de supervivencia; en cambio, el control era ejercido bajo la racionalidad profesional discursiva construida bajo códigos de cierta complejidad que consistieron en el conocimiento especializado más que en la formalidad estructural.

Así, para Powell y DiMaggio las innovaciones promovidas profesionalmente fueron puestas en práctica como un campo de ensayo desde donde los activistas aumentaron cada vez más su autoridad en las organizaciones que los empleaban y así anular contingencias de conflictos intraorganizacionales significativos. Las conclusiones a las que llegaron estos teóricos se numeran a continuación:⁵³

1. La nueva construcción de imagen de los museos fue orientada y conformada por el surgimiento de estructuras que cubrían todo el campo del país, para ello este

51 *Ibidem*, p. 352.

52 *Ibidem*, p. 357.

53 *Ibidem*, pp. 359-361.

ambiente se construyó profesionalmente existiendo mucha actividad organizativa por parte de actores involucrados en la estructura y la misión del museo.

2. Con todo ello, la difusión institucional sobre esta nueva forma de operar genera la idea de producir más legitimidad a medida que se difunde en su forma *per se* más que en su estructura, programas y misiones; sin embargo, se dio una dinámica contradictoria en que la legitimación de la forma daba poder y autorizaba el movimiento de reforma de los museos.
3. Las ideologías de alcance social prescriben la forma de las nuevas organizaciones que son determinadas por la cultura occidental, la cual considera que las organizaciones deben justificar sus acciones por medio de mitos racionales de justicia y progreso ampliamente aceptados. Así, en el caso de la reforma de los museos estas ideologías fueron suministradas con la idea de justificar la eficiencia y la democracia.

El profesionalismo administrativo ejerce mayor poder en el campo a dominar en las organizaciones no lucrativas pues dependen de fuentes institucionales de legitimidad y no son altamente competitivas, a diferencia de las entidades lucrativas.

No todos los profesionales actúan activamente en el nivel de campo, algunos de los activistas lo hacen desde fuera separando las funciones ambientales de las actividades organizacionales; ellos son, también, los que ofrecen oportunidades de empleo de ciertas universidades o asociaciones por lo que han cambiado las formas de contratación, control y desarrollo de las carreras de sus empleados.

Por otro lado, los profesionales administrativos actúan para buscar el cambio institucional e introducirlo en las entidades no lucrativas desde ciertas posiciones en las estructuras al igual que lo hacen para las organizaciones lucrativas, estos profesionales tienen conocimientos especializados y proporcionan un recurso ideológico para los demás profesionales.

Las élites profesionales y académicas organizan sociedades profesionales y producen publicaciones que defienden las posturas de los ejecutivos del más alto nivel. En términos generales, sugieren los autores, se debe prestar atención a las nuevas formas organizacionales en todos los campos que estén dirigidas desde los ambientes institucionales.

Finalmente, otra investigación práctica de merecida mención es la de Leslie Oakes, Barbara Townley⁵⁴ y David Cooper, quienes argumentan que las organizaciones pueden ser estudiadas desde el enfoque de los campos y del capital según la

54 Barbara Townley. Profesora emérita con especialidad en *management*. Ha impartido clases en las universidades de Lancaster, Alberta, Edinburgh y la de St Andrews School of Management. Sus líneas de interés se encuentran enfocadas en: la teoría institucional, la teoría organizacional, los campos de Bourdieu, entre otros.

teoría de Bourdieu. Para demostrar estas afirmaciones los autores analizaron cómo el lenguaje y el poder son fundamentales para realizar cambios en la estructura de campo en las organizaciones, tal es el caso de los museos provinciales y en los sitios del patrimonio cultural de Alberta, Canadá.

Los autores definen, en primera instancia, con base en la teoría institucional, que el campo organizacional es una totalidad de actores relevantes, los cuales ocupan posiciones sociales que no son estables por lo que se originan luchas por el acceso a los recursos, lo que refleja relaciones de poder.⁵⁵

Por otro lado, argumentan que los campos en una organización se distribuyen jerárquicamente de acuerdo al tipo de capital existente relacionado con el número y tipos de cargo y las relaciones negativas que puedan influir en otro campo. En los museos de Alberta, por ejemplo, las posiciones son negociadas entre curadores, historiadores, arqueólogos, investigadores, etcétera. Asimismo, este campo se coloca frente a otros campos jerárquicamente estructurados en los que el Gobierno provincial se coloca como campo dominante.

También precisan que cuando existe un cambio en un campo en particular se debe al capital que posee, por lo tanto “los campos se definen por diferentes formas de capital en juego, ya sean culturales, simbólicas, sociales o económicas, cómo se exhiben, por ejemplo, en bienes culturales, distinción intelectual o clase social económica”.⁵⁶

El capital puede tener formas tangibles, e intangibles puede ser cultural (educación y experiencia), simbólico (legitimar valores culturales), social (acceso y posicionamiento a redes) este último tipo de capital tiende a transformarse en otra forma de capital. Así el capital representa un poder sobre el campo, aunque éste puede ser transitorio. Los actores ocupan un lugar en determinado campo de acuerdo a las combinaciones relativas de capital disponible, por lo que las formas de capital y la estructura de un campo son interdependientes.⁵⁷

A su vez, el capital diseña y distribuye las estrategias que deben operar los actores, esto les permite establecer límites de campo y cierto grado de autonomía con respecto a los demás, en sí el capital y los actores no están distribuidos de forma equitativa en un campo.

55 Leslie Oakes, Barbara Townley y David Cooper, “Business Planning as Pedagogy: Language and Control in a Changing Institutional Field”, p. 260. [En línea]. Disponible en: https://www.researchgate.net/profile/David_Cooper19/publication/256064756_Business_Planning_as_Pedagogy_Language_and_Control_in_a_Changing_Institutional_Field/links/55c6680708aeb97567439dfe/Business-Planning-as-Pedagogy-Language-and-Control-in-a-Changing-Institutional-Field.pdf. [Accesado el 1 de agosto de 2018].

56 *Idem.*

57 *Idem.*

En virtud de lo anterior, Oakes, Townley y Cooper consideraron que el Gobierno Provincial de Alberta es un campo, aunque separado de las demás entidades, sin embargo, interrelacionado con ellos jerárquicamente. Esto quiere decir que el gobierno es un campo dominante mientras los demás son campos dominados (Cultural Facilities and Historical Resources (CFHR), la cual agrupa museos, el archivo provincial, sitios históricos).

La teoría institucional consiste en reconocer que las instituciones trabajan con un material que existe por separado de las prácticas de la organización y aunque las organizaciones sufran cambios pueden seguir existiendo, el cambio trae como consecuencia el control sobre las diversas formas de capital. Normalmente, el concepto de capital implica distinguir el núcleo técnico del entorno, es decir, el núcleo técnico es esencial en la elaboración de tareas. Esta técnica, como práctica, conserva un estatus que se da por sentado, no se cuestiona y forma parte del capital cultural de un campo, es el caso de los curadores de la CFHR, que forman parte del capital cultural del campo, no obstante, si el conocimiento profesional no puede aferrarse a este cuerpo de conocimiento, es decir, si se vuelve cuestionable, entonces pierde su esencia como núcleo del campo y por lo tanto se pierde el capital cultural del campo.⁵⁸

Al perder capital cultural, también deja de existir su sentido significativo, es decir, pierde su capital simbólico: “el campo pierde legitimidad y autonomía para definir sus propios criterios para la producción y evaluación de su identidad organizacional, funciones de gestión y producto”.⁵⁹ Esto se debe en gran parte al funcionamiento de los campos los cuales son dinámicos y están en continuo flujo o abiertos al cambio debido a que el campo existente puede ser impugnado, esto significa que existe una competencia continua por mantener la legitimidad del capital sobre su forma y tipo.

Así lo demostraron al explicar cómo las organizaciones culturales e históricas constituyen un campo de producción restringida. Esto se explica en el sentido de que el capital económico juega un papel de menor importancia que el capital cultural, como en la CFHR; sin embargo, este capital fue afectado por las decisiones externas que se tomaron al introducir, en estas entidades, la planificación empresarial.

Los campos de producción restringida, señalan los autores, son de orientación propiamente interna, debido a ello son prácticamente autónomos y además tienen capital para controlar sus propios procesos. Tal es el caso de los museos CFHR: su campo es de producción restringida, posee capital cultural para controlar sus procesos y criterios internos, esto permite a sus colaboradores tener una mayor autonomía sobre lo que constituye su trabajo, así como la capacidad de trazar límites y caracterizar la *distinción* entre (de) mostrar la verdadera historia y la verdadera cultura, o adaptarlo como zona de entretenimiento y diversión.

58 *Ibidem*, p. 263.

59 *Idem*.

Son los curadores, intérpretes, conservadores e historiadores quienes conforman el cuerpo de conocimiento cultural, asimismo son ellos quienes validan el capital simbólico de esos bienes del campo cultural al preservar e interpretar los artefactos y sitios históricos. Bajo esa identidad establecen sus propias reglas que legitiman el trabajo que realizan, lo que ayuda a definir la identidad posicional de esos profesionales. Su posición permite otorgar identidad posicional a sus productos.

Las credenciales educativas y los estándares profesionales proporcionan el capital cultural para permitir que curadores, archiveros e investigadores juzguen su propio trabajo de forma creíble y tener algún control local sobre su trabajo, (...) así la rendición de cuentas en ese campo depende de los juicios de las personas dentro del campo y, por lo tanto, refuerza el capital cultural del campo.⁶⁰

Un campo de producción restringida requiere de una administración que clasifique y conserve el patrimonio cultural antes de que se destruya o se desgaste con el tiempo.

Ese proceso de gestión implica establecer planes de instalaciones, exposiciones, etcétera; da orden y establece los límites de actividades expresas para este tipo de gestión, así la buena gestión de dichos procesos contribuye a conservar el capital cultural, es decir, los museos tienen un valor social en sí mismos. Sin embargo, continuar con esta forma de administrar los museos no permite obtener ganancias.

Los museos en Alberta se establecieron en los años ochenta y principios de los noventa. A muy pocos años de abrir sus puertas se realizaron estimaciones de impacto económico en los museos, esto llevó a la División a solicitar ayuda a los legisladores para financiar nuevas inversiones, nuevos sitios y a obtener apoyo político de las empresas locales. Mientas tanto, “los miembros en el campo continuaron valorando, articulando y preservando la cultura museística tradicional asociada con la lógica de un campo de producción restringida”.⁶¹

Pero a pesar de los esfuerzos para eliminar el déficit en estos sitios, en 1993, el gobierno provincial de Alberta decidió realizar cambios estructurales para reducir los déficits gubernamentales, dentro de estos cambios se propuso que los departamentos gubernamentales tenían que generar planes comerciales.

De esta forma es como en los museos se introduce la planificación empresarial, cuyo “fundamento se basa implícitamente o explícitamente en un modelo de control de poder”.⁶² El poder no necesariamente es coercitivo, también se puede suministrar a través de la *violencia simbólica* (término adoptado de Bourdieu por los autores), es decir, es una violencia social ejercida a través de mecanismos culturales a un agente social. Esos mecanismos son ocultos en comparación con la violencia manifiesta y

60 *Ibidem*, p. 268.

61 *Ibidem*, p. 270.

62 *Idem*.

su forma de ejecución es la *acción pedagógica* según Jekins, anteriormente retomado por Oakes, Townley y Cooper para explicar cómo la “planificación empresarial tiene implicaciones significativas para el capital de un campo, para su identidad posicional y organizacional”.⁶³

Con la planificación empresarial y la acción pedagógica en los museos, el capital económico se impuso sobre el capital cultural, aunque este último no dejó de ser valorado, pero siempre en dependencia de lo económico. Con la acción pedagógica se introdujeron vocablos nuevos para nombrar las cosas (generación de ingresos, los productos y los clientes) y disminuir la resistencia a los cambios en la gestión. El cambio de lenguaje al del mercado lingüístico sirve como forma de operación del poder y es un procedimiento que parece neutral.

La planificación empresarial también está diseñada para incorporar valores comerciales en el discurso cambiante tales como la eficiencia, la orientación del producto y el espíritu emprendedor, así mismo, se introdujeron vocablos como metas, objetivos, estrategias, comportamiento, entre otros. Finalmente, se logró que los servicios se tradujeran en productos (camisetas, regalos y tarjetas postales); muchos gerentes describieron cualquier actividad identificable que el sitio proporcionó como producto, esto obligó a los funcionarios a aprender el nuevo lenguaje de los negocios. Así, en la investigación llevada a cabo por estos especialistas, los gerentes de división señalaron: “Creemos que sabemos lo que el gobierno quiere que hagamos. Como funcionarios... lo vemos como nuestro trabajo. Cómo llegamos hasta allí, varía enormemente”.⁶⁴

El modelo de la planificación empresarial puesto en marcha en los museos impulsó el orden y la organización estructurada, una jerarquía integrada en cascada a través de estrategias, y medidas de desempeño para alcanzar metas y resultados. Los empleados de estos centros se vieron obligados a participar en el proceso y quienes no lo hicieron se preocuparon por el costo que implicaba la exclusión.

Así, con la acción pedagógica se logró aumentar los ingresos por medio de la introducción de nuevos productos en las tiendas de regalos, ampliar las cafeterías, aumentar las admisiones, entre otros. El plan empresarial incluyó reglas estrictas que incluían rendición de cuentas e informes anuales estandarizados, obligando a los gerentes a usar este proceso de planificación para mostrar a sus empleados que la organización estaba cambiando y también para ganar legitimidad en el exterior.

Finalmente, la capacidad de la planificación empresarial en los museos tradujo rápidamente las formas de capital cultural a formas de capital económico, esto produjo una fuente de capital simbólico (ya no era curador o investigador, ahora se traducía como emprendedor, agentes de cambio y tomadores de decisiones, etcétera), debido a que ya no dependía de reglas internas como lo vimos con el capital restringido,

63 *Ibidem*, p. 271.

64 *Ibidem*, p. 274.

sino a la evolución de una dependencia externa de capital económico, evidentemente sobre el capital cultural que se produce al interior.

Otro trabajo práctico que brevemente citaremos es el de Steve Maguire⁶⁵ quien junto con Cynthia Hardy⁶⁶ y Thomas B. Lawrence⁶⁷ (2004) analizaron a partir de un estudio cualitativo el campo emergente para la defensa de tratamientos de VIH/SIDA en Canadá en el que descubrieron tres conjuntos de actividades críticas:

Primero, la ocupación de *posiciones temáticas* que tienen amplia legitimidad y unen a diversos atacantes. Segundo, la teorización de nuevas prácticas a través de medios discursivos y políticos. Tercero, la institucionalización de estas nuevas prácticas conectándolas a las rutinas y valores de las partes interesadas.

En este trabajo los investigadores hallaron que la “institucionalización de nuevas prácticas en campos emergentes depende de (1) vincular las nuevas prácticas con las rutinas organizativas existentes, lo que resulta en la estabilización de las relaciones a nivel de campo, y (2) alinearlas con los valores de diversos interesados, lo que resulta en la aparición de nuevas normas de campo”.⁶⁸ Ello debido a que en los campos emergentes, a diferencia de los formales, las nuevas normas son el resultado de prácticas que se van institucionalizando paulatinamente por la existencia de relaciones poco estables.

Así, en los campos emergentes las dinámicas presentan a futuros empresarios institucionales en donde existe amplia libertad para trabajar con diversos materiales lo que permite la creación de nuevas instituciones; no obstante, estas nuevas creaciones necesitan de una estructura con materiales acordes para atraer a grupos con diversidad de colaboradores.

También diagramamos cómo estas dinámicas del emprendimiento institucional ayudan a estabilizar la actividad en un campo, llevándola de un estado emergente a un estado más desarrollado a través de la producción de normas

65 Steve Maguire. Se desempeña como profesor de estrategia organizacional en la Universidad McGill. Ha publicado diversos artículos en medios especializados como: *Strategic Management Journal*, *Academy of Management Journal*, *Academy of Management Review*, entre otros.

66 Cynthia Hardy. Profesora del departamento de Management y Marketing de la Universidad de Melbourne, Australia. Es miembro honorario del Grupo Europeo de Estudios Organizacionales (EGOS).

67 Thomas B. Lawrence. Profesor en *management* estratégico. Sus líneas de interés se centran en teoría institucional, poder y políticas en las organizaciones, lenguaje y cultura en las organizaciones y *management* estratégico.

68 Steve Maguire, Cynthia Hardy y Thomas Lawrence, “Institutional Entrepreneurship in Emerging Fields: HIV/AIDS Treatment Advocacy in Canada”, p. 674. [En línea]. Disponible en: <https://www.researchgate.net/publication/254885642_Institutional_Entrepreneurship_in_Emerging_Fields_HIVAIDS_Treatment_Advocacy_in_Canada>. [Accesado el día 2 de agosto de 2018].

y entendimientos compartidos y conectando a los actores en relaciones más formales y estables.⁶⁹

Por otro lado, en el campo emergente de emprendimiento institucional en el caso de VIH/SIDA en su fase inicial, los autores detectaron que no había un desarrollo meramente institucional en el sentido de no encontrar actores claramente definidos, un discurso coherente, estructuras de cooperación y dominación, la existencia de un conjunto de normas establecidas, o relaciones interorganizacionales estables, sin embargo estos campos emergentes deben desarrollar las características antes citadas.

Como conclusiones generales sobre la cultura organizacional y el estructuralismo constructivista de Pierre Bourdieu, los teóricos de la cultura organizacional han logrado articular la teoría del nuevo institucionalismo con la teoría de Bourdieu para explicar las transformaciones que sufren las organizaciones al emplear estrategias empresariales provenientes del exterior y aplicarlas a las organizaciones, logrando con ello transformar los campos y el capital de una organización, sea pública o privada, a ciertos tipos de intereses, especialmente comerciales. Estas adecuaciones del nuevo institucionalismo de actuar desde afuera son procesos que se introducen a través del discurso y la cultura de forma etérea para que las personas de la organización lleven a cabo, a través de sus acciones, los cambios en los campos y el capital, evitando la violencia y las confrontaciones. Para ello se contrata profesionales especializados que las universidades forman quienes llevan a cabo este tipo de transformaciones operacionales a nivel de campo. De lo que se trata entonces es de utilizar los conocimientos producidos en un contexto de acción dado para modificar las estructuras de la organización con papeles nuevos que se otorgan a cierto tipo de profesionales.

Entre los cuestionamientos que se le hacen a esta construcción teórica de estas especialistas de la cultura organizacional está su marcado interés por encontrar mecanismos que permitan el control de las acciones de las organizaciones, grupos o individuos en los diferentes campos de la organización, de tal forma que se transforme en otras formas de capital. Esta combinación teórica propone además una reconfiguración de elementos como la identidad, el vocabulario, una jerarquía integrada de acciones ordenadas y organizadas para evitar la coerción o el conflicto, y crear organizaciones isomorfas. Estas formas veladas de acción son el camino más viable para convertir los campos y el capital para fines económicos y lucrativos, lo que crea una cosmovisión única. Por otro lado, la acción racional que plantea Bourdieu significa que el actor nunca se equivoca debido a que se ajusta a la producción de su discurso al mercado lingüístico, sin embargo el modelo situacional es abierto a cualquier interpretación del discurso narrativo.

Otros autores: James Coleman, Luc Boltanski y Laurent Thévenot, Thomas Lawrence, Roy Suddaby, Patricia Thornton, William Ocasio, Michael Lounsbury, entre otros.

69 *Idem.*

LA EPISTEMOLOGÍA DE JÜRGEN HABERMAS

En la primera generación de la Escuela de Frankfurt, teóricos como Adorno y Horkheimer se cuestionaron acerca de la orientación de la vida social que parecía dirigirse hacia un mundo totalmente regulado o administrado, en el cual los individuos suprimen su voluntad para entregarse a “disposición de los imperativos organizacionales de un sistema social administrado...”.¹ En su obra *Dialéctica de la Ilustración* (1944) se hace evidente su postura crítica frente al proyecto de modernidad de la posguerra. De acuerdo con estos teóricos, era fundamental cuestionar el estado de las cosas que a primera vista parecía un orden natural y preestablecido proveniente de un desarrollo histórico-social progresivo.

Jürgen Habermas, el miembro más reconocido de la segunda generación de esta escuela, se enfocó en cuestionar las aplicaciones de la teoría de la racionalidad weberiana. Aunque en su trabajo es notable la influencia de los primeros teóricos de la Escuela de Frankfurt, el sociólogo se esforzó por esbozar un esquema que le permitiera observar la forma en que el lenguaje y la comunicación servían a la racionalidad de su época. Para ello, se alejó de los postulados de sus antecesores y rechazó los reduccionismos sobre la razón moderna al proponer una reivindicación de este término como elemento emancipador de las sociedades.

Las bases epistemológicas de sus aportaciones se sustentan en el reconocimiento de los intereses rectores del conocimiento, los cuales orientan el saber teórico y técnico con el propósito de reproducir y mantener las condiciones esenciales que permiten la vida humana. Lo anterior se expresa en las formas de trabajo e interacción que dan sustento a la vida social de los humanos. En sus palabras, “los intereses rectores del conocimiento se miden sólo en aquellos problemas de conservación de la vida, objetivamente planteados, que han encontrado como tales una respuesta a través de la forma cultural de existencia”.²

Para Habermas, hay tres intereses conductores del conocimiento: en primera instancia el *interés técnico* orientado a la instrumentalización de los componentes de la vida social para un fin determinado; en segundo lugar, el *interés cognoscitivo*, categoría en la que se distinguen “... determinaciones empíricas y trascendentales, simbólicas y factuales, como también la distinción entre determinaciones motivacionales y cognoscitivas”.³ Con ello rechaza la mera instrumentalización del conocimiento y contextualiza el análisis de las formas de acción e interacción social. En última ins-

1 Xavier Costa, *Sociología del conocimiento y de la cultura: tradiciones en la teoría social*, p. 287.

2 Jürgen Habermas, *Conocimiento e interés*, p. 199.

3 *Ibidem*, p. 200.

tancia, su postura lo llevó a entender las formas de *interés emancipatorio*, las cuales tienen como objetivo la realización de la reflexión en sí misma y esto conduce a la autoformación de una conciencia crítica. No obstante, señala que:

El capitalismo se caracteriza por el hecho de que la relación de clases está determinada económicamente de acuerdo con la forma propia del derecho privado, o sea, el contrato de trabajo libre. Mientras persista ese modo de producción, cualquier cientifización de la producción, por avanzada que fuese, no podría conducir a la emancipación de la vida del sujeto autoconsciente, que conoce y regula el proceso de la vida social.⁴

Criticó los enfoques de otras ciencias sociales, como la economía y la política, por sus orientaciones con arreglo a fines. Por ello, considera que “es la Sociología la que mejor conecta en sus conceptos básicos con la problemática de la racionalidad”.⁵ Retomó dicho concepto para señalarlo como componente del *sistema social*, en tanto se manifiesta en las opiniones y en las acciones de los participantes de los actos comunicativos. Introduce el concepto de *racionalidad comunicativa*, en el entendido de que dichos partícipes “superan la subjetividad inicial de sus respectivos puntos de vista y merced a una comunidad de convicciones racionalmente motivada se aseguran a la vez de la unidad del mundo objetivo y de la intersubjetividad del contexto en que desarrollan sus vidas”.⁶ Es en ese espacio donde los miembros de una sociedad se encuentran, interactúan y construyen lo que Habermas denomina como *mundo de la vida*.⁷

En esta línea, Habermas recurre al esquema funcional de Parsons, quien considera la cultura como un subsistema social cuyo objetivo es el mantenimiento de patrones estructurales.⁸ Reconoce que el estudio de la acción en el campo de la sociología, se encuentra especialmente orientado hacia la comprensión del incremento de la racionalidad en las sociedades modernas. En ese sentido, desde una cuestión empírica, “la modernización de una sociedad puede ser descrita bajo el punto de vista de una racionalización cultural y social”.⁹

“El mundo de la vida sólo se abre a un sujeto que haga uso de su competencia lingüística y de su competencia de acción”.¹⁰ Las competencias lingüísticas se refieren

4 *Ibidem*, p. 61.

