

LA ESTRUCTURA ARGUMENTATIVA DEL MANAGEMENT: ANÁLISIS DESDE LOS ESTUDIOS CRÍTICOS DE LA GESTIÓN

JOAQUÍN BARTLETT

FACULTAD DE ARTES, DISEÑO Y CIENCIAS DE LA CULTURA
UNIVERSIDAD NACIONAL DEL NORDESTE

ARGENTINA.

*“Da tu primer paso ahora. No importa que no veas el camino completo.
Solo da tu primer paso y el resto del camino irá apareciendo a medida que camines”.*

Martin Luther King, Jr.

REFLECTE
REVISTA DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS

INTRODUCCIÓN

La proliferación de la oferta académica vinculada a la gestión y administración superó ampliamente su marco de origen signado por el ámbito empresarial. Se pueden encontrar espacios de formación dentro de áreas diferentes como el ambiente, la cultura, el turismo, la educación, el Estado, la salud, que tienen como objeto central de estudio la gestión y administración. De manera análoga también podemos hablar del crecimiento de publicaciones, de diferentes características, donde se desarrollan temáticas vinculadas a procesos administrativos, toma de decisiones, etc. (Fernandez Rodríguez, 2007). Dicha proliferación, de lo que podemos denominar campo disciplinar del *management*, contiene en su trayectoria y consolidación las profundas transformaciones del neoliberalismo en su lógica de acumulación, y la emergencia de mandos medios o cuadros técnicos-intelectuales en su rol de “conciliador” entre capital y trabajo. En este sentido, el campo disciplinar del *management*, opera en una dimensión técnica y otra simbólica, es decir, configura y estructura procedimientos de la organización productiva al tiempo que redefine y delimita un modo de racionalidad que borra las identidades colectivas e incide en la subjetividad de los trabajadores (du Gay, 2003, p. 251; Delfini y Spinosa, 2008, p. 13).

Ahora bien, como presupuesto general podemos decir que la incorporación por parte del campo disciplinar del *management* de espacios de formación que toman ámbitos no empresariales, no implica necesariamente una nueva lógica de gestión y administración que particularice y justifique su incorporación, sino más bien, se trata de la reproducción de lógicas empresariales en materia organización de relaciones del trabajo. En ese sentido nos parece interesante problematizar los componentes teóricos pensados para la gestión de empresas y que son difundidos y usados para otros ámbitos, como soporte pedagógico del campo disciplinar, tratando de analizarlo en su estructura argumentativa a través de uno de sus autores más difundido, como es el caso de Idalberto Chiavenato¹.

EMERGENCIA DEL MANAGEMENT

Podemos situar y caracterizar el surgimiento del management como nacido de un proceso de división entre propiedad y administración dentro de las empresas a principios de siglo XX, producto de la expansión de consorcios empresariales, su constante segmentación funcional y su correspondiente especialización entre otros aspectos; de manera resumida la complejidad

¹ El autor destaca en su sitio web “cuatro libros de Chiavenato están en la lista de los 10 más vendidos. El mismo se repite en el sitio web de la Editora Campus, en el cual los libros de Chiavenato están entre los 10 libros más vendidos en esta área de Administración” (www.chiavenato.com). Se lo puede identificar dentro de la bibliografía obligatoria de materias referidas a la gestión y administración en diferentes ofertas académicas (Lic. en Gestión Ambiental, Tec. en Administración de Instituciones Educativas).

de cambios allanaron el camino a la profesionalización de la administración y correspondiente cúmulo de técnicas y métodos², a modo de *background*, para cuadros medios: gerentes, directores, encargados, consultores, etc. (Boltanski y Chiapello, 2002).

