

**Autor: Rosario Melero**

**Fecha: julio 2007**

**PPI # 8271**

## **Enfoque biológico de la identidad organizacional**

### RESUMEN

Para la configuración de este bio-enfoque organizacional, Capra, Etkin Y Schvarstein, Bronstein y Habermas, sus principales teóricos, han asumido a su vez el enfoque de autoorganización, el cual permite destacar que los cambios conductuales exhibidos por las organizaciones y los acoples que ellas establecen son otros sistemas de su entorno, no implican una pérdida de identidad o de autonomía. Para examinar los elementos de la identidad se utiliza la lógica de los sistemas cerrados, la clausura operacional y la recurrencia de las relaciones organizacionales. En cuanto a los aspectos de invarianza y cambio se tiene con respecto al primer término que para explicar las configuraciones estructurales estables se adopta el concepto de las relaciones dialógicas, como por ejemplo la coexistencia sincrónica de pares polares como orden/desorden o permanente/transitorio entre otros igualmente pertinentes a la realidad de la Identidad organizacional. Con relación a lo variante en la estructura organizacional se aborda desde los procesos sistémicos como bifurcaciones, catástrofes y otros fenómenos sistémicos. La invarianza se manifiesta por la racionalidad predominante y continuada en los actos sustantivos de la organización, en la permanencia de ciertos modos de hacer y pensar. En este tipo de abordaje se admite la coexistencia de dos manifestaciones de la realidad organizacional, por un lado la idea de sistema como conjunto o totalidad organizada, y por el otro, la individualidad de las partes componentes y su comportamiento autónomo, tal modalidad de coexistencia le dan continuidad a tal sistema.

#### *La identidad organizacional desde un enfoque biológico*

Un bio-enfoque de la identidad organizacional es viable por el concurso de teorías como la Biología del Conocimiento, la Teoría de la Complejidad, la Teoría de Sistemas y, la Teoría Crítica, esta última se incluye porque contribuye al abordaje reflexivo del tema por un lado y por el otro ofrece elementos para replantear los principios subyacentes en el constructo de la Identidad organizacional.

#### *Plasticidad estructural e innovación organizacional*

Las perturbaciones ambientales, según Etkin y Schvarstein (2000), impactan el sistema en función de la manera como son procesadas por su propia estructura. En ese proceso interno se puede producir un cambio compensador o, en el otro extremo, desencadenar mecanismos transformadores de la configuración de la arquitectura organizacional, es decir, se produce un proceso de auto-innovación organizacional.

A la capacidad sistémica de una organización para procesar interna y continuamente sus relaciones con el ambiente externo conservando su propia identidad se la define como “plasticidad estructural”.

Esa definición implica reconocer la existencia de procesos de adaptación y aprendizaje organizacional. Cuando los cambios operados van más allá de las restricciones impuesta por los rasgos invariantes, se produce una mutación, y éste indica que el sistema de ha transformado en otro con su propia identidad organizacional.

Para el estudio de la identidad organizacional se consideran dos tipos de abordaje, uno de carácter sistémico y el otro de carácter organizacional. A continuación se presentan los contenidos del abordaje sistémico.

### *Teoría sistémica*

En un sentido amplio, la Teoría General de Sistemas (TGS) de aquí en adelante, se presenta como una forma sistemática y científica de aproximación y representación de la realidad y, al mismo tiempo, como una orientación hacia una práctica estimulante para formas de trabajo transdisciplinarias.

En tanto enfoque científico, la TGS se caracteriza por su perspectiva holística e integradora, en donde lo importante son las relaciones y los conjuntos que a partir de ellas emergen. En tanto práctica, la TGS ofrece un ambiente adecuado para la interrelación y comunicación fecunda entre especialistas y especialidades.

Bertalanfy (1976) distingue en la filosofía de sistemas una ontología de sistemas, una epistemología de sistemas y una filosofía de valores de sistemas. La ontología se aboca a la definición de un sistema y al entendimiento de cómo están plasmados los sistemas en los distintos niveles del mundo de la observación, es decir, la ontología se preocupa de problemas tales como el distinguir un *sistema real* de un *sistema conceptual*. Los sistemas reales son, por ejemplo, galaxias, perros, células y átomos. Los sistemas conceptuales son la lógica, las matemáticas, la música y, en general, toda construcción simbólica. Bertalanffy entiende la ciencia como un subsistema del sistema conceptual, definiéndola como un *sistema abstraído*, es decir, un sistema conceptual correspondiente a la realidad. Señala que la distinción entre sistema real y conceptual está sujeta a debate, por lo que no debe considerarse en forma rígida. La epistemología de sistemas se refiere a la distancia de la TGS con respecto al positivismo o empirismo lógico, Bertalanfy (Ob. cit) señala que la epistemología del positivismo lógico es fisicalista y atomista. Fisicalista en el sentido que considera el

lenguaje de la ciencia de la física como el único lenguaje de la ciencia y, por lo tanto, la física como el único modelo de ciencia. Atomista en el sentido que busca fundamentos últimos sobre los cuales asentar el conocimiento, que tendrían el carácter de indubitable. Por otro lado, la TGS no comparte la causalidad lineal o unidireccional, la tesis que la percepción es una reflexión de cosas reales o el conocimiento una aproximación a la verdad o la realidad., más bien es una interacción entre conocedor y conocido, dependiente de múltiples factores de naturaleza biológica, psicológica, cultural, lingüística.

