



XX Congreso Internacional de Análisis Organizacional (XX CIAO)
“Fenómenos organizacionales emergentes en Latinoamérica frente a la crisis global: Homenaje a Guillermo Ramírez Martínez, 20 años realizando el CIAO”

Título de la ponencia:
¿Qué es la intervención? Algunos de los problemas teóricos involucrados

Mesa temática: 3 Intervención y cambio organizacional

Modalidad: Temática o reflexión teórica

Autores:

1. Dr. Jaime L. Ramírez Faúndez (Responsable)
Nacionalidad: Mexicana
Correo: yugo82@prodigy.net.mx
Universidad Autónoma Metropolitana, Unidad Azcapotzalco

2. Dra. Esther Morales Franco
Nacionalidad: Mexicana
Correo: emorales@cua.uam.mx
Orcid: <https://orcid.org/0000-0003-4451-2174>
Universidad Autónoma Metropolitana, Unidad Cuajimalpa

Institución de adscripción:
Universidad Autónoma Metropolitana
Prolongación Canal de Miramontes 3855, Coapa, Ex Hacienda de San Juan de Dios,
Tlalpan, 14387, Ciudad de México. México.

Cartagena de Indias, Bolívar, Colombia, del 3 al 7 de octubre de 2022

¿Qué es la intervención?

¿Qué es la intervención? Algunos de los problemas teóricos involucrados

Resumen

Se trata de presentar cuatro conjuntos teóricos que deben profundizarse para comprender la naturaleza del proceso de intervención en las organizaciones. Primer conjunto teórico es el proceso de intervención en el contexto de la vida cotidiana de la organización y la gestión. El segundo refiere a la relación teoría y práctica del proceso de intervención, donde ubicamos la discusión en los debates de la modernidad, sus estructuras y herencias del mundo premoderno. El cuarto se enfoca a la comprensión de la complejidad organizacional y de las organizaciones complejas, expresiones contemporáneas que exigen del análisis de la intervención una mirada integral, vinculante, autoreferenciada y dinámica.

Palabras clave: Intervención, transformación crítica, Praxis

¿Qué es la intervención?

¿Qué es la intervención? Algunos de los problemas teóricos involucrados

Introducción

En esta ponencia se busca presentar algunos de los conjuntos problemáticos que podrían facilitar la tarea hacia una mejor comprensión teórica de las organizaciones contemporáneas. Dichos conjuntos han sido singularizados en una serie de reflexiones en torno al mundo social de la empresa, hoy en una crisis de legitimidad y de eficacia; a la vez que está sumida en un proceso de cambios radicales, continuos y de gran intensidad.

En este contexto, es que dirigimos nuestra atención hacia la intervención en las organizaciones. Muchas de las ideas expuestas son producto de debates realizados en el seno de la comunidad académica por un período mayor de diez años, constituyéndose en una discusión permanente que ordena y dirige la actividad académica es la que sustenta y funda el Programa de Doctorado Intervención en las organizaciones, de la División de Ciencias Sociales y Humanidades de la Universidad Autónoma Metropolitana, unidad Azcapotzalco, México.

Iniciamos la exposición ubicando a este programa de doctorado como uno de aquellos dedicados a la investigación de las organizaciones. Su pertinencia y actualidad se deriva de la trascendencia e importancia que éstas han adquirido en el desarrollo de la sociedad. La organización se ha constituido en el principal espacio institucional por diferentes razones.

Una de ellas, es que en este espacio es en donde se produce y se distribuye la riqueza

¿Qué es la intervención?

social lo que implica que, en su interior, los actores sociales (productores), despliegan sus talentos y capacidades, desarrollando dispositivos, que potencian sus prácticas productivas y de gestión, recreando incesantemente sistemas, procesos productivos y productos; en el seno de las llamadas empresas “valor-conocimiento”.

Ahora bien, dichas organizaciones, están sometidas a compulsivas transformaciones, al interior de procesos dotados de inusitadas velocidades e intensidades cuyas finalidades y propósitos no han sido esclarecidos, al menos, para una buena parte de los actores involucrados en los mismos. Como consecuencia de este imperativo y continuo cambio, se generan turbulencias en la organización y su entorno, en las cuales, proliferan nuevas incertidumbres y complejidades que erosionan, de manera importante, la pertinencia y eficacia de las modalidades de comprensión.

Quizá, por ello, los actores sumidos en la crisis que pone en cuestionamiento la sobrevivencia de la organización, perciben una amenaza importante, pues en este espacio social, es donde los actores construyen y se apropian de una identidad a partir de la cual, intentan impregnar de sentido, de finalidad a su propio obrar. Pero, ahora, se trata de un obrar convulsionado y envuelto en un torbellino que parece no tener sentido. Dicha situación podría enunciarnos una característica propia a una época de transición, que estaría presente en la actual etapa del proceso civilizatorio en que nos encontramos.

Por estas razones, en el último tiempo, la organización se ha vuelto un laboratorio social privilegiado. La novedad que debería sorprendernos es que muchas de las innovaciones que en su seno ocurren se despliegan con inusitada velocidad y casi sin

¿Qué es la intervención?

mediaciones al resto de las instituciones de la sociedad contemporánea, contribuyendo de manera notable a su transformación. Sin embargo, a pesar de esta trascendencia de la organización económica, el mundo social de la organización está en una doble crisis: legitimidad y de eficiencia.

En este peculiar contexto buscamos comprender el ejercicio de intervención en las organizaciones. Este esfuerzo inicia desde su definición. Entendemos por intervención: aquel conjunto de acciones, teóricamente sustentadas y metodológicamente ordenadas, orientadas tanto a comprender el complejo fenómeno social de las organizaciones al tiempo que procura la recuperación de las modalidades de auto-comprensión por parte de los actores involucrados en un mundo socio-productivo en crisis, sumido en un proceso de transformación radical, perentorio y compulsivo, que denominamos “transformación crítica”.