La literatura del *management* se presenta como un tipo de abordaje técnico-teórico que apunta a la especialidad y puesta en práctica de, en principio, heterogéneas herramientas que potenciarían cualquier tipo de organización. De ahí que nos encontremos con desarrollos en torno a la cultura, el poder, la comunicación, los conflictos, el aprendizaje, la motivación, el liderazgo, el cambio, etc. Desde los estudios críticos en gestión³ se caracteriza a la literatura del management como un tipo de abordaje que no hace más que precodificar categorías sin abordaje empírico, representando a la organización como “modelos abstractos” y que “evolucionan en la línea del tiempo como si fueran organismos perfectos”. Lo anterior representando un “idealismo evolucionista” producto de la racionalidad de los actores (Alonso, 2007, pp. 317-319). Otra forma de caracterizar a la literatura del management es pensarla como un modo de subjetivación, en términos de dotar a los sujetos de técnicas de (auto) gobierno y en ese proceso constituirse como tales (Zangaro, 2011).

CONSIDERACIONES GENERALES SOBRE EL TEXTO

Tomaremos como caso un texto de Idalberto Chiavenato (2009), en el cual analizaremos: su estructura interna, la lógica secuencial que sigue la misma y las formas de argumentación. En ese sentido, identificamos tres momentos en el texto que caracterizamos como: a) descripción y posicionamiento; b) oposición y evolución; d) prescripción, norma y conciliación.

En líneas generales el texto se presenta como un esquema teórico contingente, destinado al desarrollo del “comportamiento organizacional” (CO) y “extremadamente sensible a ciertas características de las organizaciones y de su entorno”. A su vez, usando la metáfora del iceberg, identifica y da cuenta de aspectos “invisibles” de toda organización, esto implica al propio trabajador en su individualidad o como integrante de un grupo. Se trata en definitiva de desentrañar y dotar de previsibilidad aspectos como las percepciones, actitudes, normas de los grupos, interacciones informales, conflictos interpersonales, es decir, un conjunto de elementos que se justifican en el texto como el “valor” más importante de toda organización y que en definitiva termina delimitando, para el autor, las diferencias entre una organización con o sin éxito. En ese despliegue temático se dividen 15 capítulos que se agrupan a su vez en 4 partes: a) el contexto ambiental y organizacional; b) las personas en las organizaciones. Microperspectiva del CO; c) los grupos en las organizaciones. Perspectiva intermedia del CO; d) la dinámica de la organización. Macroperspectiva del CO.

² Las primeras técnicas dentro de la corriente del *management* se pueden consultar en el ya célebre “Los Principios de la Administración Científica” de Frederick Taylor.

³ Para una mayor aproximación ver Fernández Rodríguez (2007).

Sobre el esquema general del texto tres breves señalamientos. El primero sobre la idea de organización. Aunque todas las referencias que ilustran los ejemplos están enmarcadas dentro del ámbito empresarial, el concepto de organización que emplea Chiavenato, hace entrar en su grilla de intangibilidad cualquier tipo de institución: “una organización es un conjunto de personas que actúan juntas y dividen las actividades en forma adecuada para alcanzar un propósito común” (Ibídem, p. 24). Esto dota al esquema teórico de un vasto ámbito de aplicación y, lógicamente, de articulación conceptual marcado por la ductilidad y abstracción de las categorías. El segundo señalamiento corresponde a las constantes referencias que buscan la justificación y legitimación científica de la propuesta (Ibídem, p. 8)⁴. Operan en este orden nociones clásicas sobre pretensión de objetividad, instrumentalidad, utilitarismo y acumulación de los conocimientos. Por último, la utilización de ejemplos es transversal al libro y van complementando cada capítulo dotando de empirismo al despliegue de tipologías y conceptos.

PRIMER MOMENTO: DESCRIPCIÓN Y POSICIONAMIENTO

Podemos decir que el momento descriptivo en los textos de Chiavenato opera, en el sentido clásico de los textos académicos, como “problematizador” dando cuenta de un contexto mayor caracterizado como cambiante e inestable. En el mismo prima una mirada global-abstracta que reconoce aspectos que “producen efectos sistémicos que no siempre pueden pronosticarse” (Ibídem, p. 34). Dicha descripción al ser global-abstracta actúa más como marco justificativo que como elemento interpretativo o analítico. Es decir, ante el abordaje de cada subtema y la necesidad instrumentar conceptos, se presenta el mismo contexto marcado por la secuencia: cambio – adaptación o desaparición, prácticamente como un razonamiento deductivo.