5 Jürgen Habermas, *Teoría de la Acción Comunicativa* I, p. 18.

6 *Ibidem*, p. 27.

7 En palabras de Habermas “... el mundo de la vida puede describirse como el horizonte de experiencia que no puede traspasarse, que sólo acompaña intuitivamente, y como el fondo de vivencia solo objetivamente presente de una existencia cotidiana personal, ubicada históricamente, encarnada corporalmente y socializada comunicativamente”. En Jürgen Habermas, *Mundo de la vida, política y religión*, p. 24.

8 Jürgen Habermas, *Teoría de la Acción Comunicativa* I, *op. cit.*, p. 19.

9 *Ibidem*, p. 22.

10 *Ibidem*, p. 161.

a los aspectos pragmáticos que permiten el acto comunicativo, pero que dependen de criterios de validez concretos “... conforme los cuales los miembros de las distintas culturas juzgan diferencialmente en las distintas épocas la validez de las manifestaciones...”.¹¹ Para el sociólogo, las condiciones de validez del acto comunicativo, en tanto acto simbólico, remiten a un saber compartido intersubjetivamente entre los actores, quienes actúan conforme las normas y valores dominantes del contexto. Estas condiciones se refieren a los criterios de comprensibilidad de lo que se dice, la verdad de lo enunciado, la legitimidad de lo dicho y la sinceridad del hablante.¹²

La competencia de la acción se explica con mayor detalle en su Teoría de la Acción Comunicativa, en la cual se establece que el mundo de la vida se construye mediante la comunicación intersubjetiva mediada por el lenguaje, lo cual condiciona los sujetos sociales a la esfera de la cultura. Las capas privilegiadas —o burguesas— desarrollan e imponen ideas universales que sostengan los argumentos de la racionalidad en la mayoría de los ámbitos del mundo de la vida, incluido el cultural, es decir, las normas y valores predominantes. Incluso, señala que la ciencia no goza de neutralidad axiológica bajo la inferencia de progreso técnico como el objetivo de las sociedades modernas.¹³

En este sentido, la racionalidad que se manifiesta en estas sociedades es una de tipo instrumental y se normaliza en aquello que denomina como *esfera pública*. Es en este espacio donde el asunto de la legitimación de las formas institucionales se manifiesta en las orientaciones de la acción social y se expresa en la opinión pública, puesto que dichas entidades se enfrentan constantemente a las crisis que emergen de la lucha de clases. Por lo tanto, señala una notable distinción entre la acción estratégica-instrumental que está dirigida a fines y la acción comunicativa que se orienta al entendimiento.¹⁴

Reconoce que en toda estructura social, “... el sistema cultural ofrece notable resistencia a los controles administrativos: no existe una producción administrativa de sentido. La producción comercial y la planificación administrativa de símbolos

11 *Ibidem*, p. 85.

12 Jürgen Habermas, *On the Pragmatics of Communication*, Massachusetts, The MIT Press, 1998.

13 Jürgen Habermas, *Ciencia y técnica como ideología*. [En línea]. Disponible en: <http://www.archivochile.com/Ideas_Autores/habermasj/esc_frank_haberm0002.pdf>. [Accesado el día 18 de octubre de 2015].

14 De acuerdo con Habermas, “el concepto de entendimiento (*Verständigung*) remite a un acuerdo racionalmente motivado alcanzado entre los participantes, que se mide por pretensiones de validez susceptibles de crítica. Las pretensiones de validez (verdad proposicional, rectitud normativa y veracidad expresiva, caracterizan diversas categorías de un saber que se encarna en manifestaciones o emisiones simbólicas.” En Jürgen Habermas, *Teoría de la acción comunicativa*, op. cit., p. 110.

agota la virtud normativa de exigencias de validez contrafácticas”.¹⁵ Puesto que este sistema se encuentra profundamente vinculado con aquello que acontece en el mundo de la vida, en términos marxistas, forma parte de la superestructura, en donde se organizan los contenidos semánticos y la producción de sentido que mantiene la socio-estructura mediante la interacción social.

Con esta perspectiva, considera “la existencia de un proceso universal de racionalización de las imágenes del mundo”,¹⁶ es decir, una interpretación del mundo social de vida basado en las estructuras racionalistas. Lo anterior como consecuencia del desplazamiento de la religión y el pensamiento mítico por la modernidad, “la desmitologización de la imagen del mundo significa a la vez una desocialización de la naturaleza y una ‘desnaturalización, de la sociedad’”.¹⁷ Por lo tanto, se da una distinción y desarticulación entre los componentes del mundo de la vida.

Estos componentes son un *mundo objetivo* “como totalidad de los hechos, significando aquí ‘hecho’ que el enunciado sobre la existencia del correspondiente estado de cosas puede considerarse verdadero”.¹⁸ El *mundo interno* se define, en complementariedad con lo anterior, “como la totalidad de las vivencias a las que en cada caso sólo un individuo tiene un acceso privilegiado”.¹⁹ No obstante, este último se contrapone al entendimiento del *mundo social* representado “como la totalidad de las relaciones interpersonales que son reconocidas por los integrantes como legítimas”.²⁰ Dicha legitimidad no puede sino otorgarse mediante el proceso de institucionalización social de la acción. Al respecto Habermas señala:

En cuanto se diferencian sistemas culturales de acción como son la ciencia, el derecho y la moral, las argumentaciones a las que la institucionalización de esos sistemas da continuidad, argumentaciones, pues, realizadas ahora por expertos, se refieren a esas pretensiones de validez de nivel superior que ya no van ligadas a manifestaciones comunicativas sueltas, sino a objetivaciones culturales (obras de arte, normas morales y jurídicas, teorías científicas, tecnologías).²¹

La separación de las categorías mencionadas, así como de la especialización de los problemas cognitivo-instrumentales, práctico-morales y expresivos sujetos a los aspectos de validez, responden a la estructuración sistemática y formalización de los sistemas simbólicos bajo los principios racionalistas mediante la acción.²² De acuer-

15 Jürgen Habermas, *Problemas de legitimación en el capitalismo tardío*, pp. 124-125.

16 Jürgen Habermas, *Teoría de la Acción Comunicativa I*, op. cit., p. 73.

17 *Ibidem*, p. 77.

18 *Ibidem*, p. 81.

19 *Idem*.

20 *Idem*.

21 *Ibidem*, pp. 66-67.

22 *Ibidem*, p. 96.

do con Habermas, retomando a sus antecesores, la acción se puede dar en cuatro orientaciones:

- Acción teleológica.

El actor realiza un fin o hace que se produzca el estado de las cosas deseado eligiendo en una situación dada los medios (...). Se convierte en acción estratégica cuando en el cálculo que el agente hace de su éxito interviene la expectativa de sus decisiones de a lo menos otro agente que también actúa con vistas a la realización de sus propios propósitos.²³

En este sentido, la orientación de esta acción se explica a través de medios y fines, generalmente utilitaristas. Este enfoque se construyó con base en los presupuestos de las teorías económicas (política, neoclásica y de la decisión), especialmente en los trabajos de Von Nuemann y Oskar Morgenstern.²⁴

- Acción regulada por normas. En el entendido de que los individuos forman parte de una estructura social, en donde conviven con otros.

el actor particular observa la norma (o la viola) tan pronto como en una situación dada se den las condiciones a que la norma se aplica. Las normas expresan un acuerdo existente en un grupo social. Todos los miembros para los que rige una determinada norma tienen derecho a esperar unos de otros que en determinadas situaciones se ejecuten u omiten, respectivamente las acciones obligatorias o prohibidas.²⁵

Las bases de esta orientación se pueden encontrar en la teoría del rol social, en particular, en los trabajos de Durkheim y Parsons.

- Acción dramática. En esta orientación también existe un reconocimiento de otros actores, los cuales interactúan entre sí. En este sentido.

El actor suscita en su público una determinada imagen, una determinada impresión de sí mismo, al develar más o menos el propósito de su propia subjetividad. Todo agente puede controlar el acceso a los demás a la esfera de sus propios sentimientos, pensamientos, actitudes y deseos.²⁶

Este tipo de acción se explica a través del interaccionismo simbólico propuesto por Erving Goffman.²⁷

23 *Ibidem*, pp. 122-13.

24 Ver John Von Neumann y Oskar Morgenstern, *Teoría de juegos y comportamiento económico*, Estados Unidos, Princeton University Press, 1944.

25 Jürgen Habermas, *Teoría de la Acción Comunicativa I*, op. cit., p. 123.

26 *Ibidem*, pp. 123-124.

27 Ver Erving Goffman, *La presentación de la persona en la vida cotidiana*, Madrid, Amorrortu, 2009.

- Acción comunicativa. Habermas pretende integrar los elementos esenciales de las orientaciones antes mencionadas, pero centra su propuesta en el lenguaje. Explica la acción comunicativa como:

La interacción de a lo menos dos sujetos capaces de lenguaje y de acción que (ya sea con medios verbales o con medios extraverbales) entablan una relación interpersonal. Los actores buscan *entenderse*²⁸ sobre una situación de acción para poder así coordinar de común acuerdo sus planes de acción y con ello sus acciones.²⁹

En esta propuesta retoma el interaccionismo simbólico de Mead y la fenomenología de Harold Garfinkel.

En tanto que es la comunicación la vía para interpretar el mundo de la vida, los “valores son a lo sumo candidatos a interpretaciones bajo las que un círculo de afectados puede, llegado el caso, describir un interés común y normarlo”.³⁰ Por ello Habermas indica que no es posible validar universalmente los valores culturales, sino que éstos se encuentran sujetos al horizonte de un determinado mundo de la vida y al contexto de una forma de vida particular,³¹ tal como se insistió durante la predominancia del proyecto modernista. Para el sociólogo, “... el proyecto emancipatorio de la modernidad estaba inacabado y las posibilidades en la acción comunicativa racional en miras de una sociedad civil políticamente organizada están lejos de agotarse”.³²

Los detractores de esta teoría hacen evidente el rompimiento con los principios epistemológicos de la Escuela de Frankfurt y el pensamiento habermasiano, en tanto este último se remite a la corriente clásica de la sociología ilustrada validando a la racionalidad que tanto se había criticado en la primera generación de su propia Escuela.³³ Además, Habermas mantuvo una constante discusión con Niklas Luhmann, en lo que se refiere a sus discernimientos respecto al concepto de sistema, puesto que se puso en entredicho la capacidad explicativa de la acción comunicativa por circunscribirla a una clase particular de comunicación. En este sentido, Habermas no previó que aun la acción comunicativa puede orientarse al cumplimiento de fines o cálculo de resultados, sin considerar la vía del entendimiento, sino la coacción, las sanciones o la manipulación.

28 El subrayado es nuestro.

29 Jürgen Habermas, *Teoría de la Acción Comunicativa I*, op. cit., p. 124.

30 *Ibidem*, p. 35.

31 *Ibidem*, p. 69.

32 Catherine Casey, *Critical Analysis of Organizations: Theory, Practice, Revitalization*, p. 115. [En línea]. Disponible en: <<http://sk.sagepub.com/books/critical-analysis-of-organizations>>. [Accesado el día 28 de junio de 2018].

33 Ángel Carretero, “Jürgen Habermas y la primera teoría crítica: encuentros y desencuentros”, pp. 230-247. [En línea]. Disponible en: <<http://www.moebio.uchile.cl/27/carretero.html>>. [Accesado el día 25 de junio de 2018].

BIOGRAFÍA 13

Jürgen Habermas

(Düsseldorf, Alemania, 1929). Sociólogo y filósofo de origen alemán. Su familia era protestante y el mismo Habermas dijo que su padre fue un simpatizante del régimen nazi.

Asistió a las universidades de Gotinga, Zürich, y se doctoró en filosofía en la Universidad de Bonn. Posteriormente, en 1983, estudió un segundo doctorado en la Universidad de Frankfurt.

En 1955 fue asistente en el Instituto para la Investigación Social (IIS) en Frankfurt, años más tarde ocuparía cátedras honoríficas en la misma universidad. También en ese año contrajo matrimonio con Ute Wesselhoeft, con quien tuvo tres hijos.

Algunos de los reconocimientos que ha recibido son: el Premio Hegel de la ciudad de Stuttgart (1974) y el Premio S. Freud de la Academia de la Lengua y la Poesía de Darmstadt (1976); los doctorados *Honoris causa* de la Northwestern University (1991) y de las universidades de Tel Aviv (1994), Bolonia (1996), La Sorbona (1997), Cambridge (1999) y Harvard (2001). En 1995 recibe el premio Karl Jaspers de la ciudad de Heidelberg; en el 2001, el Premio a la Paz de los Libreros Alemanes, y en 2003 el Premio Príncipe de Asturias.

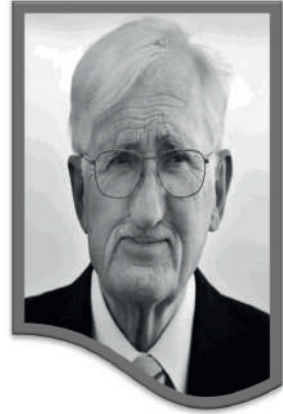
Sus principales obras son: *Teoría de la acción comunicativa* (1981), *The Structural Transformation of the Public Sphere* (1962), *Knowledge and Human Interests* (1968), *Legitimation Crisis* (1973), *Between Facts and Norms* (1996), entre otros.

FUENTES

José María Carabante, “Jürgen Habermas”, en *Philosophica*. [En línea]. Disponible en: <<https://www.buscabiografias.com/biografia/verDetalle/4084/Jurgen%20Habermas>>. [Accesado el día 16 de enero de 2018].

Martin Beck Matustik, “Jürgen Habermas: german philosopher”, en *Encyclopedia Britannica*. [En línea]. Disponible en: <<https://www.britannica.com/biography/Jurgen-Habermas>>. [Accesado el día 16 de enero de 2018].

Imagen: <<https://line.do/es/filosofia-contemporanea/vyf/vertical>>.



Cultura organizacional y teoría de la acción comunicativa

La influencia de la Escuela de Frankfurt, y en particular de Jürgen Habermas, en los estudios sobre la cultura organizacional, se ha concentrado en aspectos referentes al trabajo, la tecnología y estudios industriales mediante el entendimiento de los procesos de reproducción y transformación de las sociedades. La crítica a la razón instrumental, la dominación tecnológica de las esferas de la vida y de las obstrucciones estructurales del capitalismo tardío para ejercer la emancipación humana representaron problemas centrales para los estudiosos de la organización. Con esta perspectiva se transitó de una apreciación moderna de la organización a una posmoderna, lo cual implica el reconocimiento del fracaso del proyecto de modernidad durante el siglo xx y las posibilidades de replantear un nuevo entendimiento de las estructuras sociales, incluida la organización.

La teoría de la acción comunicativa ha sido retomada de manera muy somera en los estudios sobre cultura organizacional, generalmente para distinguir la acción instrumental orientada al logro de la eficiencia anteponiendo los fines sobre los medios de la acción comunicativa cuya racionalidad está orientada al entendimiento intersubjetivo.

Hay dos enfoques predominantes en los estudios de cultura organizacional que retoman la obra de Habermas: por un lado, la corriente crítica liderada por Mats Alvesson y sus seguidores, quienes encontraron en esta teoría un marco para el análisis de la racionalidad técnica y administrativa presente en las organizaciones; por otro, autores como Stanley Deetz, Guido Palazzo, Andreas Georg Scherer, Joachim Kernstock, Tim Oliver Brexendorf, Andreas Rasche y colaboradores, retomaron el marco de la teoría de la acción comunicativa y conceptos como el mundo de la vida, la racionalidad comunicativa y el discurso ideal. Quizá una de las mayores distinciones con respecto a otras corrientes de estudio de la cultura organizacional es que quienes estudiaron este fenómeno con el enfoque habermasiano comprendieron las relaciones simbólicas en la organización a través de procesos de interacción mediante el lenguaje, el discurso y la imagen.

Estudios críticos sobre la cultura organizacional

Una de las aportaciones que dio pauta al cuestionamiento de la producción de conocimiento sobre la cultura organizacional y otros aspectos de la organización fue la de Gibson Burrell y Gareth Morgan en su obra *Sociological Paradigms and Organizational Analysis*. En esta obra reconocen la existencia de cuatro paradigmas en el estudio de las organizaciones: el funcionalista, el interpretativo, el humanismo radical y el estructuralismo radical.³⁴ Es en el paradigma del humanismo radical en donde

34 Para profundizar: Gibson Burrell y Gareth Morgan, *Sociological Paradigms and Organizational Analysis: Elements of the Sociology of Corporate Life*, Londres, Hainemann, 1979.

ubican las contribuciones de Habermas al estudio de la sociología, puesto que desde esta postura se enfatizó en los procesos de cambio radical, modos de dominación, y especialmente en los procesos de emancipación. En este sentido, la preocupación esencial de dicha corriente de pensamiento es la liberación de la conciencia evidenciando la opresión de las ideologías modernas que imperaban en el mundo social.³⁵

De manera particular, Burrell profundizó en las aportaciones de Habermas al análisis de las organizaciones; para ello, cuestionó la forma en que se toman decisiones sobre cómo actuar en un mundo en el que las organizaciones se encuentran en constantes crisis de legitimación. Conforme se fue normalizando la ideología de la modernidad y su racionalidad sobre toda esfera social, “... las posibilidades de debate fueron disminuyendo a medida que el mundo de la acción comunicativa –el mundo de la vida– fue dominado por los sistemas de orientación que lo colonizaron, a través de la burocratización y la monetarización”.³⁶ La racionalidad moderna está fundamentalmente orientada al logro de la eficiencia y al éxito, este entendimiento fue permeando en el actuar de las organizaciones constituyéndolo como uno de sus objetivos primordiales. No obstante, para Burrell este tipo de racionalidad no favorece al entendimiento mutuo de los miembros, por ello señala que para el funcionamiento de las organizaciones se requieren acuerdos que pueden lograrse mediante “... la acción comunicativa, la cual es construida sobre nociones de reciprocidad, confianza mutua y conocimiento compartido”.³⁷

Siguiendo esta perspectiva, Mats Alvesson y sus colegas reflexionaron sobre la popularidad de las investigaciones de la cultura organizacional durante la década de los ochenta, reconociendo que el desaforado interés sobre este aspecto en la academia no sólo se debió a una cuestión plenamente teórica, sino a las demandas del *management* corporativo para establecer herramientas efectivas para el manejo de los recursos humanos en las empresas. Para Alvesson, las consecuencias de este campo de estudio no se quedaron en la expansión de la perspectiva cultural de las organizaciones, sino que condujeron a un cambio de moralidad en los sitios de trabajo.³⁸

Su interés por los elementos ideológicos en la literatura organizacional llevó a Alvesson a estudiar el simbolismo organizacional bajo el marco conceptual de Habermas, empleando especialmente los conceptos referidos a los intereses cognitivos,

35 Para adentrarse más en los cuatro paradigmas remítase a la escuela fenomenológica.

36 Gibson Burrell, “Modernism, Postmodernism and Organizational Analysis 4: The Contribution of Jürgen Habermas”, p. 6.

37 *Ibidem*, p. 8.

38 Mats Alvesson, “On the Popularity of Organizational Culture”, pp. 31-49. [En línea]. Disponible en: <<https://doi.org/10.1177%2F000169939003300103>>. [Accesado el día 1 de agosto de 2018].

la emancipación y la comunicación.³⁹ Más tarde, criticó los procesos y técnicas del *marketing* convencional utilizado por las corporaciones al observar la forma en la que éstos crean “sesgos hacia el consumo y distorsionan las posibilidades individuales de distinguir qué necesidades y deseos son importantes”.⁴⁰

Alvesson adoptó en varios de sus artículos los tres intereses cognitivos de Habermas. El primero, al reconocer *la ilusión de la teoría pura*, referido a la falsa neutralidad del conocimiento científico. Reconoció dos posturas teóricas con respecto al estudio de la cultura organizacional: “la primera ve a la cultura organizacional como un medio para promover de forma más efectiva la acción gerencial, mientras la segunda mira a la cultura como un punto de entrada para un amplio entendimiento y de reflexión crítica de la vida organizacional y el trabajo”.⁴¹ En sus observaciones se destaca el interés técnico de la producción de conocimiento acerca de la cultura organizacional.

Identificó el interés cognitivo mediante la implementación del marco histórico-hermenéutico de Habermas como una herramienta para los estudios organizacionales el cual “... tiene como objetivo por mejorar el entendimiento sobre la existencia humana, la creación de significado y la comunicación con el fin de generar conocimiento sobre los hombres y mujeres como seres culturales, sin ninguna preocupación particular sobre la utilidad de este conocimiento”.⁴² Este enfoque permitiría la comprensión de las relaciones dinámicas, complejas y dispersas entre los individuos, el trabajo y la organización.

