

COMPORTAMIENTO DE LA ORGANIZACIÓN

DIEGO ROMERO-BUJ*
CORPORACIÓN UNIVERSITARIA IBEROAMERICANA, BOGOTÁ, COLOMBIA

Recibido: 7 de octubre de 2011

Aprobado: 29 de noviembre de 2011

Resumen

El presente artículo realiza un análisis sobre el comportamiento de la organización o comportamiento organizacional, preguntándoles a las teorías sobre la organización qué entienden por dicho concepto. Inicialmente se toma la teoría clásica, sin encontrar respuesta, incluso de la construcción del concepto organización. A continuación, se examina la teoría de las relaciones humanas, encontrando un primer concepto colaborador como es el comportamiento grupal y con él la psicología organizacional y comprensión sociológica de la organización. Al cambio de la mitad del siglo se referencia la teoría de sistemas, con la cual queda explícitamente enunciado y explicado en concepto de organización y se empieza a construir el de comportamiento organizacional. Finalmente, se examinan las tendencias de sistema hiperabierto, sin encontrar una respuesta al respecto. Se acude a dos autores de comportamiento organizacional y tampoco se encuentra respuesta. Con ello se plantea la necesidad de investigación a ser realizada, sobre la "Conceptualización del comportamiento organizacional".

Palabras clave: Comportamiento de la organización, comportamiento organizacional, sociología de la organización, antropología de la organización, psicología social, psicología de la organización, administración.

THE ORGANIZATIONAL BEHAVIOR

Abstract

This article makes an analysis of organizational behavior and organizational behavior, asking the organization theories about what they mean by that term. Initially we take the classical theory not find an answer, even constructing the concept of organization. It then examines human relations theory finding a partner like the first concept is the group behavior and organizational psychology with him and sociological understanding of the organization. The turn of the middle century was the theory of reference systems, which is explicitly stated and explained in the concept of organization and begin to build the organizational behavior. Finally, we examine trends "hiperabierto" system without finding a reply. It comes with two authors of organizational behavior and is not an answer. This raises the need for research that is will take, on "Conceptualization of organizational behavior."

Key Words: organizational of behavior, organizational behavior, Social psychology, sociology organization, anthropology organization, organizational psychology, administration.

Introducción

El propósito del presente artículo es buscar respuestas sobre el concepto del comportamiento de la organización, desde el origen de la elaboración y construcción de la teoría, hasta la aparición de la terminología "comportamiento organizacional" y "comportamiento de la organización" en el medio empresarial y académico, hacia la década de 1970. Los motivos de tal reflexión hacen referencia a que aun cuando existen los términos, los conceptos no han sido construidos,

por lo cual no hay un contenido que manifieste qué es el comportamiento de un organización como un ser vivo y social, que como todo organismo vivo tiene una estructura, posee unos órganos, mantiene unas relaciones con el ambiente, tiene una unidad de control central que toma decisiones, pero tiene a su vez respuestas reflejas, y que el mundo de su comportamiento se refiere a la sociedad.

En este documento se buscará bajo una perspectiva histórica respuestas desde las principales teorías de la organización sobre este concepto, así como se

* Docente Corporación Universitaria Iberoamericana. Correo: romerobuj@gmail.com

pretenderán señalar algunos referentes que indiquen la formación del concepto, y las implicaciones del mismo.

Antecedentes

El mundo de las organizaciones ha transitado, desde la aparición del hombre cultura, por contraste del hombre animal, hasta el presente, con diversas manifestaciones, en muchas ocasiones desconocidas para la misma historia. Sin embargo, son testimonios de ese mundo las grandes obras realizadas que han requerido formas de aplicación compleja de la acción humana sobre la realidad, por ejemplo la construcción de las pirámides de Egipto.

La preocupación sobre esas realidades de la vida social surgió como parte del conocimiento científico en el tránsito del siglo XIX al XX. El pensamiento sobre la organización, su naturaleza, su manifestación, sobre el deber ser, ha dado origen a varias disciplinas y profesiones que han tenido su desarrollo durante el siglo XX. Se puede ilustrar, señalando campos como la administración, la ingeniería industrial, por ejemplo.

Pero no ha sido exclusivo de estas disciplinas y profesiones, sino que, las ciencias sociales han considerado importante entender y aportar a este mundo de la organización. De allí, que la antropología, la sociología o la psicología estén generando conocimiento que permita entender ese mundo, en tanto que constituye un mundo social, que hace parte de la cultura del hombre y que juega una especial influencia sobre la existencia humana.

Lo que se ha podido comprender, es que este mundo de la organización es de una importancia tal, que no es posible entender al hombre contemporáneo, sin hacer una referencia a esas organizaciones. Dice Romero (2008), que la Revolución Industrial generada en el siglo XIX y todavía en pleno desarrollo, estimula de una manera mucho más intensa la expresión social y la explosión de un número mayor de organizaciones; en principio, asociado con el desarrollo industrial y como efecto y producto de él en todos los campos de la existencia humana.