La filosofía de valores de sistemas se preocupa de la relación entre los seres humanos y el mundo, pues la imagen de ser humano diferirá si se entiende el mundo como partículas físicas gobernadas por el azar o como un orden jerárquico simbólico. La TGS no acepta ninguna de esas visiones de mundo, sino que opta por una visión heurística.

Siempre que se habla de sistemas se tiene en vista una totalidad cuyas propiedades no son atribuibles a la simple adición de las propiedades de sus partes o componentes. En las definiciones más corrientes se identifican los sistemas como conjuntos de elementos que guardan estrechas relaciones entre sí, que mantienen al sistema directo o indirectamente unido de modo más o menos estable y cuyo comportamiento global persigue, normalmente, algún tipo de objetivo ([teleología](#)). Esas definiciones que concentran fuertemente en procesos sistémicos internos deben, necesariamente, ser complementadas con una concepción de sistemas abiertos, en donde queda establecida como condición para la continuidad sistémica el establecimiento de un flujo de relaciones con el ambiente.

A partir de ambas consideraciones la TGS puede ser desagregada, dando lugar a dos grandes grupos de estrategias para la investigación en sistemas generales:

- Las perspectivas de sistemas en donde las distinciones conceptuales se concentran en una relación entre el todo (sistema) y sus partes (elementos).
- Las perspectivas de sistemas en donde las distinciones conceptuales se concentran en los procesos de frontera (sistema/ambiente).

Es conveniente advertir que no obstante su papel renovador para la ciencia clásica, la TGS no se despega, en lo fundamental, del modo cartesiano (separación sujeto/objeto). Así forman parte de sus problemas tanto la definición del status de realidad de sus objetos, como el desarrollo de un instrumental analítico adecuado para el

tratamiento lineal de los comportamientos sistémicos (esquema de causalidad). Bajo ese marco de referencia los sistemas pueden clasificarse de las siguientes maneras:

a. Según su entitividad los sistemas pueden ser agrupados en reales, ideales y modelos. Mientras los primeros presumen una existencia independiente del observador (quien los puede descubrir), los segundos son construcciones simbólicas, como el caso de la lógica y las matemáticas, mientras que el tercer tipo corresponde a abstracciones de la realidad, en donde se combina lo conceptual con las características de los objetos.

b. Con relación a su origen los sistemas pueden ser naturales o artificiales, distinción que apunta a destacar la dependencia o no en su estructuración por parte de otros sistemas.

c. Con relación al ambiente o grado de aislamiento los sistemas pueden ser cerrados o abiertos, según el tipo de intercambio que establecen con sus ambientes. Como se sabe, en este punto se han producido importantes innovaciones en la TGS ([observación de segundo orden](#)), tales como las nociones que se refieren a procesos que aluden a estructuras disipativas, autorreferencialidad, autoobservación, autodescripción, autoorganización, reflexión y autopoiesis

Sigue a esta exposición de la Teoría General de Sistemas, la presentación de aspectos sistémicos específicos a su uso en el enfoque organizacional a saber la autoorganización, sus propósitos, y tipos de organizaciones que pueden ser estudiadas bajo este enfoque, complejidad organizacional, características de las estructuras y cambios no planeados.

### *Autoorganización*

La autoorganización según Etkin y Schvarstein (Ob. cit) se define por

- autoproducirse, el sistema selecciona y realiza las operaciones necesarias para su supervivencia,
- conservar su rasgos identitarios frente a las perturbaciones del entorno,
- Competencia para operar en condiciones diferentes de las originales manteniendo su identidad,
- Autonomía, el sistema cuenta con sus propios elementos constitutivos como instancias de gobierno organizacional,
- Disponer de procesos internos de autorregulación de sus operaciones y que establecen las fronteras del sistema.

- Competencia para autorenovarse ante la presencia de fenómenos sistémicos como las crisis y las catástrofes.

La autoorganización es una competencia compleja de los sistemas vinculada a la preservación de los rasgos identitarios del socio-sistema. Los cambios organizacionales preservan ciertos rasgos distintivos de cada sistema, de modo que esta invarianza permite al observador postular que tal sistema existe. Tales rasgos no son una construcción del observador, sino resultantes de las invarianzas presentes en el funcionamiento de la organización a lo largo del tiempo.