Finalmente, el interés emancipatorio está enfocado en comprender las relaciones de poder y dominación. Para Alvesson, el estudio crítico de la cultura en las organizaciones debía dilucidar “... las características negativas de la vida organizacional y ayudar a contrarrestar las creencias normalizadas y los valores que limitan la autonomía individual”.⁴³ Reconoce que los individuos dentro de las organizaciones luchan con fuerzas opresivas que limitan su autonomía, así como sus capacidades individuales y colectivas, mediante relaciones represivas.

Con esta perspectiva, Alvesson reconoce que la mayoría de los estudios sobre la cultura organizacional se han concentrado en el interés técnico de la cultura, es decir, la que se percibe como una herramienta efectiva para la acción gerencial. Los estu-

39 Mats Alvesson, “Organizational Symbolism and Ideology”. [En línea]. Disponible en: <<https://doi.org/10.1111/j.1467-6486.1991.tb00945.x>>. [Accesado el día 1 de agosto de 2018].

40 Mats Alvesson, “Critical Theory and Consumer Marketing”, p. 291. [En línea]. Disponible en: <<https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/0956522194900051>>. [Accesado el día 3 de agosto de 2018].

41 Mats Alvesson, *Cultural Perspectives on Organizations*, p. 6.

42 Mats Alvesson, *Understanding Organizational Culture*, op. cit., p. 8.

43 *Ibidem*, p. 11.

dios que se han enfocado en el interés cognitivo “... no se preocupan por lo que la cultura puede lograr o cómo este logro podría mejorarse, sino que se concentran en la creación de significado en comunidades organizacionales”.⁴⁴ No obstante, su propuesta es retomar el enfoque emancipatorio para observar la forma en que la cultura se ha utilizado para restringir la autonomía de los individuos en las organizaciones.

Generalmente, la cultura organizacional ha sido percibida como un elemento positivo de las organizaciones que genera cohesión y orden a la acción organizacional; sin embargo, para Alvesson es necesario establecer una postura antitética a dicha afirmación. En ese sentido, “la cultura no es vista para el consenso, colectivo, coherente e integrado, sino que puede ser interpretada en términos de contradicción y de conflictos (ocultos), ideologías dominantes, prejuicios de clase y género, etcétera”.⁴⁵ Identifica que el ejercicio del poder y la reproducción de ideas dominantes dentro de la organización se ejecuta de manera asimétrica, mediante estos mecanismos se forman relaciones de represión entre los estratos gerenciales y los subordinados. “La cultura corporativa como expresión de poder puede ser vista como la forma que toman los esfuerzos sistemáticos por establecer una visión del mundo, un conjunto particular de valores y/o emociones entre los empleados corporativos”.⁴⁶

En ese sentido, la cultura funciona más como un mecanismo de supresión de las características individuales de los miembros organizacionales que como un transmisor de identidad. Además, contribuye a *dar por hecho* el significado de ciertas ideas, comportamientos, conductas y valores, por lo cual dejan de ser cuestionados y son normalizados en el quehacer organizacional mediante el ejercicio del poder a través de la dominación, el control y la represión.

Aunque su propuesta metodológica no se encuentra ampliamente desarrollada, propone un enfoque emancipatorio para el estudio de la cultura, en el que se reconoce que “... los actores más o menos intencionalmente, usan la cultura en el ejercicio del poder. Al mismo tiempo, todas las personas son subordinadas en varios niveles a causa de efectos restrictivos de los supuestos dados por sentados (o normalizados) y los patrones de significado”.⁴⁷ El estudioso de la cultura organizacional deberá observar la forma en que se expresan tales mecanismos en las creencias, ideas, normas y valores de la organización.

Más tarde, Alvesson y sus colegas se basaron en algunas de las aportaciones de Habermas y otros pensadores, para fundar los Estudios Críticos de la Gestión (Critical Management Studies). En esta corriente se ha cuestionado el pensamiento y la práctica del enfoque reduccionista en los estudios sobre la gestión de las or-

44 *Ibidem*, p. 12.

45 *Ibidem*, p. 121.

46 *Ibidem*, p. 124.

47 *Ibidem*, p. 142.

ganizaciones. Este movimiento busca comprender los fenómenos organizacionales, esencialmente la práctica de la gestión como una institución que se encuentra arraigada a las organizaciones dado que éstas son formaciones capitalistas. Los temas centrales de estudio de esta corriente se enfocan en las nociones de racionalidad, progreso, tecnocracia e ingeniería social, autonomía, control, acción comunicativa, poder e ideología.⁴⁸ Otros autores destacados que han adoptado esta perspectiva en sus propuestas de estudio para la cultura organizacional son: Paul Shrivastava, Hugh Willmott, Ralph Stablein y Walter Nord, Stanley Deetz, Omar Aktouf, Stewart Clegg y David Dunkerley, Martin Parker, Valérie Fournier y Christopher Grey.

El marco de la acción comunicativa

El papel de la comunicación en los procesos de producción y reproducción de la cultura es central, por lo cual ha sido uno de los elementos de la organización más estudiados. No obstante, son pocos los autores que han retomado el marco de la acción comunicativa de Habermas para explicar diversos fenómenos de la organización. En la mayoría de estos estudios se abordaron aspectos particulares de la cultura para ser entendidos bajo este marco, por ejemplo, en las implicaciones normativas de los intercambios comunicativos, la formación de discursos, el uso del lenguaje y la imagen de las organizaciones.

Stanley Deetz⁴⁹ propuso comprender las prácticas de comunicación de las corporaciones que distorsionan las decisiones de los individuos, a nivel interno y externo de la organización. Para él, las prácticas de comunicación son el espacio ideal para visibilizar las formas de dominación, ya que las condiciones del mundo moderno dificultan el entendimiento en distintas situaciones cotidianas. Reconoce que los marcos tradicionales para el estudio de la comunicación se han enfocado a la efectividad de la transmisión del mensaje o la persuasión; no obstante, la teoría de la acción comunicativa se presenta como una alternativa que permite visibilizar las estructuras de poder y el trasfondo moral de la práctica comunicativa en las organizaciones, "... esto requerirá una consideración de la producción del entendimiento mediante la comunicación como algo distinto de la reproducción estratégica de significado".⁵⁰

48 Mats Alvesson, Todd Bridgman, y Hugh Willmott, "Introduction", s/p. [En línea]. Disponible en: <<http://www.oxfordhandbooks.com/view/10.1093/oxfordhb/9780199595686.001.0001/oxfordhb-9780199595686-e-001>>. [Accesado el día 10 de agosto de 2018].

49 Stanley Deetz. Profesor emérito de la Universidad de Colorado. Estudió economía en la Universidad de Manchester, pero se especializó en comunicación. Doctor por la Universidad de Ohio.

50 Stanley Deetz, *Democracy in an Age of Corporate Colonization: Developments in Communication and the Politics of Everyday Life*, p. 160.

En ese sentido, utiliza el modelo de Habermas para explicar desde la acción social el proceso de comunicación, el cual se bifurca en la *acción comunicativa* y la *acción estratégica*, donde la primera es la base del reconocimiento mutuo entre los individuos ya que “es posible alcanzar un entendimiento directo orientado a criterios de validez; mientras que en la actitud estratégica, en contraste, solamente es posible una comprensión indirecta a través de indicadores determinantes”.⁵¹

En la acción comunicativa se pueden presentar dos situaciones; la primera que la *acción está orientada al logro del entendimiento*, la cual se presenta como un proceso activo de construcción de significados, y la segunda llamada *acción consensual*, en la cual se presupone un acervo de significados comunes entre los participantes y, a través de ellos, se alcanzan los acuerdos que permitirán eventualmente el entendimiento, esta presuposición se contrapone a la acción del discurso. Al respecto el autor señala:

En la acción comunicativa se supone ingenuamente que las afirmaciones de validez implícitamente planteadas pueden reivindicarse (o hacerse inmediatamente plausibles por medio de preguntas y respuestas). En el discurso, por el contrario, las afirmaciones de validez planteadas para los enunciados y las normas se hipotetizan y examinan temáticamente.⁵²

Por el lado de la acción estratégica, deja entrever que se pueden presentar situaciones de manipulación, en donde uno de los participantes del proceso de comunicación engaña de manera deliberada al otro, o escenarios de distorsión sistemática de la comunicación. Esta distorsión acontece cuando alguno de los criterios de comprensibilidad, verdad, legitimidad y sinceridad no se cumple en el proceso.

Con este entendimiento, Deetz reconoce que las organizaciones modernas se instituyeron como las formas centrales de relaciones laborales y, además, como instituciones morales dominantes. En ese sentido, “... la corporación es entendida como una institución que personifica el avanzado desarrollo de la dominación de la razón instrumental y privilegia a grupos e intereses particulares”.⁵³ El análisis de los procesos de comunicación a través de la teoría de la acción comunicativa va a visibilizar el conflicto, las relaciones de dominio y control y otros obstrutores de la emancipación, y con ello favorecer los procesos participativos en la toma de decisiones en las organizaciones. Para ello, señala que es necesario explicar los patrones patológicos de comunicación, la evolución de las formas socioculturales de vida, y la ontogénesis de las capacidades de acción.

51 *Ibidem*, p. 161.

52 *Ibidem*, p. 162.

53 *Ibidem*, p. 10.

Por otra parte, Guido Palazzo⁵⁴ y Andreas Georg Scherer⁵⁵ utilizaron el marco de la acción comunicativa para entender los procesos de legitimación de la organización. Señalan que la legitimidad se entiende como la conformación de normas, valores y expectativas sociales, por lo tanto, es un elemento esencial para garantizar el flujo de recursos en las corporaciones. Empero, el discurso de la *legitimidad organizacional* se ha construido, en un primer nivel, con base en la *racionalidad utilitaria* en el cual se ponderan fuertemente los intereses individuales mediante acciones que implican “... beneficios directos a los directivos, mediante gestiones diligentes de las partes interesadas, invitando a los actores clave a participar en la toma de decisiones, o mediante la manipulación estratégica de percepciones (por ejemplo, a través de la gestión simbólica o relaciones públicas instrumentales)”.⁵⁶ En el segundo nivel emerge la *legitimidad cognitiva*, que opera de manera subconsciente y se expresa cuando los públicos externos aceptan “... a una organización y sus resultados, sus procedimientos, estructuras y el comportamiento de sus líderes como inevitable y necesario...”.⁵⁷ Los autores señalan que este nivel es difícil de influenciar directamente mediante el discurso puesto que depende de la percepción positiva o negativa de las prácticas organizacionales, es decir, si éstas son aceptables o no en el marco institucional de la corporación. Finalmente, señalan la existencia de una *legitimidad moral*, que es un proceso consciente sobre las conversaciones públicas en torno a las corporaciones, la cual puede favorecer o perjudicar a la organización. Palazzo y Scherer indican que “la gestión de la legitimidad moral, por lo tanto, debe concebirse como una comunicación deliberada: en lugar de manipular y persuadir a los oponentes, el desafío es convencer a otros por argumentos razonables”.⁵⁸ La tesis central de estos autores sostiene que:

En la transición actual de la sociedad industrial estable a una sociedad postindustrial globalizada, la legitimidad cognitiva se está erosionando (por ejemplo, los accionistas en relación con la ideología del valor, las narrativas de mercado libre y abierto, la homogeneidad normativa), mientras que la legitimidad pragmática (por ejemplo, el cabildeo, la marca, las relaciones públicas estratégicas) provoca una resistencia creciente (por ejemplo, movimientos antigloba-

54 Guido Palazzo, es profesor en negocios en la Universidad de Lausanne, también se ha desempeñado como consultor en *management*.

55 Andreas Georg Scherer, se desempeña como profesor en la Universidad de Zurich. Sus temas de interés son: ética empresarial, teoría organizacional, *management* estratégico, entre otros.

56 Guido Palazzo y Andrea Scherer, “Corporate Legitimacy as Deliberation: A Communicative Framework”, p. 72. [En línea]. Disponible en: <<https://link.springer.com/article/10.1007/s10551-006-9044-2>>. [Accesado el día 10 de agosto de 2018].

57 *Idem*.

58 *Ibidem*, p. 73.

lización, el movimiento del no-logo). Por lo tanto, la legitimidad moral se ha convertido en el núcleo fuente de aceptación social.⁵⁹

No obstante, este último tipo de legitimidad surge de los procesos comunicativos entre los públicos interesados, los cuales emergen de procesos interactivos en los que los individuos comparten información, intercambian opiniones y argumentos para tomar posiciones con respecto de la organización. Este proceso de “... deliberación presupone la voluntad de exponer la posición de uno a los reclamos de validez y la motivación para esforzarse por la comprensión mutua”.⁶⁰ En ese sentido la legitimidad moral de las organizaciones pasa de ser un asunto privado y controlado a la esfera de lo público mediante una red comunicativa.

En el campo de la imagen corporativa, la teoría de la acción comunicativa fue utilizada para entender la forma en que los públicos objetivos establecen interacciones con la organización a través de lo que expresa su imagen. Al respecto, Joachim Kernstock⁶¹ y Tim Oliver Brexendorf⁶² explican que dicha imagen materializada a través de una marca representa “... los valores y la identidad de una manera estratégica y coherente, interna y externa...”.⁶³ Para ellos, el mundo de la vida es el patrón de acción social desarrollado mediante el lenguaje, el cual consiste en tres componentes estructurales: la cultura, las instituciones sociales y las identidades personales. La acción comunicativa es la interfase que permite las interacciones entre estas estructuras. Las organizaciones deben considerar los criterios de validez (comprensibilidad, verdad, legitimidad, sinceridad) para tener una comunicación correctamente orientada a sus públicos.

Las corporaciones necesitan proyectar imágenes consistentes a sus públicos internos y externos porque la imagen que los grupos externos tienen de la corporación es influenciada por la imagen que los empleados proyectan y la comunicación interpersonal externa, el producto y los medios de comunicación.⁶⁴

Reconocen que la imagen de la organización puede analizarse bajo tres tipos de acción: la conversación, la acción regulada normativamente y la acción dramática, dependiendo el nivel de interacción entre la organización y su público objetivo.

59 *Ibidem*, p. 78.

60 *Ibidem*, p. 80.

61 Joachim Kernstock. Asesor en gestión y profesor de la Universidad de St.Gallen. Sus temas de interés son: liderazgo, administración, gestión y relaciones públicas, entre otros.

62 Tim Oliver Brexendorf. Profesor en *marketing* de la Otto Beisheim School of Management. Sus temas de interés son: *marketing*, administración, *branding*.

63 Joachim Brexendorf y Tim Oliver, “Implications of Habermas’s ‘Theory of Communicative Action’ for Corporate Brand Management”, p. 391. [En línea]. Disponible en: <<https://www.emeraldinsight.com/doi/abs/10.1108/13563280910998745>>. [Accesado el día 5 de agosto de 2018].

64 *Ibidem*, p. 396.

En primera instancia, entienden la conversación como una relación cognitiva-instrumental, la cual se manifiesta en las relaciones interpersonales con objetivos específicos (por ejemplo, vender un producto o servir al cliente). Generalmente, este tipo de comunicación se da entre los empleados de la organización y los públicos directos, es decir, los clientes. “Si los empleados se disocian a sí mismos de las campañas de comunicación corporativa, la conversación conduce a una disonancia y comunicación distorsionada sobre la marca”.⁶⁵

Un segundo punto, la acción regulada normativamente es inducida por la corporación o por los grupos interesados. En las interacciones comunicativas se expresan los valores y creencias que busca proyectar la organización y que es interiorizada por los públicos interesados, se crean comunidades de marca en las cuales se usan “... jergas, rituales y modos únicos de expresión simbólica”.⁶⁶

Finalmente, en la acción dramática se observa la forma en que los deseos, sentimientos y experiencias compartidas entre los públicos externos interactúan conforme a la proyección de la imagen de la organización. Las corporaciones tienden a utilizar las marcas como medios de expresión simbólica, los públicos externos definen su relación con la organización mediante su experiencia, en ese sentido, “... el significado simbólico de una marca está definido por el grupo de personas que usan la marca y varía de acuerdo con la exposición al diferente entorno social”.⁶⁷

A manera de conclusión, los autores señalan que el marco de la teoría de la acción comunicativa permite el análisis de la interacción entre la organización y sus públicos. Además, permite vislumbrar el tipo de relación existente entre grupos particulares y los niveles en que se expresan tales relaciones con respecto a los objetivos de la organización.

Finalmente, Andreas Rasche⁶⁸ y Andrea Georg Scherer expresan que la acción comunicativa ocurre cuando los actores logran un entendimiento mutuo a través de la coordinación de sus acciones y la interacción social. Por medio de los actos comunicativos se expresan criterios de validez, que sirven como base para establecer una racionalidad comunicativa. Estos autores enfatizaron en las diferencias entre la acción comunicativa y la acción estratégica a través del lenguaje, aunque reconocen que ambas pueden estar orientadas a objetivos específicos.

Al respecto señalan que únicamente en el modelo de acción basado en la comunicación, el lenguaje es un medio no controlado y es a través de éste que los hablantes

65 *Ibidem*, p. 397.

66 *Idem*.

67 *Ibidem*, p. 398.

68 Andreas Rasche. Profesor de la Copenhagen Business School, y miembro del Departamento de Intercultura Comunicación y Management. Sus temas de interés son: sustentabilidad, administración, gobernanza corporativa, entre otros.

y oyentes hacen referencia a las cosas que conforman el mundo de la vida para construir definiciones colectivas de manera intersubjetiva y, con ello, lograr el entendimiento. Señalan que, por su parte, la acción estratégica, mayormente utilizada en el campo de las organizaciones, presenta un tipo de lenguaje unilateral e individualista que se orienta a la persuasión de otros para el logro de fines particulares. En sus propias palabras:

Para Habermas, un tratamiento tan instrumental del lenguaje no explica los efectos integradores de la comunicación dentro de la sociedad y, por lo tanto, conduce a una perspectiva individualista de la racionalidad como un cálculo de los medios para perseguir los propios fines. Tal perspectiva oscurece los procesos comunicativos necesarios subyacentes a la racionalidad en las sociedades modernas.⁶⁹

Mario Krieger realizó una de las críticas sobresalientes a la teoría de la acción comunicativa desde la sociología de las organizaciones. Para él, Habermas se enfocó en ampliar la teoría weberiana sobre la acción social, a partir de una tipología de la relación medio-fin. En ese sentido, realiza una propuesta oficial y otra no oficial. En la primera se presentan cuatro tipos de racionalidad (con arreglo a fines, con arreglo a valores, afectiva y tradicional) donde cada una de ellas conlleva a un tipo de conducta más o menos predecible (racional, ética, emotiva y consuetudinaria, respectivamente). En la segunda versión ya se toma en cuenta la interacción del proceso comunicativo y define dos orientaciones de la acción: una hacia el éxito que la vincula con la acción instrumental y con la acción estratégica; la otra hacia el entendimiento que se expresa a través de la acción comunicativa. Sin embargo, señala Krieger:

Lo que Habermas no tiene en cuenta es que existe acciones comunicativas que se orientan al éxito y al cálculo de resultados. Una buena parte de la comunicación organizacional tiene esta orientación: busca alcanzar objetivos (en ese sentido es estratégica), o busca transmitir órdenes, refleja situaciones de poder, posiciones asimétricas dentro de la estructura organizacional.⁷⁰

A manera de conclusión de este apartado, podemos decir que las dos grandes aportaciones de Habermas residen, por un lado, en el empleo de sus principios epistemológicos para la producción de conocimiento sobre la cultura organizacional, misma que fue retomada por la corriente crítica de los estudios sobre la gestión organizacional, aunque no exclusivamente; por otro, en el marco de la acción comunicativa para observar las relaciones de la organización con sus públicos internos y externos. Sin embargo, los criterios metodológicos de ambas corrientes no son del todo claros para

69 Andreas Rasche y Andreas Georg Scherer, "Jürgen Habermas and Organization Studies: Contributions and Future Prospects", en Paul Adler, *Oxford Handbook of Sociology: Social Theory, and Organization Studies*, p. 164.

70 Mario Krieger, *Sociología de las organizaciones: una introducción al comportamiento organizacional*, p. 33.

desarrollar un análisis integral de la cultura en la organización, en su lugar, funcionan como criterios aislados que permiten explicar situaciones concretas suscitadas por las interacciones entre la organización, sus públicos y el sistema social o mundo de la vida.

LA TEORÍA DE LA ESTRUCTURACIÓN DE ANTHONY GIDDENS

En la sociología de Anthony Giddens se destaca su teoría de la estructuración cuyo interés se centró en conocer los mecanismos de producción del conocimiento a través del sentido común, tratando de superar los enfoques funcionalistas durkhemianos y parsonianos. Su pensamiento estuvo influido por numerosas corrientes sociológicas y filosóficas; sin embargo, sus preocupaciones teóricas se acercaron al pensamiento de Max Weber (la acción social), George Simmel (agencia y estructura social), Robert Merton (las consecuencias inesperadas de la acción o anomías) y directamente de su profesor Norbert Elias.

Dirigió su interés a encontrar las formas de socialización de los seres humanos, para ello realizó un análisis de las características culturales comunes que tienen las sociedades y sus diferencias a partir de los modos de producción. Distingue el término *cultura* del concepto de *sociedad*, entendiendo a esta última como el sistema de interrelaciones que conecta a los individuos entre sí, y aunque reconoce que sin sociedad sería imposible concebir la cultura, destaca que sin “... cultura no seríamos ‘humanos’ en absoluto, en el sentido en el que normalmente empleamos dicho término. No tendríamos una lengua con cual expresarnos ni un sentido de autoconciencia, y nuestra habilidad para pensar y razonar se vería notablemente limitada...”¹

En ese sentido, el sociólogo define la cultura como “los modos de vida de los miembros de una sociedad o de los grupos de una sociedad. Incluye el modo de vestir, sus costumbres matrimoniales y la vida familiar, sus modelos de trabajo, las ceremonias religiosas y sus pasatiempos. Cubre además los bienes que se crean y que adquieren significado para ellos...”² Presta particular atención a los valores compartidos entre los miembros de una sociedad y a las normas como ideales de la vida social, influenciado por la literatura durkhemiana, webereana y en especial por el trabajo de Robert Merton. No obstante, su intención se centra en explicar las normas como reglas que estructuran el mundo social.