Pero, posiblemente lo más destacado, por encima de cualquier expresión de la vida social humana, es que ese mundo de las organizaciones es producto de la construcción del mismo hombre, quien va dándole cambios como si fuera una masilla, moldeándolas. La acción humana que modifica las organizaciones puede o no estar relacionada con el conocimiento

sistemático generado por las disciplinas que la estudian. Esta interrelación entre el conocimiento y el cambio de las organizaciones constituye un campo de investigación, que en este momento requiere que sea asumido.

Adicional a lo anterior, se podría afirmar que en ocasiones el conocimiento de la organización marcha a la par que la realidad del mundo de las organizaciones, pero en otras, el conocimiento y el mundo de la organización se distancian. No todo el conocimiento construido sobre la organización tiene una identidad con el mundo de la organización. Por ejemplo, cuando se habla de las pymes, o las famiempresas, los principios organizacionales son parcialmente aplicables. Y en la realidad, la práctica de estas organizaciones es diferente a lo que sostiene la teoría.

Así como la economía capitalista se esfuerza en encontrar las formas más adecuadas para alcanzar los máximos niveles de utilidades al capital, y por ello se aplican, experimentan y se buscan todos los aspectos que lleven a ello, el pensamiento busca componentes de teoría que presenten alternativas de la mayor eficiencia posible. De tal manera que el tránsito del siglo XIX al XX será la conjunción de esos propósitos en el marco de un capitalismo industrial en expansión, básicamente centrado en los ejes de la Revolución Industrial como son en Inglaterra, Francia y Alemania.

La discusión de alcanzar mayores niveles de control, mueve a la economía, y así a las organizaciones de nuevas formas de pensarse así mismas. Es la conocida Teoría Clásica de la Organización que planteará una primera aplicación de la racionalidad capitalista a las organizaciones vinculadas a la nueva dinámica productiva. Cuando se trata del grupo de Taylor, Estados Unidos, tendrá esas formas de experimentación del taylorismo y del aumento de la producción a escalas no vistas con anterioridad.

Lo mismo se apreciará con el grupo de Fayol en Europa, y algo se pensará de la organización burocrática planteada desde la perspectiva de Weber. Tales tendencias estuvieron en el camino de sentar bases para entender el mundo empresarial y reflexionar sobre él, sea como conceptualización de la organización, sea como aplicación teórica, sea como experimentación, sea como exploración. La competencia empresarial va a ver afectada su producción y tendrá que acudir a nuevas formas de generar discurso sobre el proceso productivo (Romero, 2008).

Así, hasta el primer cuarto del siglo XX, incluida la Primera Guerra Mundial, las organizaciones encuen-

tran los pilares de la Ingeniería Industrial, la Administración de Empresas y algo de reflexión casual por parte de varias disciplinas a las cuales se les pedía que aportaran al proceso organizacional.

Pero entonces, lo que se puede apreciar es una dinámica, no solo empresarial, sino en general de las organizaciones, en la medida en que el capitalismo explotaba en los diferentes ámbitos sociales. Pero entonces, ¿qué podría entenderse por ese comportamiento organizacional? La racionalidad de la cual habla Weber, en miras a lograr mayor producción, principio fundamental del capitalismo mencionado. Aun cuando el proceso empresarial era en lo fundamental social, y la dinámica del comportamiento organizacional tenía esa dimensión, la conceptualización de la organización era mucho más reducida como para considerar como tema fundamental el gran impacto que se iba generando con ello.

Posiblemente la reflexión de (Weber, 1944), al afirmar que las organizaciones como, un tipo de dominación en el capitalismo, "Su aplicación exige en ambos casos, para que se logre la racionalidad, una formación profesional", p.175, ambos casos se refiere a las técnicas o a las normas. Más adelante afirma que debe haber una separación entre el cuadro administrativo y los medios de administración y producción, por cuanto los funcionarios y trabajadores no son propietarios, sino que reciben un salario. Entonces la organización es más un problema de entender cómo se debe pegar y ensamblar. Todo ello coincidente con Taylor y Fayol.

Continúa Weber insistiendo en que la administración de funcionarios, que son libres y sólo se deben a los deberes del cargo, ellos están en una jerarquía, sus competencias están fijadas previamente, ellos son nombrados, calificados, pagos, lo ejercen como única profesión, con una rigurosa disciplina y vigilancia administrativa. Como se puede apreciar, aun cuando esta organización empresarial corresponde al capitalismo, y su análisis es de orden social, el problema es fundamentalmente entender al interior de la organización, con la misma referencia de alcanzar la mayor producción.

En consecuencia, el primer cuarto del siglo XX lo ocupan dos grandes reflexiones, de una parte la articulación de la fuerza de trabajo con la labor propiamente dicha, y de otra, la integración de los individuos con la organización en sí, en un sistema que se podría definir como administrativo. Entonces, los principios de la organización como la división del tra-

bajo y la coordinación serán los ejes básicos de este comportamiento organizacional. El fondo de todas las consideraciones será encontrar la racionalidad, y la fuente de ella será la ciencia positiva de la época atraída por las dos nuevas disciplinas como son la Ingeniería Industrial y la Administración.