En nuestro programa partimos desde un peculiar punto de vista o premisa que nos destaca de los trabajos de consultoría, al menos, en su pretensión omnipotente. Los interventores, egresados de nuestro programa, no serán los responsables, ni llevan a cabo la transformación que permita superar la crisis de la organización. Son los trabajadores, sumidos en la crisis a los que les corresponde tal tarea. Por ello, pensamos que la superación de la crisis, sólo será posible en la medida que emprendan una reapropiación crítica de la realidad social concreta, históricamente situada. El propósito es facilitar la comprensión de fenómenos complejos, mediante el uso de teorías y métodos científicos y, de alguna manera, “traducirlos” para que sean introducidos en un mundo social en

¿Qué es la intervención?

donde los ejercicios comprensivos generalmente están dominados por los saberes técnicos focalizados, por la tradición, la experiencia y el sentido común.

Se trata, pues, de construir modelos interpretativos capaces de presidir y orientar la acción transformadora. Entonces, la intervención en las organizaciones, tal como nosotros la diseñamos, no podría agotarse en la resolución de problemas funcionales y, mucho menos, en la adjudicación de responsabilidades, como tampoco en descubrir chivos expiatorios culpables de la crisis.

Todo proceso de intervención inicia cuando, de manera explícita, los actores involucrados (ojalá no solo los ejecutivos, también los trabajadores) sometidos a procesos de transformación crítica, acuden a una ayuda externa. Recurren a la ayuda de expertos externos en tanto, sus propios intentos de resolución de la crisis han fracasado. Se busca superar querellas difíciles de dirimir entre los actores comprometidos en la crisis, la detección de chivos expiatorios y con ello, las dificultades para llegar a un consenso acerca de las causas y factores que originan el estado crítico y que posibilitan su reproducción e impiden su superación.

Esta iniciativa no es fácil. Frecuentemente es tomada a partir de un momento peculiar: cuando se impone una percepción generalizada entre los actores de una amenaza inminente de desaparecer como sujetos y comunidades productivas. Más aún, cuando están conscientes que la pérdida del empleo no solo implica la desaparición de sus ingresos; además, propicia la erosión de su tejido social, conjuntamente con la pérdida de sus saberes, oficios, calificaciones y de las identidades construidas sobre las mismas.

¿Qué es la intervención?

Esta percepción de la crisis, no se deriva sólo de una lectura comprensiva de su entorno. De igual modo, se observa, en la cotidianidad. Se constata a partir de la creciente ineficacia e interrupción en las operaciones de las organizaciones. El conjunto de dispositivos y prácticas mediante las cuales (hasta el advenimiento de la crisis), se aseguraba un funcionamiento fluido y eficiente, y con ello se lograba cierta estabilidad en sus funciones, sistemas, procesos, estructuras organizacionales y modalidades de gestión se interrumpe, y con ello, quizá más importante, provoca la persistente caída en los niveles de rentabilidad y la empresa deja de ser competitiva en las redes y flujos de la globalización.

Ante la pérdida de utilidad de estos dispositivos y prácticas, la primera respuesta, es focalizar el problema, circunscribirlo a una determinada actividad, a ciertos dispositivos y prácticas y a individuos o secciones productivas particularizadas. Con ello, se hace difícil comprender la naturaleza y alcance de la crisis. Y, estos esfuerzos focalizados, parciales, no solo no le permiten superar la crisis sino refuerza las condiciones y factores que permiten su reproducción.

Lo anterior, nos lleva a la construcción de un concepto de intervención en las organizaciones, como una actividad mediada por un relato científico; que busca comprender la complejidad del mundo social contenido en cada organización económica.

Buscamos interpretar una práctica social concreta sumida en una profunda crisis, la cual es entendida, por los actores involucrados, a través de sus propias experiencias y mediante su formación técnica pero también, en buena medida, en una comprensión sustentada por el sentido común. Desde esta peculiar modalidad comprensiva iniciamos

¿Qué es la intervención?

el proceso de intervención.

Por ello, resaltamos como uno de los problemas teóricos más difíciles la comprensión de la singular naturaleza de una organización en crisis. En ella, están contenidos diversos factores, fenómenos y tendencias de naturaleza diferenciada y de problemáticas complejas, en las cuales participan actores involucrados con múltiples y diferenciados intereses e interpretaciones; donde confluyen diversos conjuntos de procesos cuyas interrelaciones constituyen la estructura de un sistema complejo que funciona como una totalidad organizada. Lo anterior, nos ha conducido a ubicar los siguientes conjuntos problemáticos que requieren mayores esclarecimientos.

Comprensión teórica del mundo cotidiano

En el proceso de intervención en las organizaciones, se procura abordar un fenómeno de acción práctica, lo que implica enfrentar la tarea de comprender fenómenos que ocurren en la vida cotidiana de los sujetos y que tratamos de conocer/comprender con instrumentos extra cotidianos (el lenguaje y los instrumentos de la ciencia en general).

Pero, este ejercicio no se agota en la comprensión, pues se obliga a concretar dicho esfuerzo de interpretación que presida y preceda a la acción transformadora. Lo anterior, nos obliga regresar a la práctica de esa misma realidad cotidiana, mediante un ejercicio de una cotidianidad reinventada. Lo anterior pone en relieve un aspecto central del rol del interventor: es un traductor. Recoge la descripción y explicación de la realidad en crisis a partir de una interpretación basada en la

¿Qué es la intervención?

tradición, la práctica técnica y el sentido común. La reinterpreta, busca comprenderla a partir de una reflexión teórica sistematizada por el método científico, construye una explicación que debe ser nuevamente reelaborada, a fin de construir un flujo comunicativo con los actores, en un mensaje portador de sentido, cercano a su obrar y a su vida cotidiana.

Nuestra comprensión de la organización

En este sentido, destacamos nuestra perspectiva que guían nuestras reflexiones acerca de la organización misma. Esta no puede definirse puramente a partir de su objeto, sobre todo si tenemos en cuenta que su concepto central (el de organización) no es propiamente un objeto, sino más bien una categoría de mediación. En efecto, la organización, en tanto concepto, puede ser comprendida como relación mediada y mediadora entre individuos separados, pero involucrados en complejos procesos de cooperación para la realización de objetivos individuales y colectivos.