Para ello, contrapone al funcionalismo y estructuralismo –por sus puntos de vista naturalistas y objetivismos basados en los enfoques biólogos que explican las estructuras y funcionamiento de los sistemas sociales– con el pensamiento hermenéutico, que supone a la subjetividad como centro para la experiencia de la cultura y la historia. Hace evidente que las diferencias entre estas corrientes no son únicamente epistemológicas, sino ontológicas al discernir en conceptos básicos de la teoría social, tales como acción, sentido y subjetividad. Para tratar de conciliar dichas diferencias

1 Anthony Giddens, *Sociología*, p. 65.

2 *Idem*.

propone su teoría de la estructuración situando a las prácticas sociales reflexivas en un espacio-tiempo determinado como el elemento central de su propuesta.³

En ese tenor, reinterpreta la noción de sujeto al reconocer que los seres humanos, sin duda, poseen una serie de necesidades biológicas que deben satisfacerse para preservar la vida, sin embargo, "... el modo en el que estas necesidades se satisfacen o se manejan varía enormemente entre y dentro de las culturas".⁴ Con este entendimiento señala que cada "... cultura contiene sus propios modelos de comportamiento, los cuales resultan extraños para aquellos con otro bagaje cultural".⁵ Lo que deriva en la singularidad de significados y valores que se manifestarán en las normas de cada grupo social.

Giddens concibe la presencia de rasgos comunes en casi todas las sociedades, a los que denomina *universales culturales*, los cuales se manifiestan con variaciones que sólo pueden ser comprendidas al interior de un sistema cultural particular. Al respecto señala que:

No existe ninguna cultura conocida sin una lengua gramaticalmente compleja. Todas las culturas poseen alguna cosa reconocible de sistema familiar, en el cual existen valores y normas asociadas al cuidado de los niños. La institución del matrimonio es un universal cultural, así como también lo son los rituales religiosos y los derechos de propiedad. Además, todas las culturas tienen alguna forma de prohibición del incesto.⁶

En su reinterpretación, estas variaciones no deben ser percibidas sólo como una diferencia casual, sino como la superación de las concepciones tradicionalistas del sujeto, caracterizado en términos universalistas, para dar lugar al agente. Los agentes tienen la capacidad de registrar reflexivamente sus acciones a partir de un proceso de racionalización. Es precisamente esta distinción lo que da sustancia a su teoría:

Lo que denomino *modelo de estratificación* del propio-ser actuante lleva a tratar el registro reflexivo, la racionalización y motivación de la acción como conjuntos de procesos inmanentes. La racionalización de la acción, que remite a una 'intencionalidad' como proceso, es, como las otras dos dimensiones, una característica de rutina de la conducta humana, tal que se le da por cumplida. En circunstancias de interacción –encuentros y episodios– el registro reflexivo de una acción combina, de manera general y, también, rutinaria, el registro del escenario de interacción.⁷

3 Anthony Giddens, *La constitución de la sociedad: bases para la teoría de la estructuración*, pp. 39-40.

4 Anthony Giddens, *Sociología*, op. cit., p. 71.

5 *Ibidem*, p. 72.

6 *Ibidem*, p. 73.

7 Anthony Giddens, *La constitución de la sociedad: bases para la teoría de la estructuración*, op. cit., p. 41.

Los actores sociales registran de forma cotidiana su actuar y el de otros en la vida social, lo cual es tomado en cuenta en su propia conducta, por lo que tienen expectativas sobre la conducta de otros en contextos determinados. En ese sentido, el agente se define como alguien que ejerce poder o produce un efecto generalmente con una intencionalidad.⁸ Se debe considerar que dicho ejercicio del poder puede derivar en resultados no previstos de una acción, o bien, que un obrar con una intencionalidad específica no tenga los resultados esperados, por ello se pueden presentar consecuencias significativas o no significativas; o de carácter único o múltiple.⁹

Actividades repetitivas, localizadas en un contexto de tiempo y de espacio, tienen consecuencias regularizadas, no buscadas por quienes emprenden esas actividades, en contextos de un espacio-tiempo más o menos 'lejano'. Después, lo que ocurre en esta segunda serie de contextos influye, de una manera directa o indirecta, sobre las posteriores condiciones de una acción en el contexto original. Para entender lo que sucede no hacen falta más variables explicativas que aquellas que explican por qué los individuos se ven motivados a empeñarse en prácticas sociales regularizadas por un tiempo y un espacio, y las consecuencias que de ello se siguen. Las consecuencias no buscadas se 'distribuyen' regularmente como subproductos de una conducta regularizada que como tal recibe sustentación reflexiva de quienes participan en ella.¹⁰

La capacidad de influir en la vida diaria, es decir, de producir una diferencia en estado de las cosas se traduce en poder. En este sentido, "... el poder es lógicamente anterior a la subjetividad, a la constitución del registro reflexivo de la conducta".¹¹ De acuerdo con Giddens, el poder no es en sí mismo un recurso de los sistemas sociales, sino que es mediante los recursos que se ejerce el poder, el cual disfruta de *continuidad en el tiempo y espacio* (estructura) en donde se presupone una *dialéctica del control*, es decir:

Relaciones regularizadas de autonomía y dependencia entre actores o colectividades en contextos de interacción social. Pero todas las formas de dependencia ofrecen ciertos recursos en virtud de los cuales los subordinados pueden influir sobre las actividades de sus superiores.¹²

La estructura denota propiedades articuladoras, en ella existen códigos que deben ser interpretados mediante sus manifestaciones en la producción y reproducción de

8 *Ibidem*, p. 46.

9 *Ibidem*, p. 49.

10 *Ibidem*, p. 51.

11 *Ibidem*, p. 52.

12 *Idem*.

las prácticas sociales, las cuales se presentan de forma sistémica. Esos códigos se muestran como huellas mnémicas¹³ que orientan la conducta de los agentes.

A las propiedades estructurales de raíz más profunda, envueltas en la reproducción de totalidades societarias, denomino *principios estructurales*. Y las prácticas que poseen la mayor extensión espacio-temporal en el interior de esas totalidades se pueden denominar *instituciones*.¹⁴

Las instituciones se valen de reglas, las cuales determinan el sentido de una acción en un sistema social y sancionan o regulan modos de conducta no validados. “Una de las tesis principales de la teoría de la estructuración es que las reglas y los recursos que se aplican a la producción y reproducción de una acción social son, al mismo tiempo, los medios para la reproducción sistémica (*la dualidad de estructura*)”.¹⁵ Por ejemplo, en las acciones diarias de los actores inmersos en el contexto del capitalismo moderno se identifican y reproducen en su cotidianidad las instituciones globales de este sistema. En ese sentido, las reglas se pueden entender como técnicas explícitamente establecidas o procedimientos generalizables aplicados a la escenificación o reproducción de prácticas sociales.

De ese modo, un actor social puede emplear esquemas generalizados en su actuar cotidiano para resolver según rutinas las situaciones de la vida social, en ese tenor, evocan *reglas intensivas* que son las que permiten la articulación de la actividad social. Hay otros tipos de reglas (superficiales, tácitas, discursivas, informales, formalizadas, sancionadas débilmente y sancionadas fuertemente) que sólo pueden ser aprehendidas tácitamente por los actores. Cabe mencionar que su enunciación no garantiza su aplicación.¹⁶

La dualidad de la estructura es el fundamento de la continuidad de una reproducción social, la cual está constituida por tres dimensiones: la *significación*, de orden simbólica y discursiva, genera esquemas de comprensión para la comunicación entre actores; la *dominación*, basada en los principios de autoridad y asignación de los recursos mediante el ejercicio del poder, y la *legitimación*, mediante la regulación normativa estipulando formas de sanción.¹⁷ Estos elementos coexisten en las instituciones, pero el orden de los nexos entre estas dimensiones es determinante para su conformación. Por ejemplo, en una institución de orden político o económico

13 Las huellas mnémicas se entienden como “las experiencias hechas por un individuo, se inscriben como estructura, se depositan [en la mente] de una manera estructurada. (...) son huellas ordenadas, asociadas, nos dice Freud, de manera diversificada en múltiples sistemas *psi*, asociadas según la simultaneidad, la contigüidad, la semejanza, etc.”. En Colette Soler, *La repetición en la experiencia analítica*, p. 20.

14 *Ibidem*, p. 54.

15 *Ibidem*, p. 55.

16 *Ibidem*, p. 59.

17 *Ibidem*, pp. 64-69.

prevalece la dominación (autoridad en la primera, asignación en la segunda), seguida por la significación y la legitimación; en cambio en una entidad de orden jurídico se prioriza la legitimación, seguida de la dominación y la significación.

La teoría de la estructuración de Giddens ha sido criticada debido a que no propone explicaciones empíricas sobre su implementación, es decir, no ofrece una metodología concreta para la investigación de la constitución de la vida social.¹⁸ Lo anterior contribuye a la falta de integración sistemática de conceptos, lo cual conllevó a un debate sobre si verdaderamente sus postulados lograron superar las diferencias entre el objetivismo estructural-funcionalista y el subjetivismo hermenéutico, conformando una tercera vía en la que se articularan ambos principios epistemológicos o simplemente no logró superar las discrepancias epistémicas de estas corrientes instaurando un análisis dicotómico de la acción social. Incluso, se ha llegado a señalar que la aportación de este autor no fue en sí una teoría, sino una redefinición del concepto de estructura.

18 Ira Cohen, *Teoría de la estructuración: Anthony Giddens y la constitución de la vida social*, p. 1.

BIOGRAFÍA 14

Anthony Giddens



(Londres, Inglaterra, 1938-). Sociólogo y teórico social, es una de las figuras más importantes de la sociología en la actualidad. Sus teorías sobre la estructuración, la Tercera Vía y los estudios que ha realizado sobre las sociedades modernas, han hecho que sea considerado el sociólogo más influyente de su época.

Comenzó sus estudios en sociología y psicología en la Universidad de Hull, posteriormente realizó una maestría en la London School of Economics y un doctorado en la Universidad de Cambridge. Empezó su carrera como profesor en la Universidad de Leicester, donde impartió clases de psicología social. En 1961 se trasladaría a la Universidad de Cambridge, donde fue profesor titular.

Entre sus grandes logros se puede mencionar que Giddens fue co-fundador de la editorial Polity Press, miembro del consejo académico del Instituto de Investigaciones de Políticas Públicas y director de la London School of Economics, de la que actualmente es profesor.

Sus obras más sobresalientes son, entre otras: *El capitalismo y la teoría social moderna. Un análisis de los escritos de Marx. Durkheim y Max Weber* (1971), *Las nuevas reglas del método sociológico: crítica positiva de las sociologías interpretativas* (1976), *La constitución de la sociedad: bases para la teoría de la estructuración* (1984), entre otros.

FUENTES

S/a, “Anthony Giddens: Biography of British Sociologist”, en *Thought co.* [En línea]. Disponible en: <<https://www.thoughtco.com/anthony-giddens-3026484>>. [Accesado el día 8 de septiembre de 2018].

Una Pérez, “Entrevista con Anthony Giddens”, en *Letras Libres.* [En línea]. Disponible en: <<https://www.letraslibres.com/mexico/entrevista-anthony-giddens>>. [Accesado el día 8 de septiembre de 2018].

Imagen: <https://images-na.ssl-images-amazon.com/images/I/31bVz53173L._UX250_.jpg>.

La cultura organizacional y la teoría de la estructuración

La presencia de algunos de los conceptos propuestos por Anthony Giddens en su teoría de la estructuración en los estudios organizacionales y de cultura organizacional se reflejó en algunos trabajos, especialmente en los años ochenta y noventa. No obstante, en el apogeo de los estudios sobre la cultura organizacional destacan tres artículos cuyo objetivo central consiste en explicar dicho fenómeno a través del marco propuesto por el sociólogo inglés. El entendimiento de la estructura, así como otros conceptos como dominación, significación, legitimación, interacción, comunicación y poder aparecen en el análisis de los contextos organizacionales. Pese a esos intentos, más tarde la teoría de la estructuración no fue plenamente abordada, sino atomizada mediante la aplicación de conceptos aislados en situaciones concretas.

Existen dos posturas entre los estudiosos de la cultura organizacional, quienes retomaron las aportaciones de Giddens. En primer lugar, aquellos que perciben a la teoría de la estructuración como un dualismo entre el objetivismo estructural-funcionalista y el subjetivismo hermenéutico, dando por hecho que Giddens no logró superar tales posturas epistemológicas, pero contribuyó a un análisis dicotómico al integrar los presupuestos objetivistas y subjetivistas en la observación de la acción social. En segunda instancia, hay otro grupo que supone que Giddens instituyó una alternativa a las posturas tradicionales, lo cual les permitiría constituir nuevos marcos de referencia para el entendimiento de la cultura organizacional.

El trabajo de Giddens fue especialmente útil para explicar las ideas de reproducción social y transformación en las organizaciones; para ello, en el primer grupo se contrapusieron conceptos que se interpretaban como opuestos, por ejemplo: agencia-estructura, sujeto-objeto y macro-micro. Mientras que en el segundo grupo se prestó más atención a entender los procesos de estructuración, es decir, trataron de entender cómo los actores son creadores de los sistemas sociales y al mismo tiempo son creados por éstos, superando con ello la división objetivista y subjetivista de la acción social.¹⁹

19 Daniel Broger, *Structuration Theory and Organization Research*, p. 6.

En este último grupo se encuentran los trabajos de Stewart Ranson, Bob Hinings²⁰ y Royston Greenwood²¹ (1980); Patricia Riley²² (1983); y Stephen Barley²³ (1986). Cada uno de estos trabajos tiene un enfoque particular de la teoría de la estructuración aplicado a diversos aspectos de la organización tales como la tecnología, los procesos de control y poder, los conflictos y subculturas, entre otros. Sin embargo, los tres convergen en la posición de rechazar los entendimientos abstractos de la estructura, y entenderla como un conjunto de reglas y prácticas que moldean a la organización y sus miembros.

Ranson, Hinings y Greenwood reconocieron la existencia de dos posturas con respecto al entendimiento de la estructura. Por un lado, aquellos usos de la sociología tradicional que partían de la dimensión abstracta y específica del concepto, lo cual implicaba serias restricciones contextuales para explicar los fenómenos organizacionales. Por otro, reconocieron una postura interaccionista en la que se pretendía interpretar dichos fenómenos mediante la observación de la mediación simbólica y procesos de negociación. Para estos autores, la teoría de la estructuración permite superar las contraposiciones de tales enfoques y, con ello elaboraron un marco en el que se expresan las relaciones e interacciones que son construidas y constituyen a las estructuras.²⁴

Diseñaron un modelo a partir de tres categorías conceptuales interdependientes por medio del cual buscaron explicar el proceso de estructuración en las organizaciones. La primera categoría supone la creación de áreas o campos de significado (*provinces of meaning*) por parte de los miembros de la organización, mediante esquemas de interpretación sobre los cuales se articulan los valores e intereses individuales y organizacionales. Al respecto, señalan que “la estructuración es un proceso de generación y recreación de significado, en el cual los miembros organizacionales quieren asegurar sus campos de significación dentro de la estructura y el trabajo de la organización”.²⁵ Identifican dos formas intersubjetivas de este fenómeno: la primera, los *esquemas interpretativos* mediante los que se asimila el mundo organizacional

20 Bob Hinings. Profesor emérito del Departamento *Management* estratégico y organizaciones en la Universidad de Alberta.

21 Royston Greenwood. Estudiante de las organizaciones y profesor en *management* estratégico en la Universidad de Alberta.

22 Patricia Riley. Especialista en comunicación organizacional y cultura organizacional. Estudió en la Universidad del Sur de California, en donde es profesora asociada y directora del Global Communication Program.

23 Stephen Barley. Teórico de las organizaciones, se desempeña como profesor en la Universidad de Santa Bárbara.

24 Stewart Ranson, Bob Hinings y Royston Greenwood, “The Structuring of Organizational Structures”, pp. 1-17. [En línea]. Disponible en: <doi:10.2307/2392223>. [Accesado el día 13 de agosto de 2018].

25 *Ibidem*, p. 6.

como algo significativo; la segunda, la *articulación intermitente* de tales esquemas que se implementan de manera estratégica para implementar los valores y los intereses como marcos estructurales de la organización.

La segunda categoría admite que las estructuras organizacionales moldean y están compuestas por los campos de significado de los miembros de la organización, pero esta acción generalmente no es ejecutada por todos los miembros sino por actores específicos, por lo cual se delinearán *dependencias de poder y control*.

Existen individuos y grupos dentro de las organizaciones poderosos, por consiguiente, ellos pueden controlar y manipular los recursos. La distribución de esos recursos les da la capacidad no sólo de determinar resultados, sino de recrear las reglas, las posiciones y las asignaciones presupuestarias que permitirán la reproducción de aquellas bases.²⁶

La tercera categoría se refiere a las *restricciones contextuales*, las cuales proveen de oportunidades diferenciadas para los miembros de la organización, son circunstancias que demandan una reacción organizacional mediante la cual es posible legitimar su actuar con respecto a su ambiente. Asimismo, hay dos tipos de restricciones que se distinguen: resultan de las características organizacionales (escalas de operación, tecnología, recursos organizacionales, etc.), y las que surgen de las características del entorno (condiciones socioeconómicas y el ambiente institucional a la que la organización se encuentra sujeta).

A manera de conclusión señalan que, para comprender el proceso de estructuración en las organizaciones, las estructuras deben ser entendidas mediante las interrelaciones de los campos de significado, las dependencias de poder y dominio, y las restricciones conceptuales. En ese sentido, su aportación fue establecer un marco para el análisis de la cultura organizacional a través de las estructuras que conforman tal fenómeno. Sus observaciones fueron retomadas como base por otros autores para comprender distintos aspectos de la cultura organizacional, por ejemplo: Stephen R. Barley (1986), James P. Walsh y Gerardo Rivera Ungson (1991), Wanda J. Orlokowski (1992), Karl E. Weik (1995) y, más recientemente, por Thomas B. Lawrence, Roy Suddaby y Bernard Leca (2009), y Charles Harper (2015).

La contribución de Patricia Riley (1983) es una de las que trata con mayor precisión las aportaciones conceptuales de Giddens, ya que afirma que es la teoría de la estructuración un marco para estudiar la cultura organizacional y sus particularidades. Reconoce que ni el enfoque funcionalista ni el interpretativo han podido lograr un consenso sobre los elementos constituyentes de la cultura, por ello, recurre a la teoría de la estructuración como alternativa. El supuesto del que parte su estudio indica que para el análisis de las culturas organizacionales es necesario considerar que

26 *Ibidem*, p. 8.

“... las organizaciones tienen subculturas lo que propicia imágenes rivales y sistemas de significado que compiten”.²⁷

Su visión *estructuracionista* de la cultura sugiere que el objetivo principal del análisis social consiste en relacionar las acciones humanas con las explicaciones estructurales. Retoma el entendimiento de Giddens acerca de la estructura, entendida como las reglas y los recursos que las personas utilizan en las interacciones, que a su vez puede ser entendida como una dualidad entre el medio y los resultados de la acción. Las estructuras:

Son medios porque proveen de reglas y recursos a los individuos que deben implementar en sus interacciones significativas. También son resultados, porque las reglas y los recursos existen sólo mediante su aplicación y reconocimiento en la interacción, y no son independientes de las prácticas sociales que las constituyen.²⁸

Los miembros que conforman la organización interactúan combinando sus conocimientos individuales (lenguaje, reglas gramaticales, normas sociales, entre otras) con los conocimientos específicos de la organización (procedimientos de operación, mapas organizacionales, recursos disponibles, por mencionar algunos) y con ello van formando los niveles estructurales de la organización. “El proceso de estructuración interpenetra y crea complejos patrones institucionales”.²⁹ Al mismo tiempo, tales patrones se reproducen mediante las interacciones de los individuos y terminan por legitimarse en el tiempo.

Riley define a la cultura organizacional como un fenómeno “... fuertemente ligado con las estructuras organizadas recursivamente en la cotidianidad y las prácticas son institucionalizadas”,³⁰ añade que la cultura debe ser examinada como parte del ser de la organización y no como una variable. Considera que hay tres características estructurales que es necesario abordar para comprender las interrelaciones existentes entre la estructura y la interacción: la *significación*, la *legitimación* y la *dominación*.

La *significación* se refiere a los órdenes simbólicos expresados mediante códigos que permiten y condicionan el acto de la comunicación. Dichos códigos se organizan en sistemas relativamente estables en el tiempo y en el espacio, no obstante, pueden generarse nuevos códigos a través del uso de símbolos a los que se les atribuyen nuevos significados.

La *legitimación* consiste en la regulación normativa entre los valores de la organización y los intereses de los miembros de ésta, los cuales no necesariamente se

27 Patricia Riley, “A Structurationist Account of Political Culture”, p. 415. [En línea]. Disponible en: <doi:10.2307/2392250>. [Accesado el día 12 de agosto de 2018].

28 *Ibidem*, p. 415.

29 *Ibidem*, p. 416.

30 *Ibidem*, p. 417.

encuentran en mutuo acuerdo. Dicha regulación “... se incorpora como condiciones estructurales de acción por algunos miembros para que tengan fuerza vinculante, pero esto no se extiende a la mayoría de los miembros, ni la estabilidad está determinada por la existencia de esos valores comunes”.³¹

La *dominación* está compuesta principalmente por dos formas de manejo de los recursos: en primera instancia la autorización y en segunda la distribución. Ambas hacen referencia a las capacidades que detentan ciertos actores para gestionar los medios materiales y simbólicos de la organización.

Estos tres aspectos se encuentran interrelacionados por la mediación y la transformación. La mediación resulta cuando en un proceso de interacción existe una respuesta vinculada con el mensaje contextual emitido. La transformación es la capacidad de cambio de la organización a través de la interpenetración con otras estructuras. Por ejemplo, las prácticas organizacionales influyen en la vida de los miembros de la organización, pero no sólo dentro de ellas sino en otras esferas de interacción social; el poder de las organizaciones se extiende “... a sus percepciones, deseos, objetivos, y a sus acciones”³² y cuando los individuos usan esas estructuras una y otra vez dentro de la organización, legitiman las reglas y procedimientos formales e informales, el lenguaje, su conocimiento e incluso su personalidad. Riley concluye:

La base que ha tenido relevancia integra una gran cantidad de patrones en un complejo sistema de símbolos, normas y mecanismos de control que crean y sostienen la organización. Esta visión de la vida organizacional celebra su complejidad, como una condición necesaria de un sistema que se encuentra alrededor de individuos que son creadores y portadores de estructuras. Esta combinación de individuos e instituciones es lo que crea la cultura.³³

El estudio de Stephen Barley (1986) se enfocó a observar las transformaciones estructurales causadas por la tecnología, ya que las intervenciones tecnológicas en las organizaciones no sólo tienen efectos en el ambiente sino en los roles y patrones de interacción. En ese sentido, la tecnología adquiere una dimensión social y debe ser conceptualizada como un proceso, más que como un objeto físico. Para entender esta relación, Barley utilizó la noción de estructura de Giddens entendida como “... una propiedad emergente de acción continua”.³⁴

La estructura está compuesta por el conjunto de reglas que regulan las acciones de los miembros. Tales acciones están constituidas y constituyen las formas de or-

31 *Idem.*

32 *Ibidem*, p. 430.