La autoorganización es una propiedad sistémica emergente del funcionamiento del sistema social, no debe ser tomada como un factor inmanente o trascendente, ni como una suerte de condición global impuesta a todos los actores sociales del sistema. Esta capacidad autoorganizativa no implica que siempre prevalece el consentimiento y la cohesión, sino que admite la presencia de acuerdos y desacuerdos, que producen crisis, las cuales si bien muestran los desajustes organizacionales también permiten mostrar la capacidad del socio-sistema para asimilar las perturbaciones ambientales.

Es importante destacar que en este tipo de abordaje sistémico de la organización, no se requiere apelar a la noción de propósitos, sino a la de supervivencia, para explicar su racionalidad conductual.

En el análisis organizacional se usan frecuentemente la noción de tiempo, control y cambio organizacional, sobre estos aspectos señalan Etkin y Schvarstein (Ob. cit), que el tiempo es considerado como una dimensión y no un recurso, y se considera un rasgo identitario que se manifiesta a través de ciclos internos. El concepto de control no es asumido como un dispositivo adicional dirigido al logro de una meta externa del sistema. El control es un proceso interno que opera para asimilar las perturbaciones activadas por el entorno. En cuanto a las fuerzas que impulsan el cambio organizacional, éstas son una manifestación de la trama de relaciones internas y de acoples estructurales con el ambiente. Esa trama es cambiante así como lo son las tensiones del sistema, de manera que los componentes de las fuerzas son interdependientes.

Los propósitos de este enfoque están orientados a:

- una mejor comprensión de la realidad organizacional
- ofrecer fundamentos teóricos para la intervención organizacional y a la gerencia general.

Las definiciones y modos de comprensión del enfoque autoorganizacional, según Etkin y Schvarstein (Ob. cit), se refieren a un amplio abanico de sistemas sociales tales como a) grupos básicos de operación, con un número reducido de participantes , con comunicación directa, actuando en unidades organizacionales como por ejemplo aulas, oficinas entre otras similares; b) agrupaciones más amplias, como Universidades, hospitales, con relaciones más formalizadas e indirectas en las cuales aparecen interactuando entres sí grupos específicos respecto de una multiplicidad de propósitos, y c) organizaciones metasistémicas, que determinan el conjunto de normas y valores instituidos para las entidades cuyo funcionamiento regulan.

### Complejidad organizacional

#### Organización como red de conversaciones

Los sistemas sociales adoptan como forma de reproducción autopoiésica la comunicación. Sus constituyentes son conversaciones producidas y reproducidas recurrentemente en un patrón de red, y no pueden existir fuera de ella. Cada comunicación genera pensamientos y significados, lo cual según Capra (Ob. cit), provoca nuevas comunicaciones, logrando de este modo su autoregeneración, es decir su autopoiesis. Dada su condición recurrente, las comunicaciones en múltiples bucles de retroalimentación, hacen emerger un sistema de creencias, explicaciones y valores compartidos, los cuales conforman un contexto común de significado, continuamente mantenido por nuevas y recursivas comunicaciones.

En este contexto de significado compartido los individuos desarrollan identidades como miembros activos de la red social, en ésta se dará una dupla de efectos. Por un lado se producen ideas y contextos de significado y, por otro, producirá normas de comportamiento, las cuales caracterizan una organización. Bronstein *et al* (1995) proponen que para explicar un fenómeno siempre se parte de una distinción asociada a cierta forma de observación. En la experiencia ingenua se tiene la sensación de se entiende algo cuando se puede representarlo. Siempre que se distingue un sistema, por lo tanto, se intenta “verlo” en algún espacio determinado, por esto en cierto sentido explicar es geometrizar. Esta característica cognitiva resulta inevitable cuando objetos están en el espacio y en el tiempo. Pero ¿qué pasa cuando se trata de explicar cierta clase de sistemas que se resisten a ser distinguidos como objetos en este espacio? Tal es el caso de las organizaciones sociales, entendidas como organizaciones constituidas por

seres humanos. En general estas organizaciones se presentan de tal forma que se pueden distinguir utilizando diversos criterios. A veces se hace ubicándolas dentro de una clase particular, por ejemplo, se sabe distinguir entre una familia y una empresa. Pero también se puede diferenciar entre una familia y otra familia. Estos procesos se logran a partir de “poder ver” a las organizaciones en algún espacio. Como esta especificación pocas veces es analizada, se asume automáticamente que se distinguen estos sistemas en el espacio-tiempo de la física. Así la existencia de una escuela es definida a partir del edificio donde realiza sus actividades o una familia en función del lugar donde reside.