Esta cooperación, permanente y sistemática, no puede ser pensada como resultado de una simple agregación de individuos, pero tampoco puede considerarse como un concepto absoluto, situado más allá de los individuos que la integran, conformándose grupos formales e informales, internos y externos. Es decir, que no es la mera agregación de individuos en la búsqueda de sus intereses, como tampoco puede ser pensada como un ente absolutamente autónomo y etéreo, situado por sobre los individuos; por lo que posee en sí, simultáneamente, ambos momentos.

En otras palabras, la organización se realiza sólo a través de los individuos, pero, en

¿Qué es la intervención?

tanto relación, no puede reducirse a ellos; y, por otro lado, tampoco puede ser concebido como un concepto superior puro existente en sí. El hecho de que este concepto no pueda ser reducido a una determinación concluyente: o bien suma de individuos o bien algo existente en sí, nos obliga a reflexionar sobre esta peculiar interacción entre los individuos y una objetividad (estructura, funciones, normas y valores) que se presenta ante ellos de un modo autónomo. Por esta razón, la organización debe ser pensada dialécticamente a través del concepto de mediación entre las dos categorías opuestas: los individuos interactuando, por un lado, y la realidad objetivada, por el otro.

De acuerdo a lo anterior, no tendría mucho sentido hablar sólo de los individuos en la organización, sino, más bien, de personas involucradas en una relación objetivada que los conforma hasta en lo más íntimo de su ser. Del mismo modo, tampoco existe la organización sin que su propio concepto esté mediado por los individuos, pues el proceso por el cual ella se mantiene es, en última instancia, el proceso de la vida, el proceso del trabajo, el proceso de producción y reproducción que se mantiene en marcha a través de los individuos socializados en busca de sentido, a la luz de ideologías propias, entendidas como el conjunto de ideas acerca del mundo, la sociedad y la organización, y que justifica su comportamiento de acuerdo a sus intereses. Estamos hablando, pues, de una producción simultánea en dos órdenes: el material y el simbólico.

Muy relacionado con lo anterior, en la búsqueda de una definición de este peculiar objeto de investigación y de intervención la organización en crisis, encontramos otra

¿Qué es la intervención?

importante observación. La organización comparte con otros conceptos -tales como el de institución o el de conformación social objetiva-, una misma consideración que consiste justamente, en que no se trata de acciones inmediatas, sino, de acciones solidificadas de trabajo que se han cristalizado en alguna conformación; en definitiva, que se ha autonomizado frente a la acción social inmediata. La tarea que se impone, entonces, es hacerlas inteligibles, a la vez que procurar que estas mismas acciones solidificadas sean susceptibles de traducirse en acciones inmediatas que posibiliten su transformación social a través de la praxis interventora.

Construcción de una perspectiva teórica

Nuestra perspectiva, en construcción, se ubica al interior del campo de la hermenéutica y la teoría Social, privilegiando las visiones provenientes de la antropología, psicología, la teoría de la organización, la de estudios organizacionales y la intervención sociológica de las organizaciones. Desde estos ámbitos, indagamos la relación entre las categorías, y conceptos con el objeto de estudio (las organizaciones en crisis) y sus procesos de transformación. Intentamos la más amplia visión posible, imprescindible para lograr una mejor comprensión de un fenómeno complejo, dotado de una extraordinaria dinámica e intensidad.

Debemos tener en cuenta que la intervención no sólo inicia y culmina en la comprensión teórica de un fenómeno complejo, además, procura otorgar viabilidad a la transformación de la realidad de una organización económica.

Por esta razón, en el proceso de intervención incluimos los esquemas de ordenación

¿Qué es la intervención?

e instrumentalización (dispositivos y prácticas de gestión) a los que se ajustan, de manera contingente, la administración empresarial y, en general, las disposiciones técnicas que regulan la actividad productiva de cada organización. Sin embargo, esta inclusión, no significa que la intervención podría reducirse a una descripción y apropiación práctica de magnitudes co-variantes susceptibles de manipulación instrumental técnica-racional. Mayor importancia tiene la tarea que privilegamos: buscamos entender el sentido de la acción humana al interior del mundo social de la empresa.

Por ello, no olvidamos la importancia que poseen para nuestras investigaciones e intervenciones, la tarea de observación y medida de relaciones institucionalmente cosificadas, susceptibles de ser consideradas como regularidades empíricas, las cuales, sistematizadas e interpretadas de manera apropiada, nos pueden llevar a la constatación de determinadas relaciones de dependencia y contribuir al quehacer eficiente a partir del desarrollo de un determinado control técnico de ciertos procesos y relaciones.

Pero, reiteramos, nuestro interés cognitivo apunta más allá de la dominación de la naturaleza, es decir, más allá de la manipulación de ámbitos naturales cuando buscamos comprender el sentido del obrar humano en su dimensión histórica y social, las categorías a desarrollar son otras.

Pero aquí también cabe otra consideración importante. Cuando señalamos nuestra intención de interpretar el sentido que subjetivamente le atribuyen a “las cosas” los actores al interior de la organización, no significa quedarse en la hermenéutica subjetiva que los actores ejercitan. Procuramos ubicarnos en el seno de una teoría

¿Qué es la intervención?

que proceda en términos de comprensión del sentido pero, simultáneamente, empujando la inicial comprensión subjetiva en dirección a la objetividad; es decir, se debe procurar también dar cuenta del momento de la cosificación, pues en la búsqueda del sentido no se puede dejar de considerar la importancia que poseen los procedimientos objetivantes en contextos históricos concretos.

De esta manera, evadimos el peligro de ideologización, que va a subsistir en tanto la comprensión hermenéutica mida ingenuamente esas relaciones desde una visión exclusivamente subjetiva. De igual manera, quizá se podría también escapar del objetivismo bajo el cual las relaciones sociales de individuos son estudiadas en las organizaciones. Frecuentemente son analizadas como relaciones regulares entre "cosas". Si logramos lo anterior, habremos asegurado que la comprensión teórica del fenómeno pueda captar ese sentido subjetivo pero sólo ubicado al interior de instituciones concretas y mediados por ellas.