A su vez, la estructura argumentativa segmenta en apartados y en cada capítulo, ejemplos tomados del ámbito empresarial donde se va desarrollando casos que revisten las siguientes características: presenta una situación problemática marcada por un contexto cambiante y pone de relieve la figura de un agente de cambio⁵ (consultor, nuevo directivo, mando medio). Esta línea ejemplificadora acompaña el momento descriptivo dando cuenta de las dificultades de una organización en términos de adaptabilidad.

⁴ Por ejemplo: “El CO utiliza métodos científicos. Formula hipótesis y generalizaciones sobre la dinámica del comportamiento en las organizaciones y las comprueba empíricamente”. “El CO se basa en la investigación sistemática propia del método científico”. “El CO se enriquece con aportaciones de varias ciencias del Comportamiento” falta cita.

⁵ Algunos ejemplos de la emergencia del administrador en un contexto “dinámico”: “Como consultor organizacional, Federico Rodríguez debe trabajar en tres niveles” (Ibídem, p. 11). “El mundo no está quieto. Las organizaciones tampoco son estáticas. Cada contrato de prestación de servicios de consultoría con nuevos clientes es como abordar un tren de alta velocidad. Federico Rodríguez sabe que está tratando con organizaciones que son entidades dinámicas” (Ibídem, p.18).

SEGUNDO MOMENTO: OPOSICIÓN Y EVOLUCIÓN

En esta instancia el desarrollo de los diferentes capítulos del texto adquiere las siguientes características principales. Primero se presentan, a modo de disyuntiva, aspectos teóricos en desuso y novedosos que caracterizan las organizaciones y sus integrantes, por ejemplo se reducen en ítems los diferentes tipos de liderazgo que a su vez se superan mutuamente: autocrático, liberal, democrático o se contraponen culturas conservadoras y culturas adaptables / culturas tradicionales y culturas participativas. En este sentido se presenta el desarrollo teórico de la disciplina como evolutivo y armónico, reflejando un campo de conocimiento no atado a disputas teóricas, y centrado en tipologías previamente codificadas. Creemos importante resaltar la representación de la teoría, como capa evolutiva que no genera ningún tipo de disputa dentro del mismo campo del *management*.

Igual que en el primer momento, el ejemplo usado por el autor para cada desarrollo de los capítulos, acompaña y contiene en su estructura la misma lógica evolutiva y de representación de la ciencia. Se presentan casos donde se reflejan las tareas realizadas por el administrador o consultor⁶ que se ve ante el dilema práctico que se corresponde con el desarrollo teórico expuesta con anterioridad.

TERCER MOMENTO: PRESCRIPCIÓN Y NORMA

Por último, en la mayoría de los capítulos, se conjugan una instancia marcada por la racionalidad externa⁷ brindada por la teoría de Chiavenato y una racionalidad interna dada por el uso de ejemplos o desarrollo de casos, que se sincronizan con el propósito transversal al libro: la conciliación de los mundos de vida de la organización y el trabajador. Esto es, la articulación entre objetivos organizacionales y objetivos individuales, pero con una distinción no explícita dentro del esquema teórico, los objetivos individuales son subsidiarios a la organización. En otros términos, los conceptos que se desarrollan en la gran mayoría de los casos son *en pos de*, bajo un manto de *en pro de*. Por ejemplo, después de realzar las virtudes de la educación el autor sentencia:

⁶ "Vera Soares, la presidenta de Empreendimentos Paramount, enfrentaba varios retos. El primero era definir el rumbo, es decir, precisar la misión y la visión de la organización y establecer objetivos para cinco años, a efecto de orientar a las personas encargadas de tomar decisiones. El segundo reto era transformar la dirección en un elemento estratégico y a cada director en un multiplicador de procesos. El tercero era convertir los niveles intermedio y operativo en tomadores de decisiones y emprendedores" (Idem p. 458).