Bronstein *et al* (Ob. cit.) a través el presente trabajo buscan identificar la particular dinámica y conducta de los sistemas sociales. En este sentido, se afirma que no es posible entender el surgimiento y la evolución de las organizaciones sociales sin definir previamente su dominio de existencia. Solamente cuando se lo haya identificado será posible comprender cómo evolucionan estos sistemas. Esto es, qué conductas adaptativas, de aprendizaje y de crecimiento desarrollarán. En este aspecto es muy importante entender cómo las organizaciones en su dinámica demarcan un límite que permite reconocer qué elementos les pertenecen y cuáles no. Así, Bronstein *et altri* (Ob. cit.) se plantean que para dar cuenta del fenómeno de la autoorganización en los sistemas sociales es necesario responder a dos preguntas sin las cuales toda explicación queda vacía de contenido: ¿Dónde existe una organización? y ¿Por qué se tiene la sensación de que estos sistemas se van autoorganizando y perduran en el tiempo alcanzando estabilidad estructural y capacidad de adaptación?

Para contestar estas preguntas se proponen dos principios guías. A partir de este punto, se abrirá la posibilidad de comprender e investigar la auto-organización de los sistemas sociales.

- Toda organización social es una forma en el dominio lingüístico (Principio 1).

- Toda organización social es una red cognitiva (Principio 2).

Por organización social se entiende cualquier agregado compuesto por individuos. La organización puede tener un objetivo para el cual ha sido creada, por ejemplo una empresa o un club, o puede haberse desarrollado dentro de la evolución socio-cultural adquiriendo distintas formas en el tiempo, como es el caso de la familia. Habitualmente, cuando se trata de explicar estos sistemas se hace referencia a los objetivos del sistema, a cómo es la comunicación en el sistema y a ciertas relaciones entre el sistema y el entorno que permiten prever los cambios que se producirán en el

sistema. Varela (1983) denomina a esta forma habitual de entender los sistemas acoplamientos (o acoples) por entrada. Esto significa que el hilo conductor que permite entender la dinámica del sistema está dado por las relaciones de entrada y salida que tiene el sistema con su entorno. Esta forma de explicación resulta válida y útil para entender el funcionamiento de los mecanismos, desde un motor de combustión hasta una computadora, Para muchos resultó por lo tanto natural extenderla a la explicación de los sistemas sociales.

El problema surge sostienen Bronstein *et al* (Ob. cit.), porque a partir del acople o acoplamiento por entrada es muy difícil dar cuenta de los fenómenos de aprendizaje, adaptación, creatividad, así como de todas aquellas conductas que hacen de los sistemas sociales sistemas auto-organizados. Para superar esta limitación, propondremos otra forma de acople que Varela denominó acoples por clausura y que utilizó para entender la dinámica de los sistemas vivos. El desarrollo del segundo principio permitirá entender este concepto a partir del estudio de los sistemas con clausura operacional.

#### Creando organizaciones con palabras

Una nueva organización social surge a partir de un proceso conversacional. Los participantes aceptan las consecuencias del diálogo en el cual se crea una organización. Pero lo único que se hace en este momento fundacional es conversar. Conversar de una manera particular, pero sólo conversar. Una vez iniciada la conversación: ¿dónde existe una familia, o dónde existen las Naciones Unidas?

La respuesta es realmente inesperada y se verifica en cualquier ejemplo que se pueda dar de creación de una organización: una organización existe en el lenguaje. Por eso no importa si un miembro (hijo, heririano, etc.) de una familia se va a vivir a otro país, igualmente sigue manteniendo la relación de parentesco y de pertenencia a la familia. Tampoco importa si las Naciones Unidas cambian su sede. Su existencia como organización no está definida por su ubicación en el espacio físico, sino por las conversaciones que la crearon y que la mantienen viva. Su existencia está definida por la red conversacional que la constituye. Por lo tanto una organización existe en el dominio lingüístico. Pero cómo distinguir una organización en el lenguaje?

La experiencia cotidiana en la construcción del mundo consiste en “ver” cosas en el espacio físico. La percepción primaria está dada por la visión y por ello hablamos de punto de vista y no de punto de olfato. Consecuentemente se tiende a ubicar las cosas como si existieran en el espacio/tiempo de la física y, por lo tanto, las ciencias del

hombre, especialmente la sociología, se preguntan cuáles son los hechos que constituyen su campo de estudio y si es que son irreductibles a la física.