En síntesis, adoptamos una consideración dialéctica que pretende unir el método comprensivo con los procedimientos objetivantes de los enfoques científicos de corte causal-analítico, reconociendo la importancia de ambas posturas pero confrontándolas en una crítica mutua, buscando suprimir la separación entre teoría y acción; en esto radica la praxis interventora. De esta manera, todo concepto acerca de la estructura del orden social así como de la estructura de la organización, presupone reconocer una determinada voluntad de reconfigurar en el futuro las estructuras señaladas, incluso desde una orientación evolutiva. Sólo apropiándose de intención práctica del

¿Qué es la intervención?

obrar transformador humano, es posible comprender de manera sistemática el conjunto de fenómenos que ocurren en la sociedad y en las organizaciones, debiendo a su vez confrontar tal reflexión con el análisis del propio contexto institucional objetivo.

En otras palabras, queremos destacar que una reflexión sobre la sociedad y las organizaciones y su transformación deliberada que se reduzca a la explicación causal de sucesos individuales, sólo tiene directamente un valor limitado, por lo que dichos conocimientos no se prestan a ser utilizados en la práctica de la vida cotidiana. En este sentido, aunque reconocemos la relevancia del conocimiento derivado de hipótesis legaliformes, empíricamente acreditadas, tenemos que advertir que dichos conocimientos permiten sólo pronósticos condicionados susceptibles de ser traducidos en recomendaciones técnicas para una elección racional. Sin embargo, predicciones condicionadas y técnicamente utilizables sólo pueden obtenerse de teorías que se refieran a ámbitos aislados y a contextos estacionarios con recursos recurrentes o incluso, repetibles a voluntad.

El problema es que, tanto los sistemas sociales como los organizacionales, se encuentran en contextos históricos concretos, y por ello, no pertenecen a sistemas repetitivos susceptibles de experimentación.

La concepción de la relación teoría y práctica en el proceso de intervención

La idea clásica en torno a los conceptos de teoría y práctica, surge y se consolida en un mundo pre moderno. En efecto, en el proceso de trabajo propio de las estructuras

¿Qué es la intervención?

preindustriales es en donde los diferentes oficios eminentemente prácticos, se desplegaban sin que existiera una iniciación teórica de los mismos; tanto en lo que se refiere a sus modalidades de apropiación como a las de su realización. En el caso de los artesanos estos eran guiados en el proceso de trabajo por reglas de la experiencia las cuales habían sido probadas en su intercambio y sancionadas por la tradición.

Desde el siglo XVIII se consolida una nueva práctica; teóricamente mediada a partir de una filosofía de la naturaleza y de la historia. De igual modo, desde esta época nos encontramos con una teoría preocupada por el conjunto objetivo de desarrollo de la especie humana, dirigida hacia la práctica y al mismo tiempo dependiendo de ella.

Este conjunto objetivo fue constituido a partir de orientaciones para la acción eficaz y correcta, a la vez que, de premisas para la realización de lo bueno, lo feliz y la vida racional. Por ello, una de las finalidades primordiales de la práctica era cubrir cada una de las etapas de la emancipación humana. En este sentido, la práctica racional es interpretada como la liberación de una compulsión externamente impuesta y en la medida que la teoría es guiada por el interés de la liberación, es interpretada como ilustración. Aquí están los orígenes del pensamiento crítico moderno, que demanda la experiencia de una introspección crítica de las relaciones de poder y de la objetivación de los procesos sociales.

Uno de los ejemplos más destacados de lo anterior, se encuentra en la medicina, cuando se intenta conformar una base científica con el auxilio de una filosofía de la naturaleza, transformándose el arte médico, en una teoría de la acción destinada a los profesionales de la medicina.

¿Qué es la intervención?

Esta teoría de la acción inicia en la práctica, pero no se agota en ella. La observación y reflexión sistemática de dicha práctica refrendada en textos y manuales en los cuales se describía minuciosamente la fisiología del cuerpo humano así como los métodos e instrumentos para intervenir en él, fueron generando un conjunto de preceptos pragmáticos del oficio médico -que al tiempo de facilitar su apropiación, van constituyendo una base para la posterior cientifización de la medicina, y dan lugar a esta representación abstracta del poder de disposición sobre determinados procesos naturales, poderes y saberes que van adquiriendo los hombres a través de una formación y que le permiten concebir y constituir a la ciencia experimental. Ahora bien, estos procesos que inician con el peculiar desarrollo de un oficio ligado a una filosofía sobre la naturaleza, se despliegan también en otros ámbitos del conocimiento y la praxis humana.

En síntesis, se establece una concepción de ciertas actividades (ingenieril, negocios y administración, etc.) como actividades instrumentales, con su correspondiente práctica profesional tiene que adquirir un dominio técnico sobre procesos objetivados.

Sin embargo, esta concepción desaparece. En las sociedades industriales, a partir de la íntima relación que se desarrolla entre la ciencia y la tecnología; desde la esfera de la producción, emerge una peculiar configuración que hoy conocemos como tecnociencia, que además de revolucionar las prácticas y dispositivos utilizados para incrementar la producción y los productos, se traslada al resto de las esferas de la vida social transformándolas de manera radical. Así es que se impone, como tarea principal, generar y reproducir conocimiento con la finalidad de generar valor económico y posibilitar la reproducción ampliada del capital.

¿Qué es la intervención?