33 *Ibidem*, p. 435.

34 Stephen Barley, “Technology as an Occasion for Structuring: Evidence from Observations of CT Scanners and the Social Order of Radiology Departments”, p. 79. [En línea]. Disponible en: <doi:10.2307/2392767>. [Accesado el día 12 de agosto de 2018].

ganización de la vida social, por lo que la estructura debe ser conceptualizada como una dualidad, dado que “... los sistemas sociales son medios y resultados de prácticas que constituyen a esos sistemas”.³⁵ En este proceso participan actores, quienes construyen roles y sistemas de interpretación a través de patrones institucionales de significación, dominación y legitimación. “[En] la estructuración, las prácticas institucionales moldean las acciones humanas, las cuales, sucesivamente, se reafirman o modifican las estructuras institucionales”.³⁶

Las interacciones de los actores están mediadas por sus actos de comunicación, poder y formas de sanción moral, a su vez, la estructura institucional se manifiesta en los comportamientos e interpretaciones que estos actores les otorgan a sus relaciones con otras personas, objetos y acontecimientos en el ambiente, interno y externo, organizacional. Por ello, la observación de la relación entre la tecnología y los individuos resulta particularmente importante para diferenciar los elementos que conforman las estructuras que influyen en los patrones de acción.

Los resultados de la investigación de Barley confirman que dentro de una organización se forman grupos con distintos patrones de relación con los elementos de la estructura, lo cual facilita o dificulta el desempeño de los miembros de la organización y su asimilación de los cambios tecnológicos. Señala que:

Las tecnologías son objetos sociales capaces de desencadenar dinámicas cuyas consecuencias son involuntarias e imprevistas que no siguen una lógica contextual. [Asimismo], las tecnologías influyen en las estructuras organizacionales en formas ordenadas pero su influencia depende de procesos históricos específicos en los cuales los miembros han estado involucrados.³⁷

Durante los años noventa se incrementó considerablemente el número de publicaciones en las que se observaba algún aspecto de la cultura organizacional utilizando conceptos aislados de la teoría de la estructuración. Algunos ejemplos son los trabajos realizados por Richard Whittington³⁸ (1992), quien observó la gestión de la agencia de los gerentes entre distintos órdenes institucionales a través del liderazgo, el simbolismo organizacional y la elección racional.³⁹ Wanda Orlikowski⁴⁰ (1992)

35 *Ibidem.* p. 80.

36 *Idem.*

37 *Ibidem.* p. 108.

38 Richard Whittington. Profesor de gestión estratégica en la Saïd Business School, y de *Management* en New College, Oxford. Sus líneas de interés están enfocadas en estrategias organizacionales y de *management*.

39 Richard Whittington, “Putting Giddens Into Action: Social Systems and Managerial Agency”, pp. 693-712. [En línea]. Disponible en: <doi:10.1111/j.1467-6486.1992.tb00685.x>. [Accesado el día 15 de agosto de 2018].

40 Wanda Orlikowski. Teórica de las organizaciones, actualmente se desempeña como profesora de la Escuela de Administración Sloan del MIT, en donde imparte clases de estu-

elaboró un modelo para entender las interacciones de los actores y la estructura mediante los sistemas de información.⁴¹ Xavier Leflaive (1996) utilizó el concepto de estructura de dominación y poder para entender la organización.⁴² Barley y Tolbert (1997) propusieron un modelo de institucionalización como proceso de estructuración.⁴³

Pese al uso de la teoría de la estructuración como marco conceptual para entender la cultura en las organizaciones, es evidentemente que su utilización no resalta a profundidad los aspectos relacionados con la estructura y las prácticas involucradas en las interacciones que conforman la cultura. La desarticulación de los conceptos del conjunto teórico también contribuye a una pobre conceptualización de nociones como agencia, poder o dominio, las cuales son ampliamente mencionadas en los distintos estudios, pero en ocasiones tergiversadas. En suma, en algunos trabajos se simplifican los elementos que conforman la teoría de la estructuración o se ignora su cualidad para comprender fenómenos dinámicos más que estáticos.

Otros autores: Steward Ranson, Bob Hinings, Rayston Greenwood, Patricia Riley, Stephen Barley, Hugh Willmott, Wanda Orlikowski, Daniel Robey, Gerardine DeSanctis y Marshall Poole, Xavier Leflaive, Matthew Jones, Martha S. Feldman y Brian T. Pentland, Helena Karsten, Alistair Mutch.

dios organizacionales.

41 Wanda Orlikowski, "The Duality of Technology: Rethinking the Concept of Technology in Organizations", pp. 398–427. [En línea]. Disponible en: <<https://pubsonline.informs.org/doi/abs/10.1287/orsc.3.3.398>>. [Accesado el día 16 de agosto de 2018].

42 Xavier Leflaive, "Organizations as Structures of Domination", pp. 23–47. [En línea]. Disponible en: <<https://doi.org/10.1177/017084069601700102>>. [Accesado el día 15 de agosto de 2018].

43 Stephen Barley y Pamela Tolbert, "Institutionalization and Structuration: Studying the Links Between Action and Institution", s/p. [En línea]. Disponible en: <<http://digitalcommons.ilr.cornell.edu/articles/130/>>. [Accesado el día 15 de agosto de 2018].

CONCLUSIONES

La sociología ha contribuido al estudio de la cultura organizacional desde sus inicios, se señala incluso que esta disciplina ha sido más influyente que la propia antropología. Su carácter y énfasis en la cuestión social ha despertado diversos intereses para abordar el estudio de la cultura desde diferentes enfoques que van, desde el carácter específicamente empírico, hasta los que aportan una visión crítica. Cabe señalar que sobre éstos últimos existe muy poca investigación.

Además, la sociología se caracteriza por proponer visiones propias en cuanto al mundo humano y social; no obstante, su visión transdisciplinar contribuye a explicar los fenómenos sociales complejos, como es el caso del conocimiento de la cultura organizacional, a partir de la articulación de diferentes disciplinas.

Mientras la sociología ha tratado de proponer teorías y paradigmas como programas científicos en dependencia de las fuerzas macrosociales, los analistas de la cultura organizacional han trabajado la organización como una variable independiente en cuanto a investigar la actividad de los agentes respecto a su manera de actuar dentro de éstas.

Como hemos visto a lo largo de este texto, existen diferentes ideas y enfoques acerca de cómo analizar la cultura en las organizaciones, no obstante después de hacer una revisión de las diferentes escuelas de pensamiento sociológico encontramos que son dos los ejes temáticos los que rigen el pensamiento sociológico sobre la investigación de la cultura organizacional.

El primero es el análisis institucional y su versión más reciente, el neoinstitucionalismo, que retoman el pensamiento del sociólogo francés Émile Durkheim. Las preocupaciones centrales de este teórico que fueron recogidas en el ámbito de la cultura organizacional se remiten a las consecuencias sociales de la división del trabajo y la especialización; la relevancia de las normas, valores, la moral y la conciencia colectiva para regular el comportamiento individual, y las formas de legitimación de un orden normativo a través de una estructura social objetivada que permita la conformación de una realidad organizacional.

En sus inicios, el institucionalismo, bajo la mirada de la escuela de la administración científica, propone el uso de normas, valores y reglas como mecanismos de amortiguamiento de los efectos negativos de la división del trabajo mediante el establecimiento de un orden social coercitivo al interior de las organizaciones. En un primer momento se ocuparon de la función social de la cultura para observar los aspectos culturales como mecanismos que regulan la vida organizacional y, con ello, hacer frente a sus presiones o modificar las demandas del funcionamiento formal en las organizaciones. Cuando alguno de los miembros manifiesta conductas o com-

portamientos fuera de la lógica normativa formal, es decir, que violan el marco de aspiraciones, objetivos, metas e intereses provistos por la organización se presentan, como señala Robert Merton, anomias.

Con estos antecedentes, el viejo institucionalismo, fundado por Philip Selznick, es concebido en relación con el funcionamiento interno de las organizaciones, por lo cual se enfocó en los aspectos normativos de la cultura organizacional para coordinar la coexistencia de éstos con las formas de comportamiento no racionales (anomias). Mediante esta coordinación es posible mantener el *status quo* de la organización a través de la lealtad y el involucramiento moral de los individuos con el sistema organizacional. La institucionalización pretende la legitimación de la organización mediante lógicas internas que permitan la articulación de los valores, rituales y otras formas ideológicas con la operación técnica de la entidad.

En este mismo orden de ideas, algunos seguidores de Anthony Giddens implementaron el marco de análisis de la teoría de la estructuración para visibilizar el proceso de legitimación, significación y dominación de las estructuras organizacionales, entendidas como reglas y prácticas que moldean a la organización y sus miembros, coadyuvando al proceso de institucionalización. Stewart Ranson, Bob Hinings, Royston Greenwood, Patricia Riley y Stephen Barley utilizaron estas conceptualizaciones para bosquejar esquemas de interpretación en torno a aspectos concretos de la cultura organizacional, tales como los procesos de mediación simbólica o negociación, las subculturas o la tecnología. La interacción entre la organización y sus miembros se configura mediante el proceso de estructuración, a través de la interrelación de los valores, intereses, significados y otros aspectos culturales que se pueden entender como recursos, los cuales se encuentran asimétricamente distribuidos entre los actores. Esto produce formas de control y dominio que les permite reestructurar las reglas, posiciones y asignaciones que modifican y transforman la estructura organizacional. En ese sentido, la cultura organizacional es entendida como una estructura dual, dado que es la base de la organización social dentro de la organización y, a su vez, es resultado de las interacciones de la organización con sus miembros.

Por otra parte, el nuevo institucionalismo o neoinstitucionalismo se distingue del anterior porque integra la relación entre el entorno y la organización como fuente de aspectos normativos que se expresan en las estructuras formales e informales del funcionamiento organizacional el cual es orientado por los intereses políticos, de mercado e ideológicos. Hay dos enfoques principalmente: el primero, en el que se percibe al entorno como la fuente de institucionalización (John Meyer, Brian Rowan, Richard Scott, Mary Douglas, Walter Power, Paul DiMaggio), y el segundo, en el que se entiende a la organización como generadora de nuevas pautas culturales, mismas que se institucionalizan y permean en el conjunto social, por ende, en otras organizaciones. Desde esta perspectiva se reconoce que las organizaciones son la

forma institucional a través de la cual la sociedad y sus miembros estructuran su vida y actividades (Everett Hughes, Alain Touraine, Lynne Zucker, Renaud Sainssaulieu, Denis Segrestin).

Otros autores –como Leslie Oakes, Barbara Townley y David Cooper– trataron de integrar ambas perspectivas con el reconocimiento de instituciones que transforman las prácticas organizacionales como respuesta a las demandas del entorno organizacional, por ejemplo, a través de la planificación empresarial o comercial, en las cuales se valoran en mayor o menor medida ciertas formas de capital económico, intelectual, educativo o simbólico (Pierre Bourdieu). Con esta nueva concepción, emergieron profesionales de la organización que subrayan en la función estratégica de la cultura con el fin de aumentar la productividad, la rentabilidad y las ganancias económicas de las corporaciones.

Con respecto al segundo eje temático, la teoría de la acción social, consideramos que es de mayor relevancia por su gran aportación conceptual y teórica al conocimiento de las organizaciones. Es sin duda la teoría de la acción social de Max Weber la que aportó un marco teórico-conceptual sobre el conocimiento de las organizaciones, lo que sirvió para que se produjera una gran diversidad de interpretaciones y propuestas acerca de la acción del individuo en las entidades, desde la mirada de la escuela administrativa, principalmente.

Con la teoría burocrática se creyó que las organizaciones eran altamente eficientes debido a que en las entidades prevalece un poder centralizado gracias a la existencia de la cultura racionalista de tipo instrumental. Ésta explica que son las creencias culturales las que permiten la dominación y el orden en todos los niveles de la estructura jerárquica a través de normas, reglas, valores, liderazgo, entre otras. Con estas concepciones los administradores de la organización llevaron a la práctica estas manifestaciones culturales, logrando con ello influir en las emociones y sentimientos de los trabajadores en los procesos de trabajo. Así, surgieron escuelas de pensamiento que abordan ideas concretas sobre el trabajo de este gran pensador, entre ellos, la Escuela de las Disfunciones Burocráticas inaugurada por Robert Merton, quien critica la postura cerrada de Weber al señalar que este intelectual no contempla ciertas características de los agentes de la organización en cuanto a sus deseos, aspiraciones o propósitos e intereses culturalmente definidos. Estas características pueden llevar a los individuos a reducir el grado de adaptación con los objetivos culturales operativos o con las prácticas institucionalizadas y desestabilizar a la organización, a esto Merton le nombró disfunciones y éstas fueron retomadas por autores como Philliph Selznick, Alvin Gouldner, Michel Crozier y Peter Blau, principalmente.

Otra escuela que surge del pensamiento de Weber es la Escuela Cognitiva Racionalista. En esta corriente los especialistas de la organización analizaron cómo se desarrolla el comportamiento humano en las organizaciones fundamentado, prin-

cialmente, en las creencias culturales de dominación que se ejercen a través de los ejecutivos para proporcionar estabilidad, sentido y orden a la vida corporativa, proponiendo para ello una racionalidad menos formal, pero limitada en la toma de decisiones de los ejecutivos. En conclusión, la acción de los individuos de una organización debe ser colectiva para el intercambio cultural. En esta línea de estudios se encuentran Gulick y Urwick, Chester Bernard, James E. March, Herbert Simon y Richard Cyert, Olson Marcur, James S. Coleman, etcétera.

La Escuela Administrativa del Poder surge también como propuesta crítica al pensamiento weberiano en cuanto al poder. La doctrina esencial de esta escuela radica en su posición de ver al poder como una cuestión legal y a la autoridad a través de una posición de legitimidad de la organización. El poder está basado en dos componentes: el componente estructural y el componente motivacional fundado en materiales culturales simbólicos (reglas, normas regulaciones que legitiman el ejercicio del poder), así las organizaciones sobreviven gracias al control de la burocracia. La racionalidad colectiva, según esta escuela, se puede constituir a partir del isomorfismo institucional, es decir, las organizaciones son más homogéneas por tratar racionalmente con la incertidumbre. El poder está encubierto por creencias culturales que surgen del capitalismo por medio de significados y símbolos sobre la base de una ideología altamente desarrollada. Entre los representantes de esta escuela están: Amitai Etzioni, Charles Perrow, Paul J. DiMaggio y Walter W. Powell; Mats Alvesson y Dan Kärreman.

Los estudios sobre sistemas y cultura que siguieron el paradigma parsoniano consideran que los sistemas culturales son sistemas de acción y, por lo tanto, sociales. Estos sistemas de acción establecen mecanismos de control que regulan los diferentes componentes del sistema por medio de patrones formales orientados al comportamiento, por un lado le otorgan al individuo sentido de pertenencia porque los individuos se encuentran en constante interacción con niveles específicos de la estructura y de toda la organización. Por otro lado, con las interacciones y el lenguaje, el individuo asume la cultura de la organización a través de sistemas de normas, sistema de valores, sistema de conceptos, sistema de *status*, sistema de recompensas y un sistema de autoridad jerárquica; todos los sistemas están interrelacionados y son sistemas sociales de acción. Así, las organizaciones definen sus objetivos para conducir el comportamiento de los individuos hacia las necesidades sociales e institucionales. De esta forma, el marco de la acción social guía el aprendizaje hacia el clima, la cultura y las políticas organizacionales. La cultura organizacional es un método para solucionar problemas mediante lineamientos culturales que moldean el comportamiento de los individuos. Entre los autores que siguieron esta línea de pensamiento se encuentran: Philip Selznick, Alvin W Gouldner; Paul R. Lawrence y Jay W Lorsch; Daniel Katz y Robert L. Kahn; John Dowling y Jeffrey Pfeffer; William G. Ouchi; Elizabeth E. Hoyt; Lawrence E. Fouraker y John M. Stopford;

Alexander Winn; Joseph Gusfield; Jihan Galtung; Enid Mumford; Lawrence G. Hrebiniak y Joseph A. Alutto; William M. Evan; Raymond E. Miles, Charles C. Snow y Jeffrey Pfeffer; Don Hellriegel y John Slocum; John Van Mannen y Edgar H Schein; Cornelis J. Lammers y David J. Hickson; Robert Cooper; Yvan Allaire y Mihaela E. Firsirotu; Paul Bate; Nancy J. Adler y Mariann Jelinek; Paul Shrivastava; Harry C. Triandis, entre otros.

El Interaccionismo Simbólico forma parte de las corrientes de pensamiento que retomó la escuela del pensamiento administrativo para examinar cómo el individuo define su identidad a partir de las interacciones que sostiene con sus pares para cumplir ciertos roles en las organizaciones. Sus comportamientos están mediados y definidos culturalmente por medio de la interacción simbólica. Así, ésta da sentido y representa dramas en las organizaciones, de acuerdo a un lenguaje referencial y al rol que escenifican los individuos, los cuales actúan bajo una fachada encubierta. Las interacciones en las organizaciones son formales e informales porque están conectadas por reglas y normas, ambas operan articuladas, pero de ninguna forma obstruyen las actividades de la organización. Las características ideológicas de interacción simbólica están asociadas a las configuraciones institucionales. Dentro de la organización se produce una compleja interacción entre las conductas sociales y el conocimiento humano, sus integrantes interpretan el contexto que les rodea y lo describen por medio de las interacciones. La interpretación que surge de la interacción se entiende como significaciones producidas por los individuos insertos en un proyecto común o colectivo de significación. Se toma también en cuenta la identidad organizacional en relación con la cultura e imagen para conocer cómo al interactuar los individuos con tales procesos dejan impresiones culturales en éstos. Entre sus principales representantes se encuentran: Erving Goffman; Melvin Dalton; Anselm L. Strauss; Leonard Schatzman; Rue Buckner; Danuta Ehrlich; Melvin Sabshin; Barney G. Glaser y Anselm L. Strauss; David Silverman, Peter Maning, Karl Weick; Mary Hatch y Majken Schultz.

En lo que se refiere a la Escuela Fenomenológica, la teoría de la acción sirvió a los teóricos de las organizaciones para abordar la cuestión social y sus significados, es decir la acción vista de forma interpretativa simbólica y no instrumental. Los individuos son los que crean la realidad social a través de sus acciones y significados los cuales impactan en los demás, es una construcción subjetiva. La subjetividad en la organización se construye socialmente a partir de la acción, la estructura y la interpretación. La acción subjetiva, por lo tanto, es una realidad cultural simbólica por los procesos de vida que sus miembros llevan a cabo en términos de la cultura misma. Así, la cultura organizacional está enfocada a explorar las organizaciones en términos de sus rituales, tradiciones, ceremonias, mitos, sus símbolos e identidades culturales, entre otros, que guían las acciones de los integrantes de la organización, ya sea a nivel colectivo o individual. La cultura organizacional es transmitida por los ejecutivos de alto rango

y se experimenta según los niveles jerárquicos, esto da pie a que se hable también de subculturas o incluso contraculturas dentro de las organizaciones.

En suma, los estudiosos de las organizaciones que manejaron la Escuela Fenomenológica optaron por describir las acciones de los individuos desde la parte subjetiva, su propuesta teórica analizaron cómo los individuos a partir de la cultura y el lenguaje interpretan la realidad social de la organización expresados en significados emocionales y estéticos. Los autores de la Escuela Administrativa que se avocaron a esta escuela muchas veces utilizando casos empíricos son: Kurt Lewin; Karl Weick; Gibson Burrell y Gareth Morgan; David Knights y Hugh Willmott, Mary Hatch y Dvora Yanow; Terrence Deal y Alan Kennedy, Geert Hofstede, William Ouchi, Tom Peters y Robert Waterman; Edgar Schein, Linda Smircich, entre otros.

Los estudios de cultura organizacional que utilizaron el enfoque etnometodológico sirvieron para explorar los procesos de acción en situaciones formales que acontecen socialmente en las organizaciones, empleando para ello estudios directos o de recepción inmediata, como entrevistas, historias orales, registro de llamadas por teléfono, ajustes de noticias, entrevistas por televisión, salas de tribunal, negociaciones, trabajo de ventas, tests, entre otros referidos al sistema de valores culturales y formas de control sobre las expresiones. En este sentido, los investigadores de la Escuela Administrativa concluyen que los individuos crean su mundo social por medio de prácticas contables que llevan a cabo cotidianamente y es en ese momento donde se desarrolla el proceso interpretativo. La etnometodología es una práctica que sirve para conocer cómo se construye el sentido en las organizaciones. Entre los autores que emplearon esta línea de orientación epistemológica en la cultura organizacional están: Egon Biiner; Don Zimmerman y Lawrence Wieder; Marilyn Whalen; Graham Button; Robert Anderson, John Hughes y W. Sharrock; Steven E. Clayman y Maynard Douglas; Bárbara Czarniawska; Paul Luff, Jon Hindmarsh and Christian Heath, entre otros muchos.

La teoría de la acción social también es incluida en los estudios de cultura organizacional y el estructuralismo de Pierre Bourdieu. En esta línea, la construcción de conocimiento se enfocó a analizar las organizaciones como campos de juego que elaboran los hombres para reglamentar su cooperación voluntaria por medio de la acción organizada. La organización no es más que un conjunto de juegos donde el colaborador adopta ciertos partidos, la racionalidad obtenida de los participantes en el juego transforma la acción individual, ésta se convierte en irreflexiva, en rutina, la conducta y los intereses es dada por supuesta en la mayoría de los individuos debido a que son las instituciones la que forman la conducta de éstos. Así, la “estructuración” de los campos organizacionales en el institucionalismo limita, regula, organiza y representa los niveles del campo, lo que permite que los individuos organizados en cada nivel den significados propios a sus acciones con base en lo instituido. En estas nuevas formas de organización, determinadas por la cultura occidental, los impera-

tivos organizacionales se norman a través de interpretaciones de sentido común. Las acciones se justifican por medio de mitos racionales de justicia y progreso ampliamente aceptados. Las ideologías son suministradas con la idea de justificar eficiencia y democracia. Estos principios son inculcados a través de relaciones de poder a partir de la interacción y la negociación de los actores involucrados. El campo organizacional por lo tanto es un conjunto de actores relevantes que luchan por ocupar posiciones sociales que no son estables por lo que se originan luchas por el acceso a los recursos, lo que refleja esas relaciones de poder. Dentro de los campos, los jugadores ocupan un lugar determinado, de acuerdo a las combinaciones relativas de capital disponible. El capital es la base recursiva sobre la cual se diseñan y distribuyen las estrategias en las que deben actuar los jugadores, esto les permite establecer límites de campo y cierto grado de autonomía con respecto a los demás, en sí el capital y los actores no están distribuidos de forma equitativa en un campo. Entre los autores que trabajaron esta corriente teórica se encuentran: Michel Crozier y Erhard Friedberg; Paul J. DiMaggio y Walter W. Powell; Leslie Oakes, Barbara Townley y Davids Cooper; Steve Maguire, Cynthia Hardy y Thomas B. Lawrence.