Por eso es útil entender, recomiendan Bronstein *et ai* (ob. cit.), que las organizaciones sociales existen en el lenguaje ya que al hacerlo son definidos el espacio substrato donde es posible distinguir los distintos objetos” (individuos y organizaciones sociales) que interactúan en él. Si se admite que el espectáculo del universo es un movimiento incesante de nacimiento, desarrollo y destrucción de formas; el espectáculo de la vida social es similar, y esta sucesión de formas tiene lugar en el espacio o dominio del lenguaje. Queda así claro cuál debe ser la tarea: prever la evolución de las formas y, si fuera posible, tratar de explicarla. Se llega así a la “cinemática” de las organizaciones cuyo objeto es parametrizar las formas o los estados del proceso considerado, teniendo en cuenta que las organizaciones sociales son formas en el dominio lingüístico. La “materia prima” sobre la cual se debe trabajar está dada por lo tanto por las conversaciones que conforman una red en la cual podemos distinguir nodos’ cuya estabilidad define la forma particular de la organización considerada.

Estos nodos, están definidos por acuerdos de segundo orden que al institucionalizarse dan lugar a las normas y roles dentro de una organización. Estos acuerdos de segundo orden son compromisos establecidos en ciertas conversaciones. Son llamados así porque según Bronstein *et al* (Ob. cit.), surgen de compromisos previos acerca de qué conversaciones se puede tener que generarán, a su vez, conversaciones que implicarán nuevas acciones. Se ha dado pues un paso más en la definición de organización social, por ello más que de redes comunicacionales se habla de redes conversacionales o redes de acuerdos.

### Capacidades cognitivas de la organización

Definir a una organización social como red cognitiva implica:

1. Hacer referencia a cierta topología particular que caracteriza a una organización social, donde los nodos están definidos por individuos o por conjuntos de individuos que conforman a su vez una red que opera como subsistema de la red global; y donde las conversaciones constituyen los elementos que relacionan estos nodos.

2. Remitir a ciertas analogías que se puede establecer con otras redes cognitivas naturales (el sistema nervioso y el sistema inmunológico principalmente).

El primer principio resulta insuficiente porque no dice cómo hacen las organizaciones para acoplarse o interactuar con su entorno y así mantener su identidad y

adaptarse a los cambios, reconocer los elementos que pertenecen o no al sistema y desarrollar conductas que asociamos habitualmente con cierta clase de sistemas “cognitivos”. Por eso se complementa con el segundo principio que permite entender cómo esta forma en el dominio lingüístico, establecida a partir de una red conversacional, es capaz de generar un contorno o “membrana conversacional” que permite distinguirla a pesar de los cambios que puedan producirse en los individuos que la constituyen.

Cuando las organizaciones sociales son investigadas “sentimos” que tienen una gran autoafirmación, que han logrado reemplazar muchas veces el objetivo para el cual fueron creadas y que se presentan como sistemas cuyo “objetivo” es seguir existiendo sin pérdida de su identidad. Al conceptualizar a las organizaciones sociales como sistemas autoorganizados es necesario caracterizarlas a partir de una forma particular de organización que las define como sistemas con clausura operacional.

Por clausura operacional se entiende una clase particular de organización que se caracteriza por tener como variable homeostática fundamental (su “objetivo” básico) seguir existiendo. Se puede así hablar de la organización egoísta. Todo sistema, distinguido a partir de ciertos criterios, presenta dos aspectos complementarios: su organización, que son las relaciones necesarias que lo definen, y su estructura, que son todas las relaciones entre los componentes que lo integran como tal. Por definición, la organización es invariante mientras el sistema mantiene su identidad sin desintegrarse; la estructura puede variar de tal forma que satisfaga las restricciones de la organización.

Los sistemas con clausura operacional son aquellos que a partir de una organización particular emergen del espacio donde existen sus componentes, conformando una totalidad que presenta las propiedades de los sistemas autónomos: una gran autoafirmación y plasticidad para adaptarse a los cambios del entorno sin pérdida de identidad. La figura #3 permite ilustrar este proceso circular Varela, (1982).

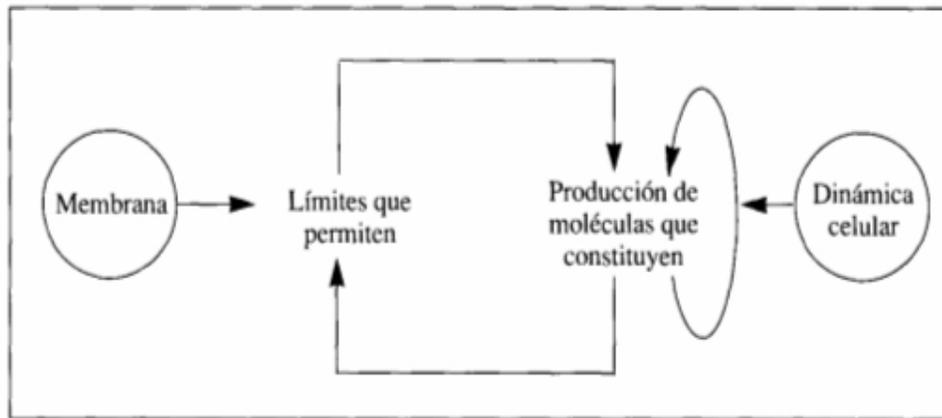


Figura 14.1. Clausura operacional en el dominio molecular

Figura # 3: Clausura operacional  
Fuente: Varela, 1982.