En efecto, al afirmar que la finalidad del saber se reduce o se enfoca a la generación del valor, al interior del proceso de trabajo, no estamos advirtiendo ninguna novedad. Desde sus orígenes, esta actividad ha tenido como finalidad la transformación deliberada de la naturaleza con el fin de satisfacer las necesidades humanas. Y cuando advertimos que se trata de una actividad deliberada buscamos destacar: primero que se trata de una actividad teleológicamente determinada, (es decir está regulada por fines) y; segundo, que esta capacidad de regulación depende, de manera directa, del conocimiento acumulado susceptible de ser aprehendido por los individuos y utilizado por ellos en su afán de transformar el mundo natural. (Lukacs, G.,1976). En otras palabras, estamos evidenciando la naturaleza del trabajo humano y si agregamos que una de las características principales del trabajo humano, (que es justamente aquello que lo diferencia del trabajo de otras especies), consiste en su andar más allá de un simple posicionamiento o interrelación (como es el caso de todas las especies vivientes), que establece con su mundo circundante.

El momento que lo distingue no está constituido por la fabricación instrumentos o productos, sino en el rol que juega la conciencia en dicha construcción, con lo cual el trabajo deja de ser un mero epifenómeno de la reproducción biológica. Debido a la intervención de la conciencia, el resultado final de la actividad humana aparece previamente configurado en ella. Y, a partir de este producto ideal, es que se diseña una cadena de eventos articulados cuya secuencia y resultado final están predeterminados. Y vista la naturaleza del trabajo humano y el rol de la conciencia en él, es que podemos considerar como necesaria la conexión entre el trabajo y el conocimiento. Veamos ahora, como ha sido la utilización del conocimiento en el proceso de trabajo.

¿Qué es la intervención?

Desde sus orígenes el trabajo y el conocimiento siempre han constituido un mismo conjunto, sin embargo, las modalidades de dicha conjunción varían históricamente. Aquí observamos dos procesos: la convergencia y la divergencia de saberes en el proceso de trabajo. (Habermas).

Cuando hablamos de un proceso convergente de saberes nos referimos a una modalidad específica que adopta la actividad cognitiva en el proceso de trabajo. Se trata de aquella peculiar situación en donde el conjunto de los saberes humanos está presente, de manera inmediata, en todos y cada uno de los actos cognitivos. Esta situación se presenta especialmente cuando ocurre la apropiación pragmática de un saber técnico cuyo sentido y dinámica está regulado por la tradición. Por su parte, la divergencia de los saberes emerge en el mundo moderno, donde la ruptura con la tradición impone un saber compuesto de informaciones científicas susceptibles de ser transformadas en tecnologías.

En el primer caso, el saber tradicional, en tanto conjunto único de vivencias que guían el quehacer práctico y modelan la autocomprensión, se constituye como un saber que proviene de la reiteración de prácticas y saberes oralmente transmitidos, y el acceso al mismo, no se posibilita a partir de una iniciación teórica sino, más bien, por la introducción inmediata de los individuos a las tareas productivas.

En cambio, para el segundo caso, la apropiación y uso de los saberes en el proceso de trabajo cambia radicalmente. Una de las características más importantes que emergen desde la aparición de la empresa capitalista es la “cientifización” de la práctica social a través de la ciencia experimental. De aquí se deriva la formalización, sistematización de

¿Qué es la intervención?

los saberes, se emiten reglas, normas y procedimientos dedicados al control de los aspectos sociales que regulan la esfera de la reproducción material.

Emerge la organización científica del trabajo y, junto a ella, la práctica profesional, ambas buscando un dominio técnico sobre procesos objetivados. Lo anterior, porta consigo grandes consecuencias en la esfera de los diversos saberes humanos.

Una de ellas, se da inicio en el seno de las comunidades un proceso divergente de saberes, en donde el mundo de la vida, en alguna manera, se escinde entre el mundo científico-tecnológico y el mundo de la vida cotidiana, este último regulado por el sentido común y la tradición, convirtiéndose lo cotidiano en el refugio de todas aquellas modalidades del saber distintas al saber científico.

De esta manera el mundo de trabajo se modifica esencialmente. Esta transformación se acompaña por un esfuerzo deliberado y sistemático de expropiación de los saberes acumulados, por generaciones, por los artesanos; mismos que son traspasados mediante la iniciación práctica de los individuos a los distintos oficios. Al integrarse a la fábrica, como fuerza de trabajo-mercancía, y por tanto, generando costos que hay que reducir, se les conmina a desprenderse de sus saberes y adoptar nuevas prácticas. Se les obliga a asumir conocimientos parciales y desarrollar habilidades y destrezas sobre tareas fragmentadas, como prerequisite para la consolidación del desarrollo de la administración especializada tal como lo concibiera Taylor.

Así surge la producción masiva y estandarizada, como resultado de la reorganización del lugar de trabajo y la aplicación de la ciencia en el proceso productivo con el fin de incrementar incesantemente la productividad del trabajo. De allí, el énfasis puesto la manipulación de la fuerza de trabajo, cuestión que se manifiesta no sólo en la disciplina que esta

¿Qué es la intervención?

debe mostrar sino que, fundamentalmente, en las capacidades cognitivas que los individuos deben desarrollar y, al mismo tiempo, los saberes de los cuales son expropiados y otros, que son obligados a desechar para insertarse de manera “racional y eficiente” en las tareas productivas de la empresa capitalista.

La imposición de la disciplina laboral se efectúa con modalidades distintas. La administración científica, por ejemplo, procura hacerlo a partir de incentivos económicos, a diferencia de la perspectiva de las relaciones humanas que visualiza la complejidad de las motivaciones humanas y, por tanto, dirige el empeño laboral hacia fines adicionales, como por ejemplo la satisfacción en el trabajo.

Por estas razones, el establecimiento de un sistema de relaciones industriales resultó no sólo una precondition sino que, también, un complemento necesario a la aplicación sistemática y ordenada de la investigación técnica en la producción industrial. De esta manera se consolida el sistema que permite, de manera deliberada, planificada, la proyección del incremento de la producción y de la productividad a través de la investigación industrial, realizada en laboratorios y su aplicación en los sistemas, procesos y productos.