El entendimiento habermasiano de la acción se enmarca en el naciente pensamiento posmoderno de su época. Habermas pretende replantear la concepción de las estructuras sociales, incluida la organización. Desde esta corriente, se distinguen dos tendencias en el abordaje de la cultura organizacional: la primera, liderada por Mats Alvesson, apoyado en los trabajos de Gibson Burrell y Gareth Morgan, en la cual se hace una crítica a la acción instrumental orientada a fines predominante en el quehacer organizacional, ya que la mayoría de los estudios sobre cultura organizacional se han orientado a la dimensión técnica de la cultura con el fin de establecer ideologías que permitan la dominación y el control de los miembros de la organización. Este movimiento terminó por consolidarse en los Estudios Críticos de la Gestión. La segunda corriente se enfocó en la propuesta de la acción comunicativa de Habermas como alternativa a la acción instrumental, en ésta se hace énfasis en los aspectos normativos de los intercambios comunicativos, el uso del lenguaje y el mundo de la imagen. Por ejemplo, Stanley Deetz, Guido Palazzo y Andreas G. Scherer utilizaron este marco para comprender la manera en que la acción instrumental (también llamada estratégica) se fue legitimando en las organizaciones y señalan que a través del estudio de la comunicación es posible develar los patrones que impiden la emancipación de la acción social en las corporaciones., Joachim Kernstock y Tim Oliver Brexendorf, por su parte, se dedicaron a observar la forma en que la organización construye y reconstruye significados en el mundo de la vida, los cuales les permiten comunicarse a través de la imagen con sus públicos internos y externos.

Después de haber concluido con los dos ejes temáticos es necesario hacer explícito cómo estas dos dimensiones han sido articuladas por la Escuela Administrativa Positivista para la instrumentación de la cultura organizacional en casos aislados

concretos y muy particulares. Como hemos visto, tanto Durkheim como Weber han abordado ambas construcciones teóricas para explicar cómo la acción racional, objetiva y subjetiva, como fuerza colectiva, ha fortalecido los mecanismos de institucionalización. A partir de estos, los sociólogos de las distintas escuelas han continuado de una u otra forma el legado de los clásicos de la teoría social. Por otro lado, los especialistas de la Escuela Administrativa han retomado estas teorías para propósitos de construir y reconstruir la estructura social de las organizaciones y, de otra forma, mantener la continuidad de las instituciones.

La acción social es una forma de conducta intencional que sirve para aumentar la eficacia dentro de las organizaciones, esta conducta explica los actos rutinizados de los agentes, los cuales se forman a través de la profesionalización. El profesionalismo administrativo depende de fuentes institucionales de legitimidad y contribuye a construir formas aprendidas para actuar en las organizaciones por medio del lenguaje sutil y posturas corporales que adquieren desde su formación. Esta externalización interpretativa contribuye a un sistema de relaciones colectivas en donde se comparan formas de actuar por medio del control y el ejercicio del poder de los ejecutivos sobre los miembros de la organización.

También la Escuela Administrativa ha contribuido a establecer modelos externos que permiten dar curso a las acciones de los individuos por medio de la Planeación Empresarial o Planeación Comercial. Esta forma de controlar a las instituciones obliga a seguir el patrón que en la actualidad observamos, y que se aplica en casi todas las instituciones —sean públicas o privadas— y en las que se haga explícito el dominio de capital económico sobre otras formas de capital.

Corrientes sociológicas y aportaciones al estudio de la cultura organizacional

Escuela	Aportaciones	Autores de cultura organizacional
Estructural / funcionalista	Las aportaciones de esta escuela a la cultura organizacional consisten en reconocer a algunas organizaciones como instituciones que cumplen la función de integrar a los individuos en la sociedad. La cultura funciona como un mecanismo de las organizaciones formales para superar los problemas que genera la división del trabajo y la especialización.	<p>Autores estudios organizacionales Henry Fayol, Elthon Mayo, Amitai Etzioni, James March, Herbert Simon, Wright Mills, Alfred Chandler, Joan Woodward, Philip Selznick, Mayer Zald y Patricia Denton.</p> <p>Cultura organizacional John Meyer, Brian Rowan, Richard Scott, Lynne G. Zucker, Paul DiMaggio, Walter Power, Mary Douglas, Karl Weick, Neil Fligstein, William Roy, Randall Collins, Barbara Czarniawska, Bernward Joerges, Gerald F. Davis, Kristina A. Diekmann, Catherine H. Tinsley, Ken Starkey, Thomas C. Dandridge, Ian Mitroff, William F. Joyce, Terrance Deal, Allan Kennedy, Linda Smirich, James R. Lincoln, Didier Guillot, Gary Hamilton, Nicole Biggart, Mark Granovetter, Michael Hechter, Debra Friedman, John Campbell, Leon Lindberg, Robert A. Cooke, David L. Weakliem, Roger Friedland, Robert R. Alford, Siegwart Lindenberg, Victor Nee, Peng Lian, Smelser Swedberg, Mark F. Peterson, Linda C. Evans y Geert Sanders.</p>
Funcionalismo y estructuralismo	Implementación de un análisis funcional y estructural en las organizaciones para solucionar problemas mediante orientaciones culturales que buscan moldear el comportamiento de los individuos. Las aportaciones de esta escuela lograron crear modelos metodológicos que permiten desarrollar y entender los roles y las estructuras organizacionales.	<p>Autores estudios organizacionales Philip Selznick, Helen P. Gouldner, Paul Lawrence, Jay Lorsch.</p> <p>Cultura organizacional Alvin Gouldner, Paul Lawrence, Jay Lorsch, Elizabeth Hoyt, Alexander Winn, Lawrence Fouraker, John Stopford, Joseph Gusfield, Johan Galtung, Daniel Katz, Robert Kahn, Bruce Buchanan, John Dowling, Jeffrey Pfeffer, Fremont Lyden, Enid Mumford, Lawrence Hrebiniak, Joseph Alutto, William Evan, Raymond Miles, Charles Snow, Don Hellriegel, John Slocum, Van Mannen, Edgar Schein, Cornelis Lammers, David Hickson, William Ouchi, Robert Cooper, Yvan Allaire, Michaela Firsurotu, Alan Wilkins, Lynn Meek y Paul Bate.</p>

Escuela	Aportaciones	Autores de cultura organizacional
Sociología comprensiva y teoría de la elección racional	El modelo burocrático surge para explicar a detalle cómo están estructuralmente organizadas las instituciones. Se amplía el análisis de la cultura organizacional a las formas de dominación política, el funcionamiento del poder, y los patrones de comportamiento en las entidades, así como el ejercicio de la autoridad.	<p>Autores estudios organizacionales Robert Merton, Philip Selznick, Alvin Gouldner, Michel Crozier, Peter Blau, John Child, David Hickson, Bob Hinings, Roy Payne, Diana Pheysey y Charles Mc-Millan, Seymour Lipset, George Homans, Mancur Olson, Amitai Etzioni, Charles Perrow</p> <p>Cultura organizacional James Coleman, Karen Cook, James March, Herbert Simon, Eric Trist, Richard Scott, Ken Bamforth, Luther Gulick, Lyndall Urwick, Andrius Graicunas, Chester Barnard, Richar Cyert, Tom Burns, George Stalker, George Terry, Henry Mintzberg, Peter Drucker, Sashkin Marshall, Harold Koontz, Milton Rosenberg, Lawrence Susskind, Paul DiMaggio, Walter Powell, Mats Alvesson, Mats Alvesson, Jeffrey Pfeffer, Richard Hall, James Lewis, Donald Gibson, John Ivancevich, James Donnelly, Leonardo Schvarstein, Jorge Etkin, Gareth Morgan y Jon Elster.</p>
El interaccionismo simbólico	Esta escuela de pensamiento considera que las organizaciones son campos de interacción comunicativa que sirven como referencia para dar forma a los símbolos en el sistema de significados compartidos por los participantes de la organización. Estos elementos articulados conforman los referentes por los cuales se puede describir la cultura en las organizaciones.	<p>Autores estudios organizacionales Erving Goffman, Lloyd W. Warner, Everett Hughes, Peter Manning, Melville Dalton, Anselm Strauss, Leonard Schatzman, Rue Bucher, Melvin Sabshin, David Silverman, Karl Weick</p> <p>Cultura organizacional Mary Hatch, Majken Schultz, Jersey Dutton, Jorge Etkin, Leonardo Schvarstein, Jason Ditton, Barbara Czarniawska, Robert Jackal, Dalvir Samra Fredericks, Bargiela Chiappini, Richard Schechner, G. Schreyogg y H. Hopfl.</p>
Fenomenología	Las aportaciones de esta escuela para la cultura organizacional fueron el reconocimiento del esfuerzo por explicar el fenómeno cultural como producto social bajo estructuras del pensamiento común objetivadas. La interacción social busca dar sentido al fenómeno organizativo mediante la negociación, la reconciliación y los procesos de interpretación y simbolización como formas de moldear los significados subyacentes a la cultura de una organización.	<p>Autores estudios organizacionales Kurt Lewin, Karl Weick, Erving Goffman, Mary Hatch, Fritz Roethlisberger, William Dickson, Chester Barnard, Philip Selznick, Kenneth Boulding.</p> <p>Cultura organizacional Gibson Burrell, Gareth Morgan, David Knights, Hugh Willmott, Mary Hatch, Dvora Yanow, Gideon Kunda, Virginia Ingersoll y Guy Adams.</p>

Escuela	Aportaciones	Autores de cultura organizacional
Etnometodología	La aportación de esta escuela fue el uso del método empirista, es decir, analizar la organización social a partir de las interacciones situadas de sus miembros para conocer cómo funciona el orden en la interacción social en las organizaciones.	<p>Autores estudios organizacionales Wilbert Moore, Egon Bittner, Don Zimmerman, D. Lawrence Wieder, Marilyn Whalen, Graham Button, Steven E. Clayman, Barbara Czarniawska, Paul Luff, Jon Hindmarsh y Christian Heath</p> <p>Cultura organizacional Aaron Cicourel, Lucy Suchman, Jeff Coulter, Harvey Sacks, Melvin Pollner, Michael Moerman, David Goode, Kenneth Liberman, Paul Drew, David Sudnow, Ken Morrison, Albert Robillard, Howard Schwartz, Dough Macbeth, Charles Goodwin, Eric Livingston, Francesca Alby, Cristina Zucchermaglio, Jon Hindmarsh, Allison Pinick, Robert Anderson, John Hughes, y Wes Sharrock.</p>
Constructivismo estructuralista	Articulación entre el nuevo institucionalismo y la teoría de Bourdieu para explicar las transformaciones que sufren las organizaciones al emplear estrategias empresariales provenientes del exterior y aplicarlas a las organizaciones, logrando con ello transformar los campos y el capital de una organización –sea pública o privada– a ciertos tipos de intereses, especialmente, comerciales.	<p>Autores estudios organizacionales Michel Crozier, Erhard Friedberg, Paul DiMaggio, Walter Powell, Thomas B. Lawrence, Barbara Townley, Luc Boltanski, Laurent Thévenot.</p> <p>Cultura organizacional Leslie Oakes, Barbara Townley y David Cooper, Steve Maguire, Cynthia Hardy, Thomas B. Lawrence, James Coleman, Luc Boltanski. Laurent Thévenot, Thomas Lawrence, Roy Suddaby, Patricia Thornton, William Ocasio y Michael Lounsbury.</p>
La epistemología	Las repercusiones que tuvo esta escuela fue el empleo de sus principios epistemológicos para la producción de conocimiento sobre la cultura organizacional y la gestión organizacional, así como el uso de la acción comunicativa al observar las relaciones de la organización con sus públicos internos y externos.	<p>Autores estudios organizacionales Mats Alvesson, Gibson Burrell, Gareth Morgan, Stanley Deetz, Andreas Rasche y Andreas Georg Scherer.</p> <p>Cultura organizacional Paul Shrivastava, Hugh Willmont, Ralph Stablein y Walter Nord, Stanley Deetz, Omar Aktouf, Stewart Clegg y David Dunkerley, Martin Parker, Valérie Fournier y Christopher Grey, Guido Palazzo, Andreas Georg Scherer, Joachim Kernstock, Tim Oliver Brexendorf y Mario Krieger.</p>

Escuela	Aportaciones	Autores de cultura organizacional
La teoría de la estructuración	Comprender y explicar las ideas de reproducción social y transformación en las organizaciones, mediante el uso de un conjunto de reglas y prácticas que moldean a la organización y sus miembros. Es decir, la estructura, entendida como las reglas y los recursos que las personas utilizan en las interacciones (dentro de la organización) que a su vez puede ser entendida como una dualidad entre el medio y los resultados de la acción.	<p>Autores estudios organizacionales Stewart Ranson, Bob Hinings, Royston Greenwood, Patricia Riley, Stephen Barley, Xavier Leflaive.</p> <p>Cultura organizacional Stephen Barley, James P. Walsh, Gerardo Rivera Ungson, Wanda J. Orlokowski, Karl E. Weik, Thomas B. Lawrence, Roy Suddaby y Bernard Leca, Charles Harper, Stewart Ranson, Rayston Greenwood, Hugh Willmott, Daniel Robey, Gerardine DeSanctis, Marshall Poole, Matthew Jones, Martha S. Feldman, Brian T. Pentland, Helena Karsten y Alistair Mutch.</p>

Nota: elaborado por Michelle de la Trinidad Mendoza con base en la literatura referenciada en el cuaderno.

BIBLIOHEMEROGRAFÍA

Libros

- Adler, Paul y otros, *The Oxford Handbook of Sociology and Organization Studies: Classical Foundations*, United Kingdom, Oxford University Press, 2009.
- Alvesson, Mats, *Cultural Perspectives on Organizations*, EUA, Cambridge University Press, 1993.
- Batlle, Albert, *Diez textos básicos sobre ciencia política*, España, Ariel, 1965.
- Barnard, Chester, *The Functions of the Executive*, EUA, Harvard University Press, 1968.
- Blau, Peter, *La burocracia en la sociedad moderna*, Buenos Aires, Editorial Paidós, 1962.
- Berger, Peter y Thomas Luckman, *La construcción social de la realidad*, Buenos Aires, Amorrourtu, 2008.
- Bourdieu, Pierre, *Capital cultural, escuela y espacio social*, México, Siglo XXI, 2008.
- Bourdieu, Pierre, *Cuestiones de sociología*, Madrid, Istmo, 2004.
- Bourdieu, Pierre, *El sentido práctico*, Argentina, Siglo XXI, 2007.
- Bourdieu, Pierre, *Espacio social y campo de poder*, Barcelona, Anagrama, 1983.
- Bourdieu, Pierre, *Razones prácticas*, Barcelona, Anagrama, 1999.
- Bourdieu, Pierre y Loïc Wacquant, *Respuestas: por una antropología reflexiva*, México, Grijalbo, 1995.
- Broger, Daniel, *Structuration Theory and Organization Research*, University of St. Gallen, School of Management, 2011.
- Blumer, Herbert, *El interaccionismo simbólico: perspectiva y método*, Barcelona, Hora, 1982.
- Burrell, Gibson y Gareth Morgan, *Sociological Paradigms and Organisational Analysis: Elements of the Sociology of Corporate Life*, Great Britain, Ashgate Publishing Limited, 1992.
- Cohen, Ira, *Teoría de la estructuración: Anthony Giddens y la constitución de la vida social*, México, UAM-Iztapalapa, 1996.
- Costa, Xavier, *Sociología del conocimiento y de la cultura: tradiciones en la teoría social*, Valencia, Tirant lo Blanch, 2006.

- Crozier, Michel y Erhard Friedberg, *El actor y el sistema: las restricciones de la acción colectiva*, México, Alianza Editorial Mexicana, 1990.
- Crozier, Michel, *El fenómeno burocrático I: ensayo sobre las tendencias burocráticas de los sistemas de organización modernos y sus relaciones con el sistema social y cultural*, Buenos Aires, Amorrortu Editores, 1969.
- Crozier, Michel, *El fenómeno burocrático 2: ensayo sobre las tendencias burocráticas de los sistemas de organización modernos y sus relaciones con el sistema social y cultural*, Buenos Aires, Amorrortu Editores, 1974.
- Dewey, John, *Democracia y educación: una introducción a la filosofía de la educación*, Madrid, Ediciones Morata, 1998.
- Deetz, Stanley, *Democracy in an Age of Corporate Colonization: Developments in Communication and the Politics of Everyday Life*, Nueva York, Suny Press, 1992.
- Durkheim, Émile, *El suicidio*, México, UNAM, 1983.
- Durkheim, Émile, *La división del trabajo social*, México, Colofón, 1980.
- Durkheim, Émile, *Las reglas del método sociológico*, España, Ediciones Orbis, 1982.
- Durkheim, Émile, *Las formas elementales de la vida religiosa*, España, Alianza Editorial, 2014.
- Elster, Jon, *Economics*, Barcelona, Gedisa, 2003.
- Etzioni, Amitai, *Organizaciones modernas*, México, Limusa, 1991.
- Fernández, Carlos, *Vigilar y organizar*, España, Siglo XXI, 2007.
- Garfinkel, Harold, *Estudios en etnometodología*, España, Anthropos, 2006.
- Glaser, Barney y Anselm Strauss, *The Discovery of Grounded Theory: Strategies for Qualitative Research*, New York, Aldine, 1967.
- Giddens, Anthony, *Sociología*, Madrid, Alianza, 1993.
- Giddens, Anthony, *La constitución de la sociedad: bases para la teoría de la estructuración*, Buenos Aires, Amorrortu, 2003.
- Giner, Salvador, *Teoría sociológica moderna*, España, Ciencias Sociales Ariel Sociología, 2003.
- Goffman, Erving, *La presentación de la persona en la vida cotidiana*, Madrid, Amorrortu, 2009.
- Goffman, Erving, *Textos seleccionados y presentados por Yves Winkin*, Buenos Aires, Paidós, 1991.

- Goffman, Erving, *Ritual de la interacción*, Buenos Aires, Editorial Tiempo Contemporáneo, 1970.
- Gore, Ernesto, *Conocimiento colectivo: la formación laboral y la generación de capacidades colectivas a la luz de un análisis de casos*, México, Ediciones Granica, 2003.
- Habermas, Jürgen, *Conocimiento e interés*, España, Taurus Humanidades, 1982.
- Habermas, Jürgen, *Mundo de la vida, política y religión*, Berlín, Trotta, 2015.
- Habermas, Jürgen, *On the Pragmatics of Communication*, Massachusetts, The MIT Press, 1998.
- Habermas, Jürgen, *Problemas de legitimación en el capitalismo tardío*, España, Cátedra, 1999.
- Habermas, Jürgen, *Teoría de la Acción Comunicativa I*, España, Tauros, 1999.
- Hatch, Mary, *Organizational Theory: Modern Symbolic and Postmodern Perspectives*, New York, Oxford University Press, 1997.
- Husserl, Edmund, *La idea de la fenomenología*, México, Fondo Cultura Económica, 1982.
- Ivancevich, John y otros, *Comportamiento organizacional*, México, McGraw Hill, 2012.
- Krieger, Mario, *Sociología de las organizaciones: una introducción al comportamiento organizacional*, Canadá, Pearson Education, 2001.
- León, Olivé, *Racionalidad: ensayos sobre la racionalidad en ética y política, ciencia y tecnología*, México, Siglo XXI, 1988.
- Manning, Peter, *Contingencias policiales*, Buenos Aires, Prometeo Libros, 2011.
- Manning, Peter, *Police Work: The Social Organization of Policing*, England, Waveland, 1977.
- March, James y Herbert Simon, *Teoría de la organización*, Barcelona, Editorial Ariel, 1981 (5a. edición).
- Marín, Lucas, *Sociología de las organizaciones: influencia de las tecnologías de la información y la comunicación*, Madrid, Editorial Fragua, 2013.
- Mayo, Elton, *The Social Problems of an Industrial Civilization*, Boston, Harvard University, 1945.
- Mead, George, *Espíritu, persona y sociedad: desde el punto de vista del conductismo social*, Buenos Aires, Editorial Paidós, 1972.
- Merton, Robert, *Teoría y estructura social*, México, Fondo de Cultura Económica, 2002.

- Parsons, Talcott, *El sistema social*, Madrid, Alianza Editorial, 1984.
- Perrow, Charles, *Sociología de las organizaciones*, Madrid, McGraw Hill, 1991.
- Pugh, Derek y David Hickson, *Great Writers on Organizations: The Third Omnibus Edition*, Estados Unidos, Chemical Rubber Company Press, 2007.
- Ritzer, George, *Teoría sociológica contemporánea*, México, McGraw Hill, 1997 (3ra ed.).
- Strauss, Anselm, *Psychiatric Ideologies and Institutions*, Nueva York, Routledge, 1964.
- Selznick, Philip, *Leadership in Administration: A Sociological Interpretation*, Estados Unidos, Universidad de California, 1984.
- Schein, Edgar, *Organizational Culture and Leadership*, Estados Unidos, Jossey-Bass, 2004 (3ra ed.).
- Soler, Colette, *La repetición en la experiencia analítica*, Buenos Aires, Manantial, 2004.
- Schütz, Alfred, *El problema de la realidad social*, Madrid, Amorrorrtu, 2003.
- Walter, Powell y Paul DiMaggio, *El nuevo institucionalismo en el análisis organizacional*, México, Fondo de Cultura Económica, 1999.
- Weber, Max, *Economía y sociedad: esbozo de sociología comprensiva*, España, Fondo de Cultura Económica, 2002.
- Weber, Max, *La ética protestante y el espíritu del capitalismo*, Madrid, Alianza Editorial, 2001.