La situación de las organizaciones se vio movida por el fenómeno de conflagración de los países que encabezaban el liderazgo de la Revolución Industrial como Inglaterra, Francia y Alemania, en el primer caso, conocidos como los países centro del nuevo mundo de las organizaciones. Estados Unidos como parte de la expansión inglesa entrará en esa lógica empresarial. Allí se establecerá un espacio supremamente importante para avanzar en el desarrollo tanto teórico como práctico de la organización (Romero, 2010).

Los efectos de la Primera Guerra Mundial trajeron consigo para los Estados Unidos grandes oportunidades empresariales como país ganador desde el Tratado de Versalles, y como país reconstructor de la situación de los países europeos que se vieron afectados por la conflagración de la guerra. Esto será un estímulo para que el mundo de la empresa fuera de interés para la academia (Romero, 2008).

Pero bien, la teoría clásica puede considerarse como una mirada sobre la unidad fundamental de la organización. Para el caso de Taylor, la división y planeación del trabajo, para el caso de Fayol la división del trabajo en la organización y para Weber la articulación de los anteriores elementos en la sociedad capitalista. Es importante anotar que en todo caso se hacía un reconocimiento a la administración como el pegamento necesario para ese funcionamiento organizacional. Pero la pregunta es, ¿hasta dónde tal reflexión suponía que la organización era un "ser" independiente, y como tal, pudiera tener comportamiento como cualquier ser vivo? Definitivamente no se encuentra una respuesta al respecto.

La transición entre el primer y segundo cuarto de siglo es muy importante para la construcción de este concepto de comportamiento de la organización. Para Europa, en sentido inverso, significó un reto muy exigente en la aplicación para la reconstrucción y recuperación, una perspectiva inversa a la anterior pero así mismo estimulante para la búsqueda de alternativas organizacionales y estímulos a la producción y la productividad. Es el periodo que implica desde 1919 hasta la crisis de recesión en el año 1929. Fueron once años de experimentación y esfuerzo a nivel

organizacional. Es muy interesante poder hacer la reconstrucción de las reflexiones que los países europeos, víctimas de la Primera Guerra Mundial tuvieron sobre la organización.

Para la segunda cuarta parte del siglo XX, se tendrá un periodo crítico en la sociedad capitalista, que inicia con la amenaza de lo que luego será la gran crisis económica y termina con la Segunda Guerra Mundial. La elaboración conceptual sobre la organización va a recibir un gran aporte con el surgimiento de la Teoría de las Relaciones Humanas, que irá a tener múltiples versiones y expresiones. (Romero, 2008). Y es particularmente importante referir como aspecto álgido, las investigaciones de Hawthorne. En este punto, insistir en que tanto Mayo, como el equipo con el cual trabajó, Roethlisberger y Dickson, entre otros, no tienen toda la consciencia de lo que pudieron haber encontrado. Incluso hoy en día se habla con alguna confusión al respecto de lo que "significan los resultados". La pregunta fundamental es ¿el grupo es un determinante de la producción? Hoy en día una de las respuestas es el trabajo en equipo. Pero entonces ¿cuál es el papel de los individuos en el grupo y cómo ellos se traducen en respuestas específicas para las organizaciones.

Como en la teoría Clásica de la Organización, para la teoría de Las Relaciones Humanas, el comportamiento organizacional no es un aspecto que sea resaltado o señalado particularmente o específicamente. Lo que de alguna manera empieza a ser preocupación es la conexión sociológica de la empresa y la aplicación de algunos principios para comprender el funcionamiento de las personas y los trabajadores de la organización. En este sentido al examinar "Problemas humanos de una civilización industrial" que fue publicado originalmente en 1933 o "Problemas sociales de una civilización industrial" originalmente publicado en 1945 y "Problemas políticos de una civilización industrial" publicado originalmente en 1947, de Mayo. El autor se encuentra frente a dos dilemas, el primero es el trabajador, que para entender su comportamiento, habría que acudir a la psicología, al psicoanálisis o a la psicología de la gestalt. Y desde la perspectiva social los interrogantes que se hace el autor se refieren a la sociología y en particular a la sociología industrial. En este sentido acude a Durkheim para entender el comportamiento de los trabajadores al respecto de las investigaciones de Hawthorne. Pero la conclusión que se puede extraer, es que en ningún momento se habla del comportamiento de la orga-

nización, independiente del comportamiento de los individuos (Mayo 1947, 1972, 1973).