Este diagrama (véase Figura #3) es la clave que ilustra la situación analizada. La clausura de la operación hace que los productos estén en el mismo nivel que la producción. En este tipo de organización se desvanecen las distinciones usuales entre productor y producto, entre principio y fin, entre entrada y salida. Estas operaciones dejan de tener sentido, ya que estas propiedades interrumpen la circularidad que caracteriza a este tipo de sistemas y que definen a los sistemas autónomos. Una vez que las unidades autónomas están establecidas, un nuevo dominio es generado: la vida, tal como se la conoce en estos momentos. Los sistemas autónomos son sistemas estructuralmente determinados, definidos como unidad por su organización o sea, con clausura operacional.

Se puede definir con precisión esta forma de organización.

1. El sistema está constituido por procesos que están relacionados como una red, de tal manera que dependen recursivamente cada uno del otro en la generación y realización de los propios procesos.
2. Estos procesos constituyen al sistema como una unidad reconocible en el espacio en el cual existen.

Este tipo de organización puede ser satisfecho por distintas clases de procesos y ocurrir en cualquier espacio definido por las propiedades de los componentes. Si bien el caso paradigmático y más visible es el fenómeno de lo viviente, en el cual el proceso es la producción de componentes, también se puede tomar otros casos de procesos capaces de generar un sistema con clausura operacional. Por ejemplo: descripciones de eventos,

acuerdos de una conversación y, en general, cualquier clase de computación. Una vez que se alcanza la circularidad que define la clausura operacional, los procesos constituyen una organización autocomputada que alcanza coherencia a través de su propia operación, y no a través de intervención de contingencias del entorno (instrucciones, por ejemplo). Es por esto que los límites de la unidad (en el espacio que ésta exista) están indisolublemente ligados a la operación del sistema. Si se interrumpe la clausura organizacional, la unidad desaparece ya que desaparecen sus límites. Esta es una característica fundamental de los sistemas autónomos.

Las conversaciones de/en la red

Es necesario ahora a analizar qué clase de conversaciones tienen lugar en la red lingüística de una organización y qué es lo que asegura su estabilidad en el tiempo. Para esto se requiere precisar que, como cualquier otro sistema, una organización está constituida por elementos que guardan determinados tipos de relaciones entre sí y por una membrana o contorno que posibilita distinguir entre el adentro y el afuera. En el caso de una organización, los elementos son los individuos que la integran, las relaciones son los tipos de conversaciones que mantienen dentro de la red conversacional global de la organización que siempre es específica y distinguible de cualquier otra red conversacional. Esta especificidad suministra el contorno o membrana organizacional que define qué conversaciones pertenecen a la organización y que brinda los datos relevantes sobre la identidad de la organización bajo estudio.

Si bien en una organización se habla de una red conversacional como totalidad, también se distinguen subredes definidas por ciertas propiedades específicas. La red conversacional global de la organización es la resultante de estas subredes conversacionales que la componen, que pueden tener relativa independencia unas de otras, pero que forman parte de una colección única, pues por sí solas no podrían seguir existiendo. De esta forma la existencia de la red global determina las subredes que la constituyen. A través del estudio de estas redes conversacionales se pueden identificar las características y formas de ejercicio de las líneas de autoridad y mando, de conocimiento, de status, de amistad, de circulación de información y cualquier otro aspecto estudiado por las teorías tradicionales de la gerencia. El tipo de conversaciones presentes en las redes conversacionales de una organización presenta propiedades características resumibles en dos formas o movimientos conversacionales que Flores (1982) llama conversaciones para la acción y conversaciones para crear posibilidades.

Para ser más precisos en ese planteamiento se describen brevemente estos dos tipos de conversaciones. Conversaciones para la acción son aquellas mediante las cuales se establecen acuerdos o compromisos, que son los que generan precisamente acciones.

Cada uno de los términos de la forma canónica tendrá que ser consensuado y cumplido. Se trata de evitar así los riesgos del incumplimiento, de la mala interpretación, del fracaso de la acción. En el diálogo se trabaja para lograr algo y para evitar la frustración de fracasar en ello. Para evitar la quiebra de una acción que comienza en la propia conversación. Los peligros de quiebras son constantes, porque lo que se dice con palabras es sólo una parte ínfima de todo lo que realmente se dice. Se conversa en un contexto de escucha común que incluye acuerdos previos. Esto no sólo sucede en el ámbito de una organización sino en la vida cotidiana. Por eso se denomina a este tipo de *conversaciones para la acción*. Porque la propia conversación es un compromiso para la acción.