Ahora bien, la gestión que permite la emergencia de laboratorios y centros de experimentación en las organizaciones industriales, no está orientada únicamente a búsqueda de soluciones a problemas prácticos, específicos que se presentan en el proceso de trabajo sino que, primordialmente, debe procurar, a través de esta forma de organización de la investigación, que los productos, las innovaciones originadas puedan ser enajenadas de sus creadores, y convertidos en mercancías, puedan ser apropiados de manera

¿Qué es la intervención?

exclusiva, transformándolas en bienes económicos y, de esta forma, integradas al capital. De esta manera, es que se consuma la expropiación sistemática del saber y de sus productos.

Aquí conviene subrayar que no sólo se expropián las innovaciones de sus creadores sino que, más importante aún, se expropia el “conocimiento”. Decimos que se expropia el conocimiento pues éste se promueve, se desarrolla y orienta en función del aporte directo e inmediato, que tenga en el proceso de reproducción ampliada del capital. Otros productos del conocimiento, otras modalidades y otras formas de comprensión son excluidas, y se desalienta su generación y difusión en tanto no contribuyen al proceso de valorización del capital.

Los saberes que no cumplen esta función son desechados, suplantados por aquellos que valorizan en una mayor medida al capital. Así se esfuman, se desdibujan finalidades del conocimiento humano tales como la libertad, la búsqueda de la verdad y la satisfacción plena de las necesidades humanas, tanto individuales como colectivas.

Estos procesos históricos que emergen en el seno de los sistemas y procesos de producción capitalista, no quedan aislados. En tanto la organización económica se ha constituido en el laboratorio social privilegiado, los dispositivos y prácticas originados en su seno se desplazan, casi de manera inmediata, sin grandes mediaciones a todos los ámbitos de la vida social y a todas sus instituciones.

En este contexto es que podemos comprender mejor la afirmación “la tecnología, la producción y la administración se tornan funcionalmente interdependientes...” (Habermas, 1984). Con ello es que se genera, en gran medida, la estructuración de las bases

¿Qué es la intervención?

mismas de la sociedad moderna, bases que, en lo fundamental, están constituidas por una red de organizaciones e instituciones que aunque se constituyen en mediaciones omnipresentes en la vida social, al estar orientadas fundamentalmente por una racionalidad técnico-instrumental, dejan de lado las dimensiones éticas y políticas de la acción humana; en especial la búsqueda de la libertad y la emancipación humana que heredamos desde la Ilustración.

Las organizaciones complejas

Cuando abordamos el estudio de las organizaciones contemporáneas enfatizamos el término de la organización compleja. Con ello, buscamos dar cuenta de una perspectiva singular para la descripción, interpretación y comprensión teórica de las organizaciones sometidas a una transformación crítica; esto es, a un incesante cambio que adopta características muy particulares. Se trata de modificaciones que se realizan con suma urgencia y con ausencia o falta de claridad en sus fines en su doble sentido: no son conocidos o claros los propósitos (o al menos no son compartidos por la mayor parte de los actores de la organización), a la vez que no se hace explícita la determinación temporal del proceso de cambio. Quizá por esta razón es que la organización hoy día sufre una doble crisis: de eficacia y de legitimidad; eficacia como el logro de fines con base en la eficiencia en el uso de los recursos, y legitimidad como el reconocimiento colectivo en un contexto social determinado.

Nuevos dispositivos y prácticas deben ser ubicados con premura con la finalidad de propiciar la emergencia y el potenciamiento de complejas formas de cooperación re-

¿Qué es la intervención?

queridas para el despliegue de la acción colectiva legítima y eficaz, al interior de nuevas organizaciones que dan cuenta de las radicales transformaciones que están ocurriendo en el mundo socio-productivo. Por otra parte, no podemos dejar de considerar como otro aporte la relación establecida entre organización y complejidad, que, para la construcción conceptual de la intervención en las organizaciones, se constituye en una cuestión principal, sobre todo, a partir de sus implicaciones epistemológicas y metodológicas. Por ello, la necesidad de reflexionar en torno a la estructura de lo complejo.

Iniciamos nuestra comprensión a partir del término de estructuras complejas. Esta perspectiva ha sido utilizada por las ciencias de la naturaleza; particularmente, en el ámbito de diversas disciplinas de la física, resaltando los estudios de la termodinámica.

Pero también, tal preocupación e interés ocurre en la biología, en especial, en aquellos estudios que pretenden comprender y definir la organización viva. Aquí, en estos ámbitos disciplinarios es donde se plantea la necesaria conexión entre la auto-organización y la complejidad. (Morin, E.,1999:23).

Para el caso de la teoría de la organización, el tema de la complejidad es introducido, principalmente, desde la teoría general de sistemas y desde la cibernética. (Boulding, K,1952,Bertalanffy, con su modelo organicista y Winer desde la perspectiva mecanicista. y de W.R. Ashby (1972).

Sin embargo, en los últimos años, tanto en el ámbito de la física y la química destacan los trabajos de Nicolis y Prigogine (Nicolis, G., Prigogine, I.:1997). El contexto de sus

¿Qué es la intervención?

investigaciones se construye a partir de la percepción que nos encontraríamos en una época de transición, “bifurcación”, caracterizadas por inestabilidades, turbulencias que generarían correlaciones de largo alcance y de nuevo tipo, desde la cual emerge un nuevo tipo de coherencia. Aquí la complejidad adquiere una connotación especial. ***Ya no puede ser comprendida simplemente como una distorsión derivada de los límites del conocimiento, o debido a la incapacidad de mantener bajo control todas las variables del problema.***

Estos trabajos permiten una mejor comprensión a la estructura de lo complejo. Estos autores se apoyan en dos disciplinas: la física de los estados del no equilibrio y la teoría de los sistemas dinámicos. En la primera, destacan los alcances que posee el descubrimiento de nuevas propiedades fundamentales de la materia, que se encuentran muy alejadas de las condiciones de equilibrio. En la otra disciplina, focalizan su atención en el estudio del papel dominante de las inestabilidades, en donde pequeñas variaciones de las condiciones iniciales pueden dar lugar a grandes efectos de reforzamiento.