Lo mismo se podría afirmar de los autores que se irán a vincular a la Teoría de las Relaciones Humanas como Viteles con la obra *Industrial Psychology* originalmente publicada en 1932, *The Science of Work* de 1934, o con Whitehead, "The Industrial Worker" publicado originalmente en 1938. O el caso de Roethlisberger, y Dickson, con el libro "Management and the Worker: Early Sociology of Management and Organizations" publicado originalmente en 1939, que es el material central de las investigaciones de Hawthorne y posiblemente, la primera interpretación de las mismas, que considera la organización industrial como un sistema social, y se relaciona el equilibrio entre la función de seguridad que debe derivarse del objetivo empresarial y la función de equilibrio que se desprende de la consideración de personal. O el caso de Gardner y Moore, con el libro *Human relations in industry*, (Citado por Sexton, 1982). O la obra de Ghiselli y Brown, "Personnel and Industrial Psychology", publicado originalmente en 1948 por McGraw Hill. Todos estos aportes llevarán a considerar la organización, no como un problema centrado en individuos, sino como un problema social. Desde esta perspectiva, al ser el trabajo no solo una manifestación individual, sino, y con mucha relevancia, un problema de interacciones, aparecerá un frente diferente de conceptualización que va a estar apoyado por una disciplina que reclamará su independencia como es la psicología social. Y en ello jugarán una gran influencia los psicólogos sociales como Lewin con la teoría del campo y el interaccionismo simbólico con Mead y la obra "Mind, Self and Society: from the Standpoint of a Social Behaviorist" originalmente publicada en 1934, posteriormente desarrollada por Blumer en "Symbolic Interaction: Perspective and Method" originalmente publicado en 1969. Todo el movimiento de la psicología social terminará en lo que se conocerá como la psicología organizacional, que en principio sería un reconocimiento de independencia entre la administración y la ingeniería industrial.

Esta línea de trabajo de la Teoría de las Relaciones Humanas entonces es la semilla de la incorporación de fondo de la psicología al mundo de las empresas y las industrias. En síntesis, desde aproximadamente la década de 1930 hasta el cambio de la mitad del siglo XX, la perspectiva empresarial dará un giro importante hacia, de una parte, el reconocimiento de que los trabajadores forman grupos sociales que se compor-

tan, y de otro, que la psicología puede ser la base de la comprensión de este fenómeno. Pero entonces, ¿en qué quedan la ingeniería industrial y la administración? Este es un punto de corte muy interesante, ya que estas disciplinas desarrollarán sus propios discursos en contrapeso a la nueva tendencia.

Por ejemplo, algunos autores hablan de la Teoría Neoclásica de la Administración como una reacción a la Teoría de las Relaciones Humanas. Es el caso de Chiavenato (2004), y le dan varias atribuciones como, una crítica a la Teoría de las Relaciones Humanas, una reconstrucción de la Teoría Clásica de la Organización, el desarrollo de la Teoría Clásica, en fin tiene diversas maneras de comprensión de la teoría. Los autores relacionados son Drucker, Kootz & O'Donnell, Dale, Urwick, Maynard, entre muchos otros.

La Teoría Neoclásica se mueve, según los autores que la plantean, como una tendencia centrada en la producción de la organización, buscando ciertas dimensiones que no fueron tenidas suficientemente en cuenta por los anteriores autores (Teoría Clásica). Los temas de la administración como son estructura, autoridad, departamentalización, responsabilidad y demás, que tienen su origen en la racionalidad de la empresa, de las funciones al interior y de la naturaleza de los cargos. Y su enfoque sigue teniendo como interés avanzar en los elementos administrativos que lleven a una mayor producción. El aspecto de dirección, que implica objetivos y resultados y cómo alcanzarlos (Reyes, 2005).

Sin embargo, dicha tendencia se moverá en el tránsito de la primera mitad del siglo XX, a la segunda. Mientras que también la Teoría de las Relaciones Humanas tenía sus desarrollos y surgían nuevas visiones que alimentaban la conceptualización de la organización. Por ejemplo, la investigación de operaciones, con origen en la Segunda Guerra Mundial, con lo cual se irá a extender en el mundo de los negocios y de las organizaciones. Es uno de los caminos que seguirá la ingeniería industrial, y la administración con la administración de operaciones como se le conoce (Hillier & Lieberman (2010).

El cambio de mitad en el Siglo XX.

Pero de otro lado, el surgimiento y consolidación de la psicología social, con la cual se desarrollará la perspectiva del interaccionismo simbólico, de una parte y de otra con la extensa obra de Lewin que dará origen a la dinámica de grupos, se tendrán las herramientas para tener una perspectiva de lo que ocurrió

con las investigaciones de Hawthorne. Por supuesto, existía una tradición sociológica que se preocupaba por el problema de la articulación de los individuos en la sociedad, su integración, mantenimiento y desarrollo, aspecto fundamental con el cual la psicología social explorará nuevas perspectivas (López-Yarto, 1997).

Pero los estudios y aplicaciones de la psicología social irán a transformar el campo de la psicología aplicada al mundo empresarial, que en términos generales se conocía como psicología industrial, y dará un giro notable hacia lo que se conoce como psicología organizacional, y el centro fundamental será cómo entender la conducta de las personas en las organizaciones a partir del comportamiento grupal.

En lo anterior, vale la pena señalar que las aplicaciones de la psicología al mundo empresarial eran en su naturaleza muy tangenciales. Por ejemplo, en la teoría clásica, y particularmente en Taylor, se buscaba acudir a todas las ciencias, incluida la psicología para levantar el diseño del cargo y proceder a que los individuos lo siguieran adecuadamente. Pero tal vez, lo más importante fue el surgimiento de la medición y posteriormente de la evaluación como aplicaciones que podían ser utilizadas en la cotidianidad de la empresa, sea en selección, sea en evaluación, entre otras (Romero, 2006).