Conversaciones para crear posibilidades son aquellas que abren la posibilidad de conversaciones para la acción, pero que en sí mismas no conducen al compromiso de alguna acción concreta. Por ejemplo si se le pregunta a un amigo: “podríamos ir al cine”, se abre una instancia para otra conversación en la que acordaremos llevar a cabo ese programa con día y hora y con el compromiso mutuo de cumplirlo.

Es posible que en la vida cotidiana, fuera de cualquier ámbito organizacional predomine uno u otro tipo de conversaciones. Pero en las organizaciones, especialmente en aquellas que se hallan condicionadas por la búsqueda de resultados, las conversaciones para la acción son las decisivas. Durante estas conversaciones ocurren acciones de pedidos, promesas, compromisos, afirmaciones y declaraciones, movimientos lingüísticos sustentadores de la mayoría de las acciones humanas. El predominio de los pedidos, acuerdos, promesas y compromisos en las conversaciones para la acción, transforma estos movimientos conversacionales en elementos clave para cualquier estudio de la red conversacional de la organización. Para entender esto es menester detenerse en el concepto de acuerdo o compromiso.

Por compromiso se entiende una obligación o responsabilidad por una acción futura que se asume a través de un acto conversacional. A través de este acto, una persona al hablar se compromete a sí misma a la inteligibilidad, verdad, sinceridad y oportunidad de lo que dice Flores, (Ob. cit). Una empresa sólo puede sobrevivir en la medida en que pueda contraer compromisos y cumplir con ellos, para lo cual, a su vez, toma compromisos relativos a los recursos que requiere para cumplir con los

compromisos contraídos. Con esta finalidad los integrantes de la empresa se involucran en una red de conversaciones que incluyen peticiones y promesas para llevar a cabo los compromisos o para generar otros nuevos. Se trata de conversaciones recurrentes, especializadas en satisfacer ciertas clases de pedidos.

Coexistiendo con estas conversaciones existe un trasfondo de conocimientos y valores compartidos por quienes integran las diversas subredes conversacionales de la organización. Ese trasfondo común de escucha posibilita arribar a acuerdos y cumplirlos. Existe una predeterminación social, cultural y organizacional y un cuerpo de evidencia compartidas por los miembros de la organización. El trasfondo es lo obvio, lo que se supone sabido, aquello de lo que no es necesario hablar. Tanto en las conversaciones para la acción, como en aquellas para crear posibilidades, se habla de lo que no resulta obvio. Lo que se dice explícitamente es la punta del iceberg de lo realmente conversado. Sin embargo los conceptos utilizados hasta ahora, si bien necesarios, no resultan suficientes para entender ni la estabilidad ni la “forma” o la génesis de una organización. Para esto debemos considerar los acuerdos de segundo orden y la cuestión de la autonomía.

Los nodos de la red: acuerdos de segundo orden

Así como no toda conversación da como resultado un acuerdo, tampoco todos los acuerdos son de un único tipo ni cumplen idénticas funciones. En un diálogo cualquiera en el cual un jefe da una orden a su subordinado de presentar cierta tarea a una hora determinada del día y el compromiso del empleado a cumplimentar tal directiva. Detrás de un acuerdo tan simple como el del ejemplo, subyacen otros acuerdos que autorizan a ese jefe a dar esa orden, la manera como tiene que darla y la obligación del subordinado de satisfacerla, es decir, lo que un miembro de la organización puede hacer y de qué manera. Estos acuerdos de segundo orden incluyen desde los objetivos de la organización hasta las pautas operativas que debe cumplir cualquier integrante de la misma. Pautas que se deben cumplimentar aún en el caso en que no se encuentren escritas ni figuren en ningún manual de procedimientos.

Un acuerdo de segundo orden, a diferencia del acuerdo del primer orden que se agota en el cumplimiento de la acción, es un compromiso sobre las conversaciones y los acuerdos que se van a generar. Por esto los acuerdos de segundo orden no generan acciones sino que posibilitan las conversaciones que generan acciones. Este tipo de acuerdos dan estabilidad a la red conversacional puesto que determinan cómo se debe

conversar. Lo que distingue a una organización entonces es la configuración de los acuerdos de segundo orden que le brindan recurrencia y estabilidad.

Este concepto de acuerdo de segundo orden tiende un puente hacia categorías tan estudiadas por las teorías de la administración y la gerencia como la de rol y sistemas organizativos, pues explica su génesis. Las categorías rol, *management*, etc., expresan siempre acuerdos de segundo orden. Entre los acuerdos de segundo orden tienen especial interés aquellos que estipulan las condiciones que debe cumplir una persona para pasar a integrar la organización. Cuando estas condiciones se cumplen se cierra un acuerdo básico de segundo orden que es el contrato de trabajo: la persona elegida pasa a ser un elemento de la organización. Como tal se encuentra habilitada para participar en las conversaciones de la red.