⁷ Racionalidad externa: "Por ello, deben definir niveles de importancia y prioridades para evitar conflictos y crear sinergia entre ellos" (Idem p. 461). Racionalidad interna: "A fin de dar a Paramount una administración estratégica, Vera Soares, presidenta de la compañía, redefinió el papel de la dirección: ocuparse de asuntos referentes a la misión de la empresa y a la visión de futuro. El nuevo papel de los gerentes sería transformar los conceptos de la misión y la visión en planes y programas de operación diaria. Los gerentes empezaron a actuar como agentes de cambio y como motores del proceso" (Idem, p. 461)

“Los administradores están interesados en enseñar a sus subordinados a comportarse de tal modo que alcancen los objetivos de la organización. Cuando se guía el aprendizaje de las personas a través de una serie de pasos se modela el comportamiento humano” (Ibídem, p. 157).

Siguiendo la línea transversal dada por la utilización de ejemplos en cada apartado, se unifica y realza en el momento prescriptivo la figura del cuadro técnico-intelectual, que lleva adelante los cambios necesarios para la sobrevivencia de la organización, que por otra parte dota de efectividad al esquema teórico propuesto, invitando a participar al lector con consignas del tipo: qué haría, recomiende, cuales son.

Por otra parte, la impronta escolarizada del texto adquiere mayor peso en los finales de los capítulos. El señalamiento de “errores comunes”, “pasos a seguir”, “recomendaciones para”, se despliegan a través de ítems numerados que vuelven a marcar el carácter evolutivo de la intervención del administrador.

ESTRUCTURA ARGUMENTATIVA

Comportamiento organizacional. La dinámica del éxito en las organizaciones

Momentos del texto	Características	Construcción de la figura del gestor – administrador	Función
Descripción y posicionamiento	Global y situado	Primera etapa del Ejemplo	Problematizar
Oposición y evolución	Ciencia objetiva instrumental – pretensión de científicidad.	Segunda etapa del Ejemplo	Legitimar Visibilizar: actitudes, conflictos, poderes, motivaciones
Prescripción, norma y conciliación	De acción: “pasos para...” las tres etapas del...” uso de universales abstractos: sinergia, entropía, cultura, ajuste o retroalimentación.	Tercera etapa del Ejemplo Simplificar – dotar de empirismo Emergencia de la figura del administrador	Conjugar intereses: invisibilización del conflicto capital/trabajo

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Alonso, L. (2007). “Las lógicas de la acción. Por un estudio sociohistórico de la vida organizacional”. En: *Vigilar y Organizar. Una introducción a los Critical Management Studies*. (pp. 317-339). Madrid: Siglo XXI.

Boltanski, L. y Chiapello, E. (2002). *El nuevo espíritu del capitalismo*. Madrid: Akal.

Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento organizacional. La dinámica del éxito en las organizaciones*. México: McGRAW-HILL.

Delfino, M. y Spinosa, M. (2008). *Trabajo argentino. Cambios y continuidades en 25 años de democracia*. Buenos Aires: Universidad Nacional de General Sarmiento.

Du Gay, Paul: "Organización de la identidad: gobierno empresarial y gestión pública". En Hall, S. y du Gay, P. (Comp.) *Cuestiones de identidad cultural*.. (pp. 251-280). Buenos Aires: Amorrortu.

Fernández Rodríguez, C. (2007). "Estudios críticos de la gestión: una visión general". En: *Vigilar y Organizar. Una introducción a los Critical Management Studies*. (pp. 339-390). Madrid: Siglo XXI.

Zangano, M. (2011) *Subjetividad y trabajo. Una lectura foucaultiana del management*. Bs As: Herramienta.

CURRICULUM VITAE

Joaquín Bartlett

Licenciado en Relaciones Laborales. Auxiliar de Primera Categoría de la cátedra Administración de Organizaciones culturales de la carrera Licenciatura en Gestión Cultural de la Facultad de Artes, Diseño y Ciencias de la Cultura – UNNE. Personal de investigación para el proyecto "Subjetivación política y juventud. Estudios de casos múltiples y comparados en Corrientes y Resistencia" (CES – UNNE).

joaquinbar@gmail.com