De tal forma que la teoría sobre las empresas se enriquece en lo que los autores llaman teorías del comportamiento. En particular la explicación de la conducta de los individuos como se decía, a partir de la interacción social. Quienes, sin dejar de ser clásicos, aplicaron algunos conceptos por ejemplo en la dirección, o en el control, y acudieron a conceptos provenientes de la psicología organizacional, por ejemplo liderazgo, conflicto, negociación, por señalar algunos.

Además, de las anteriores, la administración de operaciones, la psicología organizacional, se podrían señalar otras tendencias que se desplazaban de varios campos del conocimiento hacia el mundo de las empresas. Por ejemplo el desarrollo de las matemáticas, la cibernética, la sociología de la organización, y en fin se podría señalar múltiples influencias, que de manera interesante convertirían la comprensión de las empresas en un problema bastante complejo.

Frente a esa complejidad, la diversidad de aspectos que significaban las empresas, como la economía, la función social, lo jurídico, lo humano, lo sociológico, en fin esa pluridimensionalidad, prepara el

ambiente para acogerse a la teoría de sistemas que rondaba el mundo del conocimiento, en los variados temas, por ejemplo en la lingüística, en la biología, en la matemática, en la física, en la sociología, en la psicología (Piaget, 1969).

El estructuralismo como posición filosófica abrirá un espacio fuerte para la articulación e integración del conocimiento rompiendo las barreras que podrían aparecer producto del desarrollo de pensamiento empírico analítico proveniente de la Escuela de Viena, y que le entregaban a las disciplinas los saberes a manera de escrituración, legitimando sus objetos de conocimiento.

De otra parte, el estructuralismo podrá ser el espacio con el cual se articulen dos o más visiones disciplinares, por ejemplo, cuando Katz y Kahn (1983), planteaban en el capítulo 1, como punto de partida las tendencias opuestas que explicaban el comportamiento, de un lado las posturas de la psicología clínica, y del otro, las posturas de la sociología, y en ambos casos sostenían tener la explicación del comportamiento humano. La sociología desde el punto de vista la sociedad, la psicología desde el punto de vista del sujeto. Afirman los autores, que la teoría de sistemas es un gran recurso que permitiría acercar las dos posiciones admitiendo, sin ninguna dificultad que el comportamiento es individual y social, y que la construcción de sistema permite clarificar y realizar esa integración. Es el concepto de elementos y de interacción entre los elementos, lo que los alemanes llamaban la *gestalt* teoría. Y que el todo es mayor de la suma de sus partes. Pero que a su vez transforma la naturaleza de los individuos en función de la interacción. En otro sentido, el concepto de sistema como el conjunto de esa estructura que actúa sobre elementos ajenos a la estructura, y que es llamado proceso, con el cual se generan nuevos elementos también ajenos a la estructura.

La teoría de sistemas permitirá entender dos cosas fundamentales, una, que las empresas son totalidades y que actúan sobre elementos provenientes del ambiente en la cual se mueven. Es decir que son sistemas abiertos, vinculados a la sociedad, con la cual realizan intercambios que hacen posible la existencia de la empresa, pero que además aportan a la existencia de la sociedad. He aquí el nuevo concepto que se irá desprendiendo, el de la organización. Pero este nuevo concepto traerá muchos problemas que resolver.

En esta dirección se podrán mencionar las investigaciones que conducen a la teoría de la contingen-

cia. Dice, Chiavenato (2004), que se inicia con los trabajos de Chandler Jr. Sobre estructura y estrategia organizacionales, que además se presentaba como un enfoque típico de orden administrativo. Como primera conclusión la estrategia es la que define la estructura. A continuación señala este autor, los trabajos de Burns y Stalker, miembros del Tavistock Institute, que analizan las prácticas administrativas, según su ambiente, que conducen a la clasificación de las organizaciones en dos, las mecanicistas y las orgánicas, encontrando una diferenciación sustantiva entre estos tipos, en cuanto a las particularidades del ambiente. Es decir, las características del ambiente, sea estable o variable, eran responsables en que las empresas administraran de una u otra manera, que fueran más rígidas o más flexibles en cuanto a la estructura, la autoridad, los cargos, las decisiones, comunicaciones, normatividad, y demás elementos administrativos.