Artículos de revista

- Sills, David, "International Encyclopedia of the Social Sciences", en *Free Press Glencoe*, vol. 7, 1968, pp. 452-457.

Cibergrafía

- Adler, Nancy y Mariann Jelinek, "Is 'Organization Culture' Culture Bound?", en *Human Resource Management*, vol. 25, núm. 1, 1986, pp. 73-90. [En línea]. Disponible en: <<https://onlinelibrary.wiley.com/doi/abs/10.1002/hrm.3930250106>>. [Accesado el día 15 de marzo de 2018].
- Allaire, Yvan y Mihaela Firsirotu, "Theories of Organizational Culture", en *Sage*, vol. 5, núm. 3, 1984, pp. 193-226. [En línea]. Disponible en: <<http://journals.sagepub.com/doi/abs/10.1177/017084068400500301>>. [Accesado el día 12 de marzo de 2018].

- Altomare, Marcelo, “Observaciones acerca del concepto de ideología en Weber”, en *Post Data*, p. 185. [En línea]. Disponible en: <<https://es.scribd.com/document/75621814/Observaciones-acerca-del-concepto-de-ideologia-en-Weber-Marcelo-Altomare>>. [Accesado el día 5 de febrero de 2018].
- Alvesson, Mats, “Critical Theory and Consumer Marketing”, en *Scandinavian Journal of Management*, vol. 10, núm. 3, 1994. [En línea]. Disponible en: <<https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/0956522194900051>>. [Accesado el día 3 de agosto de 2018].
- Alvesson, Mats, “On the Popularity of Organizational Culture”, en *Acta Sociológica*, vol. 33, núm. 1, 1990, pp. 31-49. [En línea]. Disponible en: <<https://doi.org/10.1177%2F000169939003300103>>. [Accesado el día 1 de agosto de 2018].
- Alvesson, Mats, “Organizational Symbolism and Ideology”, en *Journal of Management Studies*, vol. 28, núm. 3, 1991, s/p. [En línea]. Disponible en: <<https://doi.org/10.1111/j.1467-6486.1991.tb00945.x>>. [Accesado el día 1 de agosto de 2018].
- Alvesson, Mats, Todd Bridgman, y Hugh Willmott, *The Oxford Handbook of Critical Management Studies*, 2009. [En línea]. Disponible en: <<http://www.oxfordhandbooks.com/view/10.1093/oxfordhb/9780199595686.001.0001/oxfordhb-9780199595686-e-001>>. [Accesado el día 10 de agosto de 2018].
- Alvesson, Mats, *Understanding Organizational Culture*, en Sage, 2002, p. 130. <<http://sk.sagepub.com/books/understanding-organizational-culture>>. [Accesado el día 29 de marzo de 2018].
- Atkinson, Paul y William Housley, “Interactionism: An Essay in Sociological Amnesia”, en Sage Publications, 2003, p. 5. [En línea]. Disponible en: <<https://books.google.com.mx/books?id=eEWHLiXXnaUC&pg=PT124&dq=Action+social+model+Silverman&hl=es419&sa=X&ved=0ahUKEw-jVw9PRoOXbAhWGvIMKHYANDCAQ6AEILzAB#v=snippet&q=social%20model%20Silverman&f=false>>. [Accesado el día 29 de junio de 2018].
- Bacharach, Samuel, “Organizational Theories: Some Criteria for Evaluation”, en *The Academy of Management Review*, vol. 14, núm. 4, 1989, pp. 496-515. [En línea]. Disponible en: <http://www.jstor.org/stable/258555?seq=1#page_scan_tab_contents>. [Accesado el día 19 de marzo de 2018].
- Barley, Stephen y Pamela Tolbert, “Institutionalization and Structuration: Studying the Links Between Action and Institution”, en *IRL School*, 1997, s/p. [En línea]. Disponible en: <<http://digitalcommons.ilr.cornell.edu/articles/130/>>. [Accesado el día 15 de agosto de 2018].

- Barley, Stephen, "Technology as an Occasion for Structuring: Evidence from Observations of CT Scanners and the Social Order of Radiology Departments", en *Administrative Science Quarterly*, vol. 31, núm. 1, 1986. [En línea]. Disponible en: <doi:10.2307/2392767>. [Accesado el día 12 de agosto de 2018].
- Bate, Paul, "The Impact of Organizational Culture on Approaches to Organizational Problem-Solving", en *Sage*, vol. 5, núm. 1, 1984, pp. 43-66. [En línea]. Disponible en: <http://journals.sagepub.com/doi/abs/10.1177/017084068400500103>. [Accesado el día 15 de marzo de 2018]
- Brexendorf, Joachim y Tim Oliver, "Implications of Habermas's 'Theory of Communicative Action' for Corporate Brand Management", en *Corporate Communications: An International Journal*, vol. 14, núm. 4, 2009. [En línea]. Disponible en: <https://www.emeraldinsight.com/doi/abs/10.1108/13563280910998745>. [Accesado el día 5 de agosto de 2018].
- Bittner, Egon, "The Concept of Organization", en The Johns Hopkins University Press, vol. 32, núm. 3, 1965, pp. 239-240. [En línea]. Disponible en: <https://www.jstor.org/stable/40969788?seq=1#page_scan_tab_contents>. [Accesado el día 21 de agosto de 2018].
- Bittner, Egon, "The Police on Skid Row", en American Sociological Association, vol. 32, núm. 5, 1967, pp. 699-715. [En línea]. Disponible en: <https://www.jstor.org/stable/2092019?seq=1#page_scan_tab_contents>. [Accesado el día 21 de agosto de 2018].
- Bourdieu, Pierre, "Bourdieu: los tres estados del capital cultural", en *Sociológica*, núm. 5, 1979, pp. 11-17. [En línea]. Disponible en: <http://sociologiac.net/biblio/Bourdieu-LosTresEstadosdelCapitalCultural.pdf>. [Accesado el día 25 de febrero de 2018].
- Bourdieu, Pierre, *Campo de poder, campo intelectual: itinerario de un concepto*, Montessor Jungla Simbólica, p. 119. [En línea]. Disponible en: <http://ceiphistorica.com/wp-content/uploads/2016/01/bourdieu-campo-de-poder-campo-intelectual.pdf>. [Accesado el día 20 febrero 2018].
- Buchanan, Bruce, "Building Organizational Commitment: The Socialization of Managers in Work Organizations", en *Administrative Science Quarterly*, vol. 19, núm. 4, 1974, pp. 533-546. [En línea]. Disponible en: <https://www.jstor.org/stable/2391809?seq=1#page_scan_tab_contents>. [Accesado el día 1 de marzo de 2018].
- Burrell, Gibson y Gareth Morgan, *Sociological Paradigms and Organizational Analysis: Elements of the Sociology of Corporate Life*, New York, Routledge, 2016. [En línea]. Disponible en: <http://sonify.psych.gatech.edu/-ben/re-

- ferences/burrell_sociological_paradigms_and_organisational_analysis.pdf>. [Accesado el día 26 de julio de 2018].
- Caballero, Juan José, “Etnometodología: una explicación de la construcción social de la realidad”, en *Dialnet*, núm. 56, 1991. [En línea]. Disponible en: <<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=249406>>. [Accesado el día 28 de julio de 2018].
- Cadenas, Hugo, “Cultura y diferenciación de la sociedad: la cultura en la sociedad moderna”, *Revista Latinoamericana*, vol. 13, núm. 39, 2014. [En línea]. Disponible en: <<http://www.scielo.cl/pdf/polis/v13n39/art12.pdf>>. [Accesado el día 30 de julio de 2017].
- Clayman, Steven, “Footing in the Achievement of Neutrality: The Case of News-Interview Discourse”, en *ResearchGate*, Cambridge University Press, 1992, pp. 163-198. [En línea]. Disponible en: <https://www.researchgate.net/publication/268819630_Footing_in_the_Achievement_of_Neutrality_The_Case_of_News_Interview_Discourse>. [Accesado el día 22 de agosto de 2018].
- Carabañas, Julio y Emilio Lamo, “La teoría social del interaccionismo simbólico: análisis y valoración crítica”, en *Reis*, núm. 1, 1978, pp. 159-203. [En línea]. Disponible en: <http://ih-vm-cisreis.c.mad.interhost.com/REIS/PDF/REIS_001_08.pdf>. [Accesado el día 16 de noviembre de 2017].
- Carreira, Filipe y Patrick Baert, *La teoría social contemporánea*, Madrid, Alianza Editorial, 2014, p. 87. [En línea]. Disponible en: <<https://books.google.com.mx/books?id=uU6UBQAAQBAJ&pg=PA87&dq=Funciones+y+disfunciones+Merton&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwikwZyl8M7aAhVNHqwKHd-7mDA8Q6AEIRjAG#v=onepage&q=Funciones%20y%20disfunciones%20Merton&f=false>>. [Accesado el día 9 de septiembre de 2017].
- Carrasco, Ángel, “El valor pragmático de los juegos de lenguaje y sus reglas en Ludwig Wittgenstein: aportaciones teóricas para el estudio de la comunicación interpersonal”, en *Anuario Electrónico de Estudios en Comunicación Social*, vol. 7, núm. 42, 2014, pp. 32-47. [En línea]. Disponible en: <<https://revistas.urosario.edu.co/index.php/disertaciones/article/viewFile/3733/2689>>. [Accesado el día 28 de julio de 2018].
- Carretero, Ángel, “Jürgen Habermas y la primera teoría crítica: encuentros y desencuentros”, en *Cinta de Moebio: Revista de Epistemología de Ciencias Sociales*, núm. 27, 2006, pp. 230-247. [En línea]. Disponible en: <<http://www.moebio.uchile.cl/27/carretero.html>>. [Accesado el día 25 de junio de 2018].

- Casey, Catherine, *Critical Analysis of Organizations: Theory, Practice, Revitalization*, en *Sage Knowledge*, 2000, p. 115. [En línea]. Disponible en: <<http://sk.sagepub.com/books/critical-analysis-of-organizations>>. [Accesado el día 28 de junio de 2018].
- Czarniawska, Barbara, "Narrating the Organization: Dramas of Institutional Identity", en *Contemporary Sociology*, vol. 52, núm. 4, 1997. [En línea]. Disponible en: <https://www.researchgate.net/publication/37687581_Narrating_the_Organization_Dramas_of_Institutional_Identity>. [Accesado el día 22 de agosto de 2018].
- Czarniawska, Barbara, "Narrative Approach to Organization Studies", en Sage Publications, London. [En línea]. Disponible en: <<http://methods.sagepub.com/book/a-narrative-approach-to-organization-studies>>. [Accesado el día 22 de agosto de 2018].
- Czarniawska, Barbara, *Narratives in Social Science Research*, en Sage Publications, 2004, p. 30. [En línea]. Disponible en: <https://www2.kimep.kz/bcb/main/lihrt/Turm_Czarn.pdf>. [Accesado el día 22 de agosto de 2018].
- Coleman, James, *Foundations of Social Theory*, Estados Unidos, Harvard University Press, 1994, p. 298. [En línea]. Disponible en: <<http://www.hup.harvard.edu/catalog.php?isbn=9780674312265>>. [Accesado el día 25 de marzo de 2018].
- Coleman, James, "Individual Interests and Collective Action", en *Springer Link*, vol. 1, núm. 1, 1998, pp. 49-61. [En línea]. Disponible en: <<https://link.springer.com/article/10.1007/BF01718988>>. [Accesado el día 23 de marzo de 2018].
- Coleman, James, "Social Theory, Social Research, and a Theory of Action", en *The American Journal of Sociology*, vol. 91, núm. 6, 1986. [En línea]. Disponible en: <http://unige.ch/sciences-societe/socio/files/6414/0533/6261/Coleman_1986.pdf>. [Accesado el día 24 de marzo de 2018].
- Cooper, Robert, "Organization/Disorganization", en *Sage*, vol. 25, núm. 2, 1986, pp. 299-335. [En línea]. Disponible en: <<http://journals.sagepub.com/doi/abs/10.1177/053901886025002001>>. [Accesado el día 12 de marzo de 2018].
- Cuñat, Rubén, "Aplicación de la teoría fundamentada (Grounded Theory) al estudio del proceso de creación de empresas", en *Decisiones globales*, vol. 2, p. 6, 2007. [En línea]. Disponible en: <<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2499458>>. [Accesado el día 28 de junio de 2018].
- Darío, Iván y Mauricio Losada, "La fenomenología trascendental en el contexto de los estudios organizacionales", en *Cuadernos de Administración*, núm.

- 42, p. 35. [En línea]. Disponible en: <<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=225014900003>>. [Accesado el día 26 de julio de 2018].
- DiMaggio, Paul y Walter Powell, *El nuevo institucionalismo en el análisis organizacional*, Universidad Autónoma del Estado de México/Fondo de Cultura Económica. [En línea]. Disponible en: <<http://www.inap.org.mx/portal/images/RAP/el%20nuevo%20intitucionalismo%20en%20el%20analisis%20organizacional.pdf>>. [Accesado el día 29 de marzo de 2008].
- Dobbin, Frank, “How Durkheim’s Theory of Meaning-Making Influenced Organizational Sociology”, en *Oxford Hand Books*, pp. 3-26. [En línea]. Disponible en: <[http://www.oxfordhandbooks.com/view/10.1093/oxfordhb-9780199535231.001.0001/oxfordhb-9780199535231-e-009](http://www.oxfordhandbooks.com/view/10.1093/oxfordhb/9780199535231.001.0001/oxfordhb-9780199535231-e-009)>. [Accesado el día 18 de enero de 2018].
- Dowling, John y Jeffrey Pfeffer, “Organizational Legitimacy: Social Values and Organizational Behavior”, en *Sociological Perspectives*, vol. 18, núm 1, 1975. [En línea]. Disponible en: <https://www.jstor.org/stable/1388226?seq=1#page_scan_tab_contents>. [Accesado el día 6 de marzo de 2018].
- Esteban, José Miguel, *La crítica pragmatista de la cultura: ensayos sobre el pensamiento de John Dewey*, Costa Rica, Universidad Nacional, 2001. [En línea]. Disponible en: <<https://antroporecursos.files.wordpress.com/2009/03/esteban-j-m-2001-critica-pragmatista-de-la-cultura.pdf>>. [Accesado el día 12 de septiembre de 2017].
- Evan, William, “Measuring the Impact of Culture on Organizations”, en *International Studies of Management & Organization*, vol. 5, núm. 1, 1975, pp. 91-113. [En línea]. Disponible en: <https://www.jstor.org/stable/2393833?seq=1#page_scan_tab_contents>. [Accesado el día 10 de marzo de 2018].
- Everett Hughes, “The Ecological Aspect of Institutions”, en *American Sociological Review*, vol. 1, núm. 2, 1936, pp. 180-189. [En línea]. Disponible en: <www.jstor.org/stable/2084476>. [Accesado el día 10 de enero de 2018].
- Flamholtz, Eric y Anne Tsui, “Toward and Integrative Framework of Organizational Control”, en *Organizations and Society*, vol. 10, núm. 1, 1985, pp. 35-50. [En línea]. Disponible en: <http://faculty.baruch.cuny.edu/tkdas/publications/flamholtz-das-tsui_aos85_control_35-50.pdf>. [Accesado el día 17 de marzo de 2018].
- Fesmire, Steven, *John Dewey and Moral e Imaginations: Pragmatism in Ethics*, Estados Unidos, Indiana University Press, 2003. [En línea]. Disponible en: <<https://books.google.com.mx/books?id=CQAqIleyx-sC&printsec=frontcover&dq=Steven+Fesmire,+Dewey,+John+Morale+imagination,+Pragmatism+in+e->

- thics&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwj74_-mMzbAhXK6lMKHSj3Bv-gQ6AEIJzAA#v=onepage&q=Steven%20Fesmire%2C%20Dewey%2C%20John%20Morale%20imagination%2C%20Pragmatism%20in%20ethics&f=false>. [Accesado el día 1 de septiembre de 2017].
- Firth, Alan, “Etnometodología”, en *Discurso y sociedad*, vol. 4, núm. 3, 2010, p. 598. [En línea]. Disponible en: <[http://www.dissoc.org/ediciones/v04n03/DS4\(3\)Firth.pdf](http://www.dissoc.org/ediciones/v04n03/DS4(3)Firth.pdf)>. [Accesado el día 27 de julio de 2018].
- Fouraker, Lawrence y John Stopford, “Organizational Structure and the Multinational Strategy”, en *Administrative Science Quarterly*, vol. 13, núm. 1, 1968, pp. 47-64. [En línea]. Disponible en: <https://www.jstor.org/stable/2391261?seq=1#page_scan_tab_contents>. [Accesado el día 1 de marzo de 2018].
- Galtung, Johan, “A Structural Theory of Integration”, en *Sage*, vol. 5, núm. 4, 1968, pp. 375-395. [En línea]. Disponible en: <<http://journals.sagepub.com/doi/abs/10.1177/002234336800500404>>. [Accesado el día 1 de marzo de 2018].
- Glaser, Barney, “Theoretical Sensitivity Advances in the Methodology of Grounded Theory”, San Francisco, University of California, p. 4, 1975. [En línea]. Disponible en: <http://www.fts.uner.edu.ar/secretarias/academica/catedras_en_linea/tfoi/mat_catedra/analisis/codificacion_glaser.pdf>. [Accesado el día 26 de junio].
- Granovetter, Mark y Richard Swedberg, “The Sociology of Economic”, 1959, p. 538. [En línea]. Disponible en: <http://faculty.babson.edu/krollag/org_site/org_theory/granovet_articles/dalton_menmng.html>. [Accesado el día 26 de junio de 2018].
- Green, Sebastian, “Understanding Corporate Culture and its Relation to Strategy”, en *International Studies of Management & Organization*, vol. 18, núm. 2, 1988, pp. 6-28. [En línea]. Disponible en: <https://www.jstor.org/stable/40397092?seq=1#page_scan_tab_contents>. [Accesado el día 19 de marzo de 2018].
- Giménez, Gilberto, “La sociología de Pierre Bourdieu”, en Instituto de Investigaciones Sociales de la UNAM. [En línea]. Disponible en: <<https://vdocuments.mx/gilberto-gimenez-la-sociologia-de-pierre-bourdieu.html>>. [Accesado el día 25 de febrero de 2018].
- Goodin, Robert, *The Theory of Institutional Design*, Estados Unidos, Cambridge University Press, 1998, p. 127. [En línea]. Disponible en: <[https://books.google.com.mx/books?id=nCSQtIzMBqC&pg=PA126&lpg=PA126&dq=Russell,+Har-](https://books.google.com.mx/books?id=nCSQtIzMBqC&pg=PA126&lpg=PA126&dq=Russell,+Har)

- din,+%E2%80%9CIstitution+morality%E2%80%9D+en+Robert+E.+Goodin&source=bl&ots=XRn5nbFj2K&sig=NWi5PGoe40t-7MyUMJ3X-jvgTr0g&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwiExOehidncAhVCnuAKHQ91D2c-Q6AEwAHoECAkQAQ#v=onepage&q=Russell%2C%20Hardin%2C%20%E2%80%9CIstitution%20morality%E2%80%9D%20en%20Robert%20E.%20Goodin&f=false>. [Accesado el día 5 de enero de 2018].
- Goffman, Erving, *Internados: ensayos sobre la situación social de los enfermos mentales*, Buenos Aires, Amorrortu Editores, 2001. [En línea]. Disponible en: <<https://sociologiycultura.files.wordpress.com/2014/02/goffmaninternados.pdf>>. [Accesado el día 20 de junio de 2018].
- Gouldner, Alvin, “Cosmopolitans and Locals: Toward and Analysis of Latent Social Roles I”, en *Administrative Science Quarterly*, vol. 2, núm. 3, 1957, pp. 281-306. [En línea]. Disponible en: <https://www.jstor.org/stable/2391000?seq=1#page_scan_tab_contents>. [Accesado el día 22 de febrero de 2018].
- Gouldner, Alvin, “Dimensions of Organizational Commitment”, en *Administrative Science Quarterly*, vol. 4, núm. 4, 1960, pp. 488-490. [En línea]. Disponible en: <https://www.jstor.org/stable/2390769?seq=1#page_scan_tab_contents>. [Accesado el día 25 de febrero de 2018].
- Gusfield, Joseph, “Tradition and Modernity: Conflict and Congruence”, en *Journal of Social Issues*, vol. xxiv, núm. 4, 1968. [En línea]. Disponible en: <<https://spssi.onlinelibrary.wiley.com/doi/abs/10.1111/j.1540-4560.1968.tb02312.x>>. [Accesado el día 1 de marzo de 2018].
- Gutiérrez, Viviana y Jairo Salas, “Pasado, presente y ¿futuro? de la teoría institucional en el análisis organizacional: una revisión a la literatura”, en *Documentos de Trabajo FCEA*, Pontificia Universidad Javeriana, 2015. [En línea]. Disponible en: <https://www.javerianacali.edu.co/sites/ujc/files/node/fielddocuments/field_document_file/dt_fcea_no.8_2015_definitivo.pdf>. [Accesado el día 12 de marzo de 2018].
- Habermas, Jürgen, *Ciencia y técnica como ideología*, Madrid, Tecnos, 1996. [En línea]. Disponible en: <http://www.archivochile.com/Ideas_Autores/habermasj/esc_frank_haberm0002.pdf>. [Accesado el día 18 de octubre de 2015].
- Hatch, Mary y Dvora Yanow, “Organization Theory as an Interpretive Science”, en *The Oxford Handbook of Organization Theory*, Oxford University Press, New York, 2009, pp. 63-88. [En línea]. Disponible en: <https://www.researchgate.net/publication/292836113_Organization_Theory_as_an_Interpretive_Science>. [Accesado el día 26 de julio de 2018].