Basándose en estas dos disciplinas distinguen dos formas de aproximarse a la complejidad. Aquella que indaga sobre los sistemas complejos y otra que elige, en cambio, el comportamiento complejo. Abandonan rápidamente la primera aproximación, pues según el propósito y la perspectiva del análisis un sistema puede ser considerado simple o complejo, debido a que no existe ninguna forma precisa de definición. El ejemplo utilizado es un centímetro cúbico de agua que se somete al congelamiento, transformándose, esta misma agua, en un copo de nieve. El copo representaría un sistema complejo, el

¿Qué es la intervención?

agua, un sistema simple. Por esta razón, se concentran en el análisis del comportamiento complejo a través del cual se espera descubrir algunas características de distintas clases de sistema, posibilitando, de esta manera, una cabal comprensión de la complejidad.

El origen de la complejo, o mejor dicho del comportamiento complejo, radicaría en la auto-organización presente en los sistemas físico-químicos que da lugar a mecanismos de selección capaces de generar regularidades a gran escala y alcance. Aparecen conceptos tales como no equilibrio, estabilidad, bifurcación, ruptura de simetría y orden a gran escala, conformándose así el vocabulario a través del cual se aprehende lo complejo. Este logro es el que permite la comprensión de fenómenos y estructuras emergidas en la irregularidad, a partir del papel que juegan las no linealidades y las fluctuaciones, problemas analizados específicamente por los sistemas dinámicos no lineales.

Esta forma de aproximarse a la complejidad, adicionalmente, permite comprender como sistemas mecánicos sencillos pueden presentar un comportamiento complejo. De igual modo se puede advertir como, desde sistemas convencionales, pueden emerger, bajo determinadas condiciones, fenómenos de auto-organización de dimensiones macroscópicas en forma de estructuras espaciales o de ritmos temporales.

Otra aproximación importante para una mejor comprensión de lo complejo se sitúa en los trabajos de Maturana sobre todo en su obra capital *Biology of Cognition*. (Maturana, H.,1965). El propósito principal de este estudio es explicar el conocimiento como una acción efectiva, es decir, efectividad operacional en el dominio de existencia del ser vivo en su medio ambiente. Esta acción sería posible a partir de la organización autónoma

¿Qué es la intervención?

del ser vivo, resultado de una deriva filo y ontogenética en condiciones de un acoplamiento estructural.

Desde esta perspectiva la complejidad debe ser comprendida en el ámbito de la coordinación conductual en las interacciones recurrentes entre seres vivos y en la coordinación conductual recursiva sobre la coordinación conductual. En otras palabras, la complejidad emerge al interior de redes e interacciones moleculares que se producen a sí mismas y que al mismo tiempo son capaces de especificar sus propios límites: esto es el caso de los seres vivos. Entonces para la comprensión del fenómeno de la complejidad esta debe analizarse en el ámbito de la organización y emergencia de la vida, posibilitada por procesos de autoproducción y auto-organización, que establecen y reconocen sus propios límites con su medio ambiente. Así es que se generan los fenómenos de autonomía y autopoiesis.

Un sistema es autónomo cuando es capaz de especificar su propia legalidad, aquello que le es propio. Para comprender el significado atribuido a la organización autopoietica es necesario previamente informarnos sobre la definición que se hace de la organización y de la estructura.

Para Maturana y Varela la organización serían “las relaciones que deben darse entre los componentes de algo para que se le reconozca como miembro de una clase específica. Por estructura de algo”, estos mismos autores entienden a la estructura como aquellos “componentes y relaciones que concretamente constituyen una unidad particular realizando su organización”. (Maturana y Varela, 1975:29).

¿Qué es la intervención?

Estas definiciones nos introducen en la comprensión de la autopoiesis. Dicha conceptualización surgen ante la dificultad de reconocer a los sistemas vivos sin tener que hacer una referencia a los componentes materiales que lo componen. La palabra proviene del griego y está referida a la auto-producción. “Un sistema autopoietico es aquel que produce continuamente los componentes que lo especifican, los cuales, al mismo tiempo, hacen efectivo al sistema como una unidad concreta en el espacio y tiempo, que a su vez hace posible la red de producción de sus componentes” (Varela, F., 2000:54).

Esta perspectiva es adoptada en la obra de Luhmann (Luhmann, N., 1978). El propósito de la misma consiste en la elaboración de una teoría con pretensiones de universalidad, aplicable para todo fenómeno social. Esta aproximación está basada en un diálogo con diferentes ámbitos disciplinarios, tales como la filosofía, la sociología, la lógica formal, el derecho, e incluso la biología y la física, lo que le permite incluir una serie de elementos acuñados para otros propósitos en otros dominios del saber, destacando aportes derivados desde la cibernética, y la teoría de sistemas.

Luhmann asume la propuesta del funcionalismo de manera crítica, construyendo así su aporte, que el mismo autor, incluye dentro del funcional-estructuralismo.

Al interior de esta perspectiva, Luhmann introduce el tema de la complejidad, tema relevante para la teoría sociológica pues le permite indagar también sobre la función que está presente en el momento mismo de la construcción de un sistema.

En esta temática, el autor desde la cibernética deriva argumentos para explicar la emergencia del sistema, comprendida, como un típico proceso de reducción de complejidad.

¿Qué es la intervención?

Justamente, la posibilidad del sistema surge cuando este autoproduce una complejidad que es menor a la de su entorno, estableciendo así límites que le permiten continuar la producción de sus componentes, y mantener su relación diferenciada con los demás componentes que configuran su entorno. Desde esta constatación, (hecha presente con mucha claridad en la termodinámica y la biología), Luhmann establece que la extrema complejidad, hasta ahora presentada como un obstáculo casi insalvable para la comprensión cabal de la realidad, se convierte precisamente en la condición que hace posible y fructífero el acto del conocimiento.

Esta propuesta teórica ha sido dirigida hacia el ámbito de las organizaciones a partir del análisis específico del proceso de toma de decisiones, en donde, con mayor premura y frecuencia, se han generado investigaciones en torno a los mecanismos que posibilitan la reducción de la complejidad.