De esta manera se estaban identificando cómo se daban las relaciones, entre ese todo, que era la organización y su ambiente, punto que se convertiría en álgido en las subsecuentes consideraciones de la organización como sistema abierto. Plantea Dávila (2004), que finalmente es formulada la Teoría de la Contingencia con los trabajos de Lawrence y Lorsch, a partir del año 1967 "Organization and Environment: Managing Differentiation and Integration", publicados originalmente por la Universidad de Harvard, con las cuales consolidaron lo que va a ser uno de los caminos de la determinación del ambiente sobre la organización y de la organización sobre el ambiente. Como primer aspecto, las organizaciones se diferencian, desde su estructura, en función de las respuestas específicas que debe dar la organización a su ambiente, cualquier tipo de desequilibrio trae consigo consecuencias sobre la organización. En segundo término, las presiones del ambiente actúan de manera general sobre la organización estimulando a que las diferentes áreas se integren fuertemente en una unidad que de respuestas a ese ambiente. Estos dos conceptos son los de diferenciación y de integración. Como gran conclusión del trabajo, dadas las especificidades de los ambientes organizacionales como son el desarrollo de la tecnología asociada a los productos o servicios, a las características de los mercados, a especificidades sociales de orden económica, política o cultural, una organización por principio será diferente a cualquier otra. De allí el principio de la contingencia, no existe una única mejor forma de estructurar y gestionar una organización, por lo tanto

el principio de que no hay un único modelo de organización, por lo cual las decisiones, la gestión, la definición de procesos, el diseño de la estructura, y demás aspectos administrativos estarán en función de las características del ambiente y su relación con él (Chinchilla, 1991).

La Teoría de la Contingencia será un polo de atracción de los administradores y teóricos nacientes de la organización. De allí surtirán posturas diversas y modelos relacionados. Por ejemplo, la Planeación Estratégica, que centrará fundamentalmente la relación con el ambiente en el mercado y la interacción entre éste y el plan estratégico.

El Neoliberalismo.

Es importante destacar el planteamiento realizado por Peters y Waterman (1982) al respecto de la tesis de Scott de la Universidad de Stanford, con referencia a la evolución de la teoría de la administración en cuatro etapas en dos cuadrantes, los agentes, son estos racional o social, y sistema, como cerrado o abierto. De tal manera que se obtienen cuatro grandes momentos, el primero de 1900 a 1930 (Weber, Taylor), el segundo de 1930 a 1960 (Mayo, Barnard, Selznick), el tercero de 1960 a 1970 (Chandler, Lawrence y Lorch) y el cuarto de 1970 en adelante (Weick y March).

Muy posiblemente el anterior enfoque proporcione una herramienta para la comprensión del fenómeno analítico motivo del artículo. Para (Romero, 2008), la comprensión de las relaciones entre la organización y el ambiente fueron razón para que el mundo empresarial mundial, en la coyuntura de la crisis capitalista de 1970, el abandono del modelo capitalista del bienestar, la reorientación del pensamiento socialista, tanto en URSS, como en China, dieran un giro, hacia una consideración todavía mucho más abierto para las organizaciones. Es el nacimiento de las ideas Neoliberales, que como se podrá asimilar, invaden primero a los países capitalistas para llegar, más tarde a los países socialistas (Hobsbawm, 1998).

En tal dirección, surgirán los modelos “hiperabiertos” y las tendencias por atomizar la naturaleza de las organizaciones. Serán hiperabiertos en cuanto las relaciones con el ambiente aumentan, y la división del trabajo tradicional será una división organizacional y entre organizaciones. En esta dirección, la reingeniería con el planteamiento de que ella es “empezar de nuevo”, (Hammer & Champy, 1994, p.33), o como subtítulan su libro “Olvide lo que usted sabe sobre cómo debe funcionar una empresa. ¡Casi todo está

errado!” Y el planteamiento es que la reingeniería es un antídoto a las organizaciones en crisis que buscan un mejoramiento superior al 300% de la empresa. El concepto de productividad, entendido en términos de utilidad irá desarrollando su discurso en el acaecer de las empresas. Ese virus atentará igualmente al mundo de las organizaciones gubernamentales, al mundo de las organizaciones sociales y comunitarias.

Así, la reingeniería utilizará el recurso de integración del trabajo y no la división. Un cargo tendrá integración, incluso de aspectos funcionales, es decir será proveedor, será administrador y será vendedor simultáneamente, y ello gracias a los computadores y los sistemas, y en la práctica a los clientes, aun cuando la reingeniería lo niegue, que llenarán las deficiencias organizacionales. El personal tendrá, de tal manera, la exigencia de formación integral y no especializada, será contador, administrador, vendedor e ingeniero, todo en uno. Así mismo, un rediseño de procesos, que en lo fundamental deberá despojarse del control y del poder, y de esta manera simplificarlo y reducirlo. Nuevamente en la práctica lo que se aprecia es la vinculación del cliente en los procesos, ellos serán los que patinarán, diligenciarán, supervisarán, controlarán, imprimirán, aun cuando el modelo lo niegue. Lo que la experiencia ha podido identificar con la reingeniería es la imagen que tienen los trabajadores, llegó la reingeniería, entonces, despidos, más trabajo, más responsabilidades, más control (Romero, 2010).

En otro sentido, que para el Neoliberalismo ha sido todo un éxito, es el modelo de los “out”. El principio es sáquelo, deje solo su misión. El eje y principio generador es el outsourcing, con sus seguidores, outplacement, outdawnsing, outtasking, downsizing, downscaling, retrenchment, entre otros, Esta perspectiva abre las compuertas para que la organización quede reducida a su más mínimo exponente. Incluso toca la administración misma, y con ella, personal, tecnología, procesos de apoyo, e incluso los mismos procesos misionales. Aparentemente quienes defienden este tipo de posiciones sostienen que verdaderamente es la forma más adecuada para lograr los mayores niveles de ingresos a los accionistas. Sin embargo, el problema conceptual de la organización y de los principios del por qué de la organización, son puestos entre paréntesis, mientras que el costo de tales modelos se desplazan a la sociedad (Rothery, 1996).