- Hatch, Mary y Majken Schultz, "The Dynamics of Organizational Identity", en *Sage Publications*, vol. 55, núm. 8, 2002, pp. 989-1018. [En línea]. Disponible en: <<http://journals.sagepub.com/doi/abs/10.1177/0018726702055008181>>. [Accesado el día 1 de julio de 2018].
- Haveman, Heather y Hayagreeva Rao, "Structuring a Theory of Moral Sentiments: Institutional and Organizational Coevolution in the Early Thrift Industry", en *American Journal of Sociology*, vol. 102, núm. 6, 1997. [En línea]. Disponible en: <<https://doi.org/10.1086/231128>>. [Accesado el día 6 de enero de 2018].
- Hellriegel, Don y John Slocum, "Organizational Climate: Measures, Research and Contingencies", en *Academy of Management Journal*, vol. 17, núm. 2, 1974, pp. 255-288. [En línea]. Disponible en: <<https://journals.aom.org/doi/abs/10.5465/254979>>. [Accesado el día 10 de marzo de 2018].
- Hrebiniak, Lawrence y Joseph Alutto, "Personal and Role-Related Factors in the Development of Organizational Commitment", en *Administrative Science Quarterly*, 1972, pp. 555-573. [En línea]. Disponible en: <https://www.jstor.org/stable/2393833?seq=1#page_scan_tab_contents>. [Accesado el día 10 de marzo de 2018].
- Hoyt, Elizabeth, "Integration of Culture: A Review of Concepts", en *Current Anthropology*, vol. 2, núm. 5, 1961, pp. 407-426. [En línea]. Disponible en: <<https://www.journals.uchicago.edu/doi/abs/10.1086/200226>>. [Accesado el día 28 de febrero de 2018].
- James, Lyden, "Using Parson's Functional Analysis in the Study of Public Organizations", en *Administrative Science Quarterly*, vol. 20, núm. 1, 1975, pp. 59-70. [En línea]. Disponible en: <https://www.jstor.org/stable/2392123?seq=1#page_scan_tab_contents>. [Accesado el día 6 de marzo de 2018].
- Jiménez, Ricardo, Subjetividad y mundo de la vida en Husserl y Merleau-Ponty, en Universidad Complutense de Madrid/Facultad de Filosofía, 1995. [En línea]. Disponible en: <<http://webs.ucm.es/BUCM/tesis/19911996/H/2/AH2009401.pdf>>. [Accesado el día 20 de julio de 2018].
- Johnson, Phil y Joanne Duberley, "Anomie and Culture Management: Reappraising Durkheim", en *Sage*, vol. 18, núm. 4. [En línea]. Disponible en: <<https://doi.org/10.1177/1350508410392435>>. [Accesado el día 12 de marzo de 2018].
- Kalberg, Stephen, "Los tipos de racionalidad de Max Weber: piedras angulares para el análisis de los procesos de racionalización en la historia". [En línea]. Disponible en: <<https://ecaths1.s3.amazonaws.com/maxweber/7170501.3%20>

- %20Kalberg,%20traducci%C3%B3n%20BJ,%20Revisi%C3%B3n%20EW2.docx>. [Accesado el día 19 de marzo de 2018].
- Kärreman, Dan y Mats Alvesson, “Cages in Tandem: Management Control, Social Identity, and Identification in a Knowledge Intensive Firm”, en *Organizations Articles*, 2004. [En línea]. Disponible en: <<http://citeseerx.ist.psu.edu/viewdoc/download?doi=10.1.1.821.1143&rep=rep1&type=pdf>>. [Accesado el día 29 de marzo de 2018].
- Korajczyk, Ronald, “The Human Relations Approach and Its Critics”, en *Master’s Theses*, Loyola University Chicago, 1961. [En línea]. Disponible en: <http://ecommons.luc.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=2612&context=luc_theses>. [Accesado el día 3 de enero 2018].
- Lafflaive, Xavier, “Organizations as Structures of Domination”, en *Organization Studies*, vol. 17, núm. 1, 1996, pp. 23-47. [En línea]. Disponible en: <<https://doi.org/10.1177/017084069601700102>>. [Accesado el día 15 de agosto de 2018].
- Lámbarry, Fernando y otros, “Modelos de decisión bajo una perspectiva de análisis de sus procesos”, en *Dialnet*, 2009. [En línea]. Disponible en: <<https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/5096846.pdf>>. [Accesado el día 27 de marzo de 2018].
- Lammer, Cornelis y David Hickson, “Are Organizations Culture-Bound?”, en *Organizations Alike and Unlike*, 1979. [En línea]. Disponible en: <<https://www.taylorfrancis.com/books/e/9781135938543/chapters/10.4324%2F9780203370414-37>>. [Accesado el día 12 de marzo de 2018].
- Lawrence, Paul y Jay Lorsch, “Differentiation and Integration in Complex Organizations”, en *Administrative Science Quarterly*, vol. 12, núm. 1, 1967, pp. 1-47. [En línea]. Disponible en: <<https://www.jstor.org/stable/pdf/2391211.pdf>>. [Accesado el día 25 de febrero de 2018].
- Lewin, Kurt, “Acción-investigación y problemas de las minorías”, en *Revista de Psicología Social*, vol. 3, núm. 2, p. 229. [En línea]. Disponible en: <<https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/2903452.pdf>>. [Accesado el día 26 de julio de 2018].
- Lincoln, James y Didier Guillot, Durkheim and Organizational Culture, en *Institute for Research on Labor and Employment*, Working Paper, núm. 108-204, 2004. [En línea]. Disponible en: <<http://irle.berkeley.edu/workingpapers/108-04.pdf>>. [Accesado el día 16 de enero de 2018].

- Lindenberg, Siegwart, “Colman James”, en *ResearchGate*, vol. 1, 2004. [En línea]. Disponible en: <https://www.researchgate.net/publication/281269361_Coleman_James>. [Accesado el día 23 de marzo de 2018].
- López, María Carmen, “Intersubjetividad trascendental y mundo social”, en *Enrahonar*, vol. 22, 1994, p. 35. [En línea]. Disponible en: <<http://www.raco.cat/index.php/enrahonar/article/viewFile/42901/90908>>. [Accesado el día 21 de julio de 2018].
- Luff, Paul, Jon Hindmarsh y Christian Heath, “The Practical Sociology of Technology in Action”, en *Acta Sociológica*, vol. 44, núm. 2, pp. 183-189. [En línea]. Disponible en: <https://www.jstor.org/stable/4194877?seq=1#page_scan_tab_contents>. [Accesado el día 22 de agosto de 2018].
- Maanen, John y Edgar Schein, “Toward a Theory of Organizational Socialization”, en MIT, 1997. [En línea]. Disponible en: <<https://dspace.mit.edu/bitstream/handle/1721.1/1934/?sequence=1>>. [Accesado el día 12 de marzo de 2018].
- Maguire, Steve, Cynthia Hardy y Thomas Lawrence, “Institutional Entrepreneurship in Emerging Fields: HIV/AIDS Treatment Advocacy in Canada”, en *The Academy of Management Journal*, vol. 47, núm. 5, 2004. [En línea]. Disponible en: <https://www.researchgate.net/publication/254885642_Institutional_Entrepreneurship_in_Emerging_Fields_HIVAIDS_Treatment_Advocacy_in_Canada>. [Accesado el día 2 de agosto de 2018].
- Marín, Cristina y Ana Belén Salamanca, “El muestreo en la investigación cualitativa”, en *Nure investigación*, núm. 27, 2007, s/p. [En línea]. Disponible en: <<http://ceppia.com.co/Documentos-tematicos/INVESTIGACION-SOCIAL/MUESTREO-INV-CUALITATIVA.pdf>>. [Accesado el día 28 de junio].
- Marín, Lucas, *Fundamentos de teoría sociológica*, España, Editorial Tecnos, 1995, p. 90. [En línea]. Disponible en: <https://books.google.com.mx/books?id=_sm-kMgkr0QC&pg=PA89&lpg=PA89&dq=Por+qu%C3%A9+es+dial%C3%A9ctica+la+relaci%C3%B3n+entre+el+productor-hombre-y+su+producto-mundo+social?&source=bl&ots=IjCWpF9VcD&sig=Tm17ALc5yxp6z4s_Zz-f5OYZIGTY&v=onepage&q&f=false>. [Accesado el día 23 de julio de 2018].
- Meek, Lynn, “Organizational Culture: Origins and Weaknesses”, en *Organization Studies*, 1988, pp. 453-473. [En línea]. Disponible en: <<http://journals.sagepub.com/doi/10.1177/017084068800900401>>. [Accesado el día 15 de marzo de 2018].

- Mead, George, “La génesis del *selfy* el control social”, en *Reis*, núm. 55, pp. 165-186, 1991. [En línea]. Disponible en: <file:///C:/Users/OEM/Downloads/Dialnet-LaGenesisDeSelfYElControlSocial-758619.pdf>. [Accesado el día 5 de septiembre de 2017].
- Meyer, John y Brian Rowan, “Institutionalized Organizations: Formal Structure as Myth and Ceremony”, en *American Journal of Sociology*, vol. 83, núm. 2, 1977. [En línea]. Disponible en: <<http://www.jstor.org/stable/2778293>>. [Accesado el día 10 de enero de 2018].
- Merton, Robert y otros, *Sociology Today: Problems and Prospects*, vol. 2, 1957, pp. 400-428. [En línea]. Disponible en: <https://engagedscholarship.csuohio.edu/cgi/viewcontent.cgi?referer=https://www.google.com.mx/&https-redir=1&article=1023&context=clsoc_crim_facpub>. [Accesado el día 22 de febrero de 2018].
- Miles, Raymond, y Jeffrey Pfeffer, “Organization-Environment: Concepts and Issues”, en *Industrial Relations: A Journal of Economy and Society*, vol. 13, núm. 3, 1974, pp. 244-264. [En línea]. Disponible en: <<https://onlinelibrary.wiley.com/doi/full/10.1111/j.1468-232X.1974.tb00581.x>>. [Accesado el día 10 de marzo de 2018].
- Mumby, Dennis, “The Political Function of Narrative in Organizations”, en *Communication Monographs*, vol. 54, núm. 2, 1987, pp. 113-127. [En línea]. Disponible en: <<https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/03637758709390221>>. [Accesado el día 19 de marzo de 2018].
- Mumford, Enid, “Job Satisfaction: A Method of Analysis”, en *Personnel Review*, vol. 1, núm. 3, 1972, pp. 48-57. [En línea]. Disponible en: <<https://www.emeraldinsight.com/doi/abs/10.1108/eb055207>>. [Accesado el día 10 de marzo de 2018].
- Oakes, Leslie, Barbara Townley y David Cooper, “Business Planning as Pedagogy: Language and Control in a Changing Institutional Field”, en *Administrative Science Quarterly*, vol. 43, núm. 2, 1998. [En línea]. Disponible en: <https://www.researchgate.net/profile/David_Cooper19/publication/256064756_Business_Planning_as_Pedagogy_Language_and_Control_in_a_Changing_Institutional_Field/links/55c6680708aeb97567439dfe/Business-Planning-as-Pedagogy-Language-and-Control-in-a-Changing-Institutional-Field.pdf>. [Accesado el 1 de agosto de 2018].
- Orlikowski, Wanda, “The Duality of Technology: Rethinking the Concept of Technology in Organizations”, en *Organization Science*, vol. 3, núm. 3, 1992, pp. 398-427. [En línea]. Disponible en: <<https://pubsonline.informs.org/doi/abs/10.1287/orsc.3.3.398>>. [Accesado el día 16 de agosto de 2018].

- Ouchi, William y Alan Wilkins, "Organizational Culture", en *Journal Article*, vol. 11, 1985, pp. 457-483. [En línea]. Disponible en: <https://www.jstor.org/stable/2083303?seq=1#page_scan_tab_contents>. [Accesado el día 12 de marzo de 2018].
- Palazzo, Guido y Andreas Georg, "Corporate Legitimacy as Deliberation: A Communicative Framework", en *Journal of Business Ethics*, vol. 66, 2006. [En línea]. Disponible en: <<https://link.springer.com/article/10.1007/s10551-006-9044-2>>. [Accesado el día 5 de agosto de 2018].
- Parsons, Talcott, "Suggestions for a Sociological Approach Theory of Organizations I", en *Administrative Science Quarterly*, 1956, pp. 63-85. [En línea]. Disponible en <www.jstor.org/stable/2390840>. [Accesado el día 22 de febrero de 2018].
- Parsons, Talcott, "Suggestions for a Sociological Approach to the Theory of Organizations II", en *Administrative Science Quarterly*, 1956, pp. 225-239. [En línea]. Disponible en <www.jstor.org/stable/2390988>. [Accesado el 22 de febrero de 2018].
- Parsons, Talcott, "Some ingredients of a general theory of formal organization", en *Structure and Process in Modern Societies*, Glencoe, IL, Free Press, 1956, pp. 59-96. [En línea]. Disponible en: <<https://www.cambridgescholars.com/download/sample/60581>>. [Accesado el 22 de febrero de 2018].
- Petrella, Carlos, *Análisis de la teoría burocrática: aportes para la comprensión del modelo burocrático*, Uruguay, Facultad de Ciencias Empresariales, 2007, pp. 341-355. [En línea]. Disponible en: <<https://www.fing.edu.uy/catedras/disi/DISI/pdf/Analisisdelateoriaburocratica.pdf>>. [Accesado el 15 marzo de 2018].
- Perrow, Charles, "Una sociedad de organizaciones", en *Reis*, vol. 59, núm. 92. [En línea]. Disponible en: <<https://es.scribd.com/document/135146779/Una-Sociedad-de-Organizaciones-Charles-Perrow>>. [Accesado el día 27 de marzo de 2018].
- Piedras, Pedro, "Sobre el concepto de cultura en Max Weber", en *Academia.edu*. [En línea]. Disponible en: <https://www.academia.edu/24300030/Sobre_el_concepto_de_cultura_en_Max_Weber>. [Accesado el día 7 de febrero de 2018].
- Pignuoli, Sergio, "Las fenomenologías poshusserlianas de Alfred Schütz y Niklas Luhmann: soluciones para el problema de la intersubjetividad", en *Revista Internacional de Sociología*, vol. 73, núm. 3, 2015, s/p. [En línea]. Disponible en: <<http://revintsociologia.revistas.csic.es/index.php/revintsociologia/article/viewArticle/631/695>>. [Accesado el día 25 de julio de 2018].
- Pugh, Derek y David Hickson, *Writers on Organizations*, en Sage Publication, 2007, p. 8. [En línea]. Disponible en: <<https://books.google.com.mx/>

- books?id=nQZ1AwAAQBAJ&pg=PA1&hl=es&source=gbs_toc_r&cad=2#v=onepage&q&cf=false>. [Accesado el día 19 de marzo de 2018].
- Ranson, Stewart, Bob Hinings y Royston Greenwood, “The Structuring of Organizational Structures”, en *Jstor*, vol. 25, núm. 1, 1980, pp. 1-17. [En línea]. Disponible en: <doi:10.2307/2392223>. [Accesado el día 13 de agosto de 2018].
- Riley, Patricia, “A Structurationist Account of Political Culture”, en *Administrative Science Quarterly*, vol. 28, núm. 3, 1983. [En línea]. Disponible en: <doi:10.2307/2392250>. [Accesado el día 12 de agosto de 2018].
- Sainsaulieu, Renaud y Denis Segrestin, “Vers une Théorie Sociologique de l’entreprise”, en *Sociologie du Travail*, vol. 28, núm. 3, 1986, pp. 335-352. [En línea]. Disponible en: <www.jstor.org/stable/43149392>. [Accesado el día 10 de enero de 2018].
- Selznick, Philip, “Foundations of the Theory of Organization”, en *American Sociological Review*, vol. 13, núm. 1, 1948. [En línea]. Disponible en: <http://www.sociolegal.sjtu.edu.cn/uploads/papers/2011/jxr110623113528664.pdf>. [Accesado el día 19 de marzo de 2018].
- Selznick, Philip, “Institutionalism ‘Old’ and ‘New’”, en *Administrative Science Quarterly*, vol. 41, núm. 2, 1996, pp. 270-277. [En línea]. Disponible en: <www.jstor.org/stable/2393719>. [Accesado el día 19 de marzo de 2018].
- Selznick, Philip, *TVA and the Grassroots: A Study in the Sociology of Formal Organization*, Berkeley, University of California Press, 1949, p. 1031. [En línea]. Disponible en: <https://www.cambridge.org/core/journals/american-political-science-review/article/tva-and-the-grass-roots-a-study-in-the-sociology-of-formal-organization-by-selznick-philip-berkeley-and-los-angeles-university-of-california-press-1949-pp-ix-274-375/43A34515908253323F4030265F67176C>. [Accesado el día 12 marzo de 2018].
- Schein, Edgar, “Coming to a New Awareness of Organizational Culture”, en *Sloan Management Review*, vol. 25, núm. 2, 1984, pp. 3-14. [En línea]. Disponible en: <https://sloanreview.mit.edu/article/coming-to-a-new-awareness-of-organizational-culture/>. [Accesado el día 14 de marzo de 2018].
- Schein, Edgar, “The Role of the Founder in Creating Organizational Culture”, en *Organizational Dynamics*, vol. 12, núm. 1, 1983, pp. 13-28. [En línea]. Disponible en: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/0090261683900232>. [Accesado el día 14 de marzo de 2018].
- Silverman, David, “Formal Organizations or Industrial Sociology: Towards a Social Action Analysis of Organization”, en *Sociology*, vol. 2, núm. 2, 1968.

- [En línea]. Disponible en: <<https://doi.org/10.1177/003803856800200206>>. [Accesado el día 5 de enero de 2018].
- Shrivastava, Paul, “A Typology of Organizational Learning Systems”, en *Wiley Online Library*, vol. 1, núm. 1, 1983, pp. 7-28. [En línea]. Disponible en: <<https://onlinelibrary.wiley.com/doi/abs/10.1111/j.1467-6486.1983.tb00195.x>>. [Accesado el día 17 de marzo de 2018].
- Schöngut, Nicolás y Joan Pujol, “Relatos metodológicos: difractando experiencias narrativas de investigación”, vol. 16, núm. 2, 2015, s/p. [En línea]. Disponible en: <[de:www.qualitative-research.net/index.php/fqs/article/download/2207/3810](http://www.qualitative-research.net/index.php/fqs/article/download/2207/3810)>. [Accesado el día 22 de agosto de 2018].
- Sudabby, Roy, “From de Editors: What Grounded Theory is Not?”, en *Pensamiento y gestión*, núm. 39, 2015, pp. 633-642. [En línea]. Disponible en: <http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1657-62762015000200001>. [Accesado el día 26 de junio de 2018].
- Triandis, Harry, “Dimensions of Cultural Variation as Parameters of Organizational Theories”, en *International Studies of Management & Organization*, vol. 12, núm. 4, 1982-83, pp. 139-169. [En línea]. Disponible en: <https://www.jstor.org/stable/40396948?seq=1#page_scan_tab_contents>. [Accesado el día 23 de marzo de 2018].
- Vidal, Godofredo, “La teoría de la elección racional en las ciencias sociales”, en *Sociología*, núm. 67, 2008. [En línea]. Disponible en: <<http://www.scielo.org.mx/pdf/soc/v23n67/v23n67a9.pdf>>. [Accesado el día 24 de marzo de 2018].
- Wacquant, Loïc, “Capital simbólico y clases sociales: Pierre Bourdieu”, en *Marxismo crítico*, s/p. [En línea]. Disponible en: <<https://marxismocritico.com/2013/05/15/capital-simbolico-y-clases-sociales/>>. [Accesado el día 21 de febrero de 2018].
- Whalen, Marilyn y Don Zimmerman, “Sequential and Institutional Contexts in Calls for Help”, en *Jstor*, vol. 50, núm. 2, 1987. [En línea]. Disponible en: <https://www.jstor.org/stable/2786750?origin=crossref&seq=1#page_scan_tab_contents>. [Accesado el día 21 de agosto de 2018].
- Winn, Alexander, “Social Change in Industry: From Insight to Implementation”, en *Sage*, vol. 2, núm. 2, 1966, pp. 169-184. [En línea]. Disponible en: <<http://journals.sagepub.com/doi/abs/10.1177/002188636600200205>>. [Accesado el día 28 de febrero de 2018].
- Weber, Max, ¿Qué es la burocracia?, en *Libros Tauro*. [En línea]. Disponible en: <http://www.ucema.edu.ar/u/ame/Weber_burocracia.pdf>. [Accesado el día 5 de febrero de 2018].

- Weick, Karl, "The Collapse of Sensemaking in Organizations: The Mann Gulch Disaster", en *Administrative Science Quarterly*, vol. 38, núm. 4, pp. 628-652. [En línea]. Disponible en: <<http://www.cs.unibo.it/~ruffino/Lecture%20TDP-C/K.%20Weick%20-%20The%20collapse%20of%20sensemaking.pdf>>. [Accesado el día 1 de julio de 2018].
- Whittington, Richard, "Putting Giddens Into Action: Social Systems and Managerial Agency", en *Journal of Management Studies*, núm. 29, 1992, pp. 693-712. [En línea]. Disponible en: <[doi:10.1111/j.1467-6486.1992.tb00685.x](https://doi.org/10.1111/j.1467-6486.1992.tb00685.x)>. [Accesado el día 15 de agosto de 2018].
- Yair, Gad, "Insecurity, Conformity and Community: James Coleman's Latent Theoretical Model of Action", en *Sage Publications*, vol. 1, 2008. [En línea]. Disponible en: <<http://citeseerx.ist.psu.edu/viewdoc/download?doi=10.1.1.910.8585&rep=rep1&type=pdf>>. [Accesado el día 26 de marzo de 2018].
- Zapata, Álvaro, "Melville Dalton: uno de los pioneros de la teoría administrativa", en *Cuadernos de Administración*, núm. 2, 1995, pp. 134-63. [En línea]. Disponible en: <<https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/5006684.pdf>>. [Accesado el día 25 de junio de 2018].
- Zimmerman, Don y D. Lawrence Wieder, "The Diary Diary-Interview Method", 1977, p. 479. [En línea]. Disponible en: <<http://journals.sagepub.com/doi/10.1177/089124167700500406>>. [Accesado el día 21 de agosto de 2018].
- Zucker, Lynne, "The Role of Institutionalization in Cultural Persistence", en *American Sociological Review*, vol. 42, núm. 5, 1977, pp. 726-743. [En línea]. Disponible en: <<http://www.jstor.org/stable/2094862>>. [Accesado el día 10 de enero de 2018].

**La cultura organizacional:
miradas desde el enfoque sociológico**

FACULTAD DE CIENCIAS POLÍTICAS Y SOCIALES
UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO

se terminó de imprimir en offset, en papel cultural de 75 grs.,
y papel couche de 300 gms la portada,
en los talleres de Mujica Impresor, S.A. de C.V.
ubicados en Calle Camelia 4, Colonia El Manto, C.P. 09830, CDMX
el 18 de diciembre de 2018.

Diseño y formación:
Fernando Bouzas Suárez

Cuidado editorial:
Departamento de Publicaciones, FCPyS, UNAM

En la formación se utilizó la fuente Junicode en 11.5 puntos para
el cuerpo del texto y Meta en 16 y 12 puntos para los titulares.

Su edición consta de 300 ejemplares