Estas reflexiones en torno a la complejidad y que constituyen una preocupación teórica principal que requiere mayor esclarecimiento para comprender la naturaleza del proceso de intervención en las organizaciones, se origina y se renueva ante la pérdida de capacidades explicativas y prescriptivas presentes en las doctrinas teóricas y metodológicas, así como en creciente inaplicabilidad de las propuestas organizativas que de ellas se derivan.

Empero, no se trata simplemente de criticar las teorías “tradicionales” (a partir de las cuales se construyeron muchos de los fundamentos organizacionales) procurando subsanar los vacíos o lagunas que en ellas se presentan. La tarea, a nuestro criterio, es mucho mayor. Se trata de construir un nuevo paradigma que de cuenta cabal de estos

¿Qué es la intervención?

fenómenos que emergen en épocas de transición. En el intertanto, en espera del nuevo paradigma, los ejercicios de comprensión están utilizando un conocimiento, muchas veces atiborrado por distintos aportes, provenientes no sólo desde distintas disciplinas científicas (incluso borrando la línea entre ciencias naturales y sociales) sino que también, emanadas de doctrinas no sólo diferenciadas, sino que también, radicalmente opuestas, como es el caso del contenido cognitivo presente en las propuestas posmodernistas en relación a las propuestas racionalistas a ultranza.

Lo anterior genera propuestas muy ambiguas, todavía inmaduras, muchas veces contradictorias a su interior, pero que logran vislumbrar aristas y ángulos de los problemas que no habían sido advertidos anteriormente. Por ello, representan intentos de comprensión que de ningún modo pueden ser desechados y deben ser conocidos y apropiados de manera crítica, para continuar un esfuerzo colectivo de comprensión de esta nueva forma en que la realidad social se nos aparece en esta época de bifurcación. Aquí, es donde se revela la utilidad de la noción de inestabilidad dinámica para comprender fenómenos esencialmente irregulares, fenómenos no necesariamente repetibles que generan un orden aparentemente caótico. Esta es justamente la temática de las ciencias de la complejidad.

La introducción de algunos de sus principios explicativos, conceptos y métodos al análisis de las organizaciones, pensamos, podría ayudarnos entender un poco más la emergencia de la auto-organización y la autodirección; la emergencia de procesos, aparentemente espontáneos, que escapan a la comprensión y el control desde instancias jerárquicas concentradas y centralizadas; a develar el secreto de los procesos creativos al

¿Qué es la intervención?

interior de las organizaciones y a comprender la naturaleza que debe adoptar el ejercicio de previsión en las peculiares condiciones que se originan ante el agudo incremento de la incertidumbre y la complejidad que caracterizan el entorno (tanto “interno” como “externo”) del sistema organizacional.

BIBLIOGRAFÍA

Flores, Fernando (1989):”Inventado la empresa del siglo XXI” Ediciones pedagógicas chilenas S.A., Chile.

Flores, Fernando y Terry Winograd (1989):Hacia la comprensión de la informática y la cognición” Editorial Hispano Europea, Barcelona.

Ibarra, Eduardo y Montaña, Luis.,(1991):“El orden organizacional. Poder, Estrategia y Contradicción” Ediciones y Distribuciones Hispánicas, UAM, México, D.F.

Kauffman, Stuart., (1996):” At home in the Universe: The Search for de Laws of Self-Organization and Complexity” Oxford University Press, USA.

Kelly, Susanne y Mary A. Allison (1998):”The Complexity Advantage” Mc Graw-Hill, USA.

Krugman, Paul., (1999):”Intercionalismo Pop” Editorial Norma, México.

Lissack, Michael y Johan Roos (2000):”Next Common Sense: Am E-Managers Guide to mastering Complexity” Brealey, Nixholas Publishing Ltd., USA.

Loasby, Brian J.,(1976): “Choice, Complexity and Ignorance” Cambridge University Press, Cambridge.

Luhmann, Niklas., (1997) “Organización y decisión. Autopoiesis, acción y entendimiento comunicativo” Universidad Iberoamericana, Anthropos, México, D.F.

Ibid. (1990):”Sociedad y sistema: la ambición de la teoría” Paidos/I.C.E.-U.A.B., México.

¿Qué es la intervención?

Maturana, Humberto y Francisco Varela (1996): "El árbol del conocimiento" Editorial Universitaria, Santiago, Chile.

Ibid. (1994): "De máquinas y seres vivos. Autopoiesis: la organización de lo vivo" Editorial Universitaria, Santiago, Chile.

McMaster, Michael D., (1996): "Intelligence Advantage: Organizing for Complexity" Butterworth-Heinemann, USA.

Merry Uri., (1995): "Coping with Uncertainty: Insights from the News Sciences of Chaos, Self-organization, and Complexity" Greenwood Publishing, USA.

Morgan, Gareth., (1998): "Imágenes de la organización" Alfaomega, México.

Morín, Edgar., (1999): "El método" Ediciones Cátedra, Madrid.

Nicolis Greoire y Ilya Prigogine., (1997): "La estructura de lo complejo" Alianza Editorial, Madrid.

Olson, Edwin et al. (2001): "Facilitating Organization Change: Lesson from Complexity Science" Jossey Bass Inc. USA.

Prigogine, Ilya., (1997): "Las leyes del caos" Drakontos, Crítica, Barcelona.

Sfez, Lucien., (1984): "Crítica de la decisión" F.C.E., México.

Shackle, G.L. S., (1976): "Epistémica y economía" F.C.E, México.

Sherman, Howard, J. y Ron Schultz (1999): "Open Boundaries: Creating Business innovation through Complexity" Perseus Books Group. USA.

Simon, Herbert A., (1988): "El comportamiento administrativo" Aguilar, Argentina.

Stacey, Ralph D., (1996): "Complexity and Creativity in Organizations" Berrett-Koehler Publisher, N.Y.

¿Qué es la intervención?

Thurow, Lester, C. (1996): "El futuro del capitalismo" Javier Vergara Editores, Buenos Aires.

Varela, Francisco., (2000): "El fenómeno de la vida" Dolmen ensayo, Santiago, Chile.