Otra perspectiva que podría señalarse desde este análisis, es el benchmarking, que para los efectos de

entender el comportamiento organizacional no aporta mayormente. Los modelos de benchmarking aspiran a llegar a conocer las mejores prácticas administrativas a partir del intercambio de modelos entre las organizaciones socias del mismo. La práctica del benchmarking podría llegar a acumular, producto de esos intercambios, a nuevas formas, procesos y estructuras organizacionales identificadas como las mejores en el medio empresarial. Frente a ese resultado, hasta dónde la elaboración conceptual sobre el mismo es proporcional a la experiencia (Spendolini, 2005).

Otra perspectiva que resulta interesante para la presente teoría del comportamiento de la organización, es el desplazamiento del concepto organizacional de producto hacia el concepto de marca. La tendencia de las organizaciones, que anteriormente representaban a las más grandes corporaciones, multinacionales, e incluso formas de integración empresarial, y en esto incluidas las instituciones estatales, dieron un giro fundamental abandonando el problema de organización y buscando otras formas de funcionamiento. Este proceso se conoce como el desplazamiento del producto a la marca (Klein, 2001).

Las empresas no sólo abandonan sus procesos de apoyo, como sistemas, seguridad, personal, transportes, en lo que se señalaba anteriormente como el outsourcing, sino que abandonan su propio proceso misional de producción. De la organización queda una cáscara, que administra, con un gran control financiero, a otras organizaciones independientes, ubicadas en países pobres, con población con altos niveles de miseria, con fuerte desempleo, quienes se encargan de producir lo que la multinacional ha legitimado, por medio de su poder multilateral, producto y/o servicios, a unos niveles supremamente bajos, incluso con personal semiesclavo, con salarios por debajo de cincuenta centavos de dólar la hora. Pero adicionalmente, estas empresas gozan de una protección enorme de los gobiernos de estos países, que, sea por convenios, tratados, o acuerdos internacionales, les proporcionan todos los recursos, como energía, licencias y desregulaciones de todo tipo, sean estas laborales, materia primas, suelos, basuras, y demás elementos (Klein, 2001).

El modelo organizacional en estos casos aplicado está fundamentado en un poder económico principalmente, seguido por un manejo político estratégico, y finalmente por la capacidad ofensiva de estos. La sociedades pobres, aportan su fuerza de trabajo, con salarios como los indicados, poblaciones masificadas,

por ejemplo la de Haití, generando esa riqueza de la cual se ufanan estas organizaciones, y que se ven reflejadas en las bolsas, en términos de rentabilidad de los capitales. De tal forma que, el sistema abierto, no es tan abierto en el sentido en que son organizaciones con altos niveles de control y de regulación, que se basan en la disposición de ciertos niveles sociales y de intelectuales que defienden la internacionalización y el Neoliberalismo, y que no son tan productivas, y al contrario generan altos costos sociales y ambientales (Klein, 2001).

¿Qué es el comportamiento de la organización?

A este nivel, la pregunta original sobre qué entienden estos modelos, estas teorías, por comportamiento organizacional no queda plenamente resuelto. El examen de las teorías lleva a formas descriptivas, de dirección o de gestión de las organizaciones, pero no explican qué es el comportamiento organizacional.

Identificada la tendencia del uso de la teoría de sistemas aplicada a la organización, se decía fue generadora del concepto organización como una unidad social independiente, que además ya había sido formulada, de otra manera, por la sociología, en cuanto hablaba de las instituciones sociales como entidades independientes de los individuos que las componen, y que se comportan con propiedad como si fueran unidades de seres humanos. En esta dirección, los autores que venían, en particular hablando de psicología organizacional, fueron sustituyendo la palabra psicología por la de comportamiento, que podría tener algún tipo de similitud, en cuanto para algunos autores la psicología podría ser el estudio del comportamiento. De esta manera, la década de 1970, verá aparecer este tipo de títulos, hasta que en el presente, la gran mayoría habla de comportamiento organizacional (Romero, 2010).

Cuando se examinan estos materiales, y se les pregunta qué entienden por comportamiento organizacional, aparecen una cantidad de elementos que son bastantes diversos, y hasta contradictorios. Por ejemplo, un clásico en el medio académico, con más de dos millones de ejemplares en todo el mundo, Robbins, en su libro "Comportamiento organizacional" afirma que "comportamiento organizacional es un campo de estudio que investiga el impacto que los individuos, los grupos y la estructura tienen sobre el comportamiento dentro de las organizaciones, con el propósito de aplicar tal conocimiento al mejoramiento

to de la eficacia de la organización” (Robbins, 2009, p. 7).

Al examinar el documento y buscar el desarrollo de la temática “comportamiento organizacional” el autor habla del “sistema organizacional”, con títulos como, “Parte III. El sistema organizacional” y en ella, “Capítulo 16. Fundamentos de la estructura organizacional”, y el “Capítulo 17. Cultura organizacional” y el “Capítulo 18. Políticas y prácticas de recursos humanos”. La “Parte IV. Dinámica organizacional”, con el “Capítulo 19. Cambio organizacional y administración del estrés” (Robbins, 2009).

En conclusión, el comportamiento organizacional queda reducido a la estructura, la cultura, los recursos humanos, el cambio organizacional y el estrés. Lo cual no es coincidente con la definición que daba al principio. Nuevamente, ello quiere decir que se admite la existencia de un ente, la organización, de naturaleza social, autónoma, independiente, que se comporta, pero que no existe una conceptualización, una operacionalización, una construcción sobre qué es el comportamiento de la organización.

Se podría decir, que el problema está relacionado con las teorías, o que está relacionado con la concepción de Robbins. Se puede examinar otro autor, también ampliamente conocido en el medio académico, por ejemplo Don Hellriegel, y Slocum, “Comportamiento organizacional”, que sin dar una definición específica se refiere a que el comportamiento de la organización está referido a los procesos organizacionales, Parte III, y el examen de esos procesos lleva a “Capítulo 13 La toma de decisiones en las organizaciones”, el “Capítulo 14 El diseño de puesto”, el “Capítulo 15 El cultivo de la cultura organizacional” y el “Capítulo 16 Guía para el cambio organizacional”. (Hellriegel & Slocum, 2010).

Como se puede apreciar, el comportamiento organizacional estará referido a la toma de decisiones, el diseño del puesto, la cultura y al cambio. Además, comparado con Robbins, parece que se estuviera hablando de cosas diferentes. En virtud de estos planteamientos es necesario desarrollar un trabajo con profundidad que conduzca a la construcción de un concepto y un sistema de conceptos sobre qué es el comportamiento de la organización y cómo opera. Es esta investigación, cuyos resultados planteen un espacio de reflexión fundamental sobre lo que se debe entender por comportamiento de la organización (Romero, 2010).

Referencias

- Chiavenato, I. (2004). *Introducción a la teoría general de la Administración*. México: McGraw Hill.
- Chinchilla, N. (1991). *Teoría de la organización. Contenido del campo general: Status Questionis*. Madrid: Universidad de Navarra.
- Dávila, C. (2004). *Teorías organizacionales y administración*. Bogotá: Interamericana.
- Hammer, M., & Champy, J. (1994). *Reingeniería. Olvide lo que usted sabe sobre cómo debe funcionar una empresa. ¡Casi todo está errado!* Bogotá: Norma.
- Hellriegel, D., & Slocum, J. W. (2010). *Comportamiento organizacional*. México: Thomson.
- Hillier, F. S., & Lieberman, G. J. (2010). *Introducción a la investigación de operaciones*. México: McGraw Hill.
- Hobsbauwm, E. (1998). *Historia del siglo XX*. Buenos Aires: Crítica.
- Katz, D., & Kahn, R. L. (1983). *Psicología social de las organizaciones*. México: Trillas.
- Klein, N. (2001). *No logo. El poder de las marcas*. Madrid: Paidós.
- López-Yarto, L. (1997). *Dinámica de grupos cincuenta años después*. Bilbao: Desclée de Brouwer.
- Mayo, E. (1947). *Problemas políticos de una civilización industrial*. Boston: Universidad de Harvard.
- Mayo, E. (1972). *Problemas humanos de una civilización industrial*. Buenos Aires: Ediciones Nueva Visión.
- Mayo, E. (1973). *Problemas sociales de una civilización industrial*. Buenos Aires: Ediciones Nueva Visión.
- Peters, T. J., & Waterman, R. H. Jr. (1982). *En busca de la excelencia. Experiencias de las empresas mejor gerenciadas de los Estados Unidos*. Bogotá: Norma.
- Piaget, J. (1969). *El estructuralismo. Estudios y ensayos fundamentales*. Buenos Aires: Proteo.
- Reyes, A. (2005). *Administración de empresas. Teoría y práctica*. México: Limusa.
- Romero, D. (2006). *Fundamentación de la sublínea de investigación en comportamiento individual*. Documento de trabajo inédito, Institución Universitaria Iberoamericana, Bogotá.
- Romero, D. (2008). *Fundamentación de la sublínea de investigación en comportamiento grupal*. Documento de trabajo inédito, Institución Universitaria Iberoamericana, Bogotá.
- Romero, D. (2010). La dimensión grupal en el comportamiento organizacional. *Revista Iberoamericana de Psicología: Ciencia y Tecnología*, 3 (1), 27-38.
- Robbins, S. (2009). *Comportamiento organizacional*. México: Pearson.
- Rothery, B. (1996). *Outsourcing*. México: Limusa.
- Sexton, W. P. (1982). *Teorías de la organización*. México: Trillas.
- Spendolini, M. J. (2005). *Benchmarking*. Bogotá: Norma.
- Weber, M. (1944). *Economía y sociedad*. México: Fondo de Cultura Económica.