Se puede deducir de lo expresado más arriba que los acuerdos de segundo orden están ligados a la creación de posibilidades. Sobre ellos se construyen los sistemas organizativos y jerárquicos de cualquier organización: la división de tareas, las funciones, las atribuciones y responsabilidades de cada miembro. Sobre esta estructura se apoyarán todos los acuerdos de primer orden. Los acuerdos de segundo orden, además de especificar quiénes pertenecen o no a una organización, también estipulan los individuos que pueden representarla, en qué casos y en qué términos. O sea, establecen las condiciones de la comunicación dentro de la organización y de ésta con su entorno.

Para cohesionar el marco analítico de esta investigación se presenta a continuación algunos elementos generales de la teoría crítica.

### *Teoría Crítica*

En Conocimiento e Interés Habermas, según Austin (2000), propone que existen tres formas de interés cognitivo que a su vez proporcionan tres formas diferentes de acción: el interés técnico, el interés práctico y el interés emancipativo. Cada una de estas formas de interés cognitivo realizados en acciones da lugar a tres dimensiones de la existencia social humana: el trabajo, la interacción humana y el poder, respectivamente. El interés técnico del trabajo será estudiado por las ciencias analítico-empíricas, el interés práctico de la interacción humana es conocido por las disciplinas hermenéutico-históricas y el interés emancipativo del poder sería conocido por las ciencias críticamente orientadas (tanto empíricas como interpretativas).

Un aspecto interesante en el análisis de Habermas es la cuestión sobre la reproducción de las estructuras simbólicas del mundo de la vida). Para Habermas, estas estructuras se reproducen por tres vías fundamentales: el aspecto funcional del entendimiento, esto es, la continuación del saber válido, la tradición y la renovación del saber cultural; el aspecto de coordinación de la acción, o la estabilización de la solidaridad de los grupos, y el aspecto de socialización, o la formación de actores capaces de responder de sus acciones. A cada uno de estos tres aspectos o procesos de reproducción simbólica le corresponde un componente estructural del mundo de la vida; a saber: la cultura, la sociedad, y la personalidad.

	<b>Saber</b>	<b>Medio:</b> Dimensión de la existencia social humana	<b>Ciencia:</b> Disciplina que lo caracteriza
• <b>Técnico</b>	<b>Instrumental Explicación causal)</b>	<b>Trabajo</b>	Ciencia <b>analítico-empíricas o naturales</b>
• <b>Práctico</b>	<b>Práctico (entendimiento)</b>	<b>Interacción humana/el lenguaje</b>	<b>hermenéutica histórica o "interpretativas"</b>
• <b>Emancipativo o emancipatorio</b>	<b>Emancipatorio (reflexión)</b>	<b>Poder</b>	<b>ciencias críticas, o críticamente orientadas (empíricas e interpretativas)</b>

La "Teoría de la Acción Comunicativa" reúne los múltiples cabos en un todo sistémico en donde "las intuiciones contenidas en su tricotomía original de los intereses humanos están conceptualmente transformados en un nuevo registro dentro del contexto de su teoría). Habermas, continúa Austin (Ob. cit) propone un modelo que permite analizar la sociedad como dos formas de racionalidad que están en juego simultáneamente: la racionalidad sustantiva del mundo de la vida y la racionalidad formal del sistema, pero donde el mundo de la vida representa una perspectiva interna como el punto de vista de los sujetos que actúan sobre la sociedad, mientras que el Sistema representa la perspectiva externa, como la estructura sistémica (la racionalidad técnica, burocratizada-weberiana, de las instituciones).

El concepto de Mundo de la Vida, Habermas lo obtiene de la sociología fenomenológica, esencialmente de las teorías de Alfred Schütz, pero eso si, rompe con la fenomenología tradicional al abandonar las categorías de la filosofía de la conciencia

con las que Husserl trata la problemática del mundo de la vida y sugiere representarnos a éste (el "mundo de la vida") como "un acervo de patrones de interpretación transmitidos culturalmente y organizados lingüísticamente", con la adición de las ideas de G.H. Mead.

De esta forma Habermas elabora una síntesis entre la visión del que estudia a la sociedad como un conglomerado de sistemas complejos, estructurados, donde el actor desaparece transformado en procesos (sistema-racional-burocrático), y por otro lado, también incluye el análisis sociológico que da primacía al actor, como creador inteligente pero a la vez sumergido en la subjetividad de los significados del mundo vital. Es más, uno no debe confundir sociedad con mundo de la vida (como en Husserl): la sociedad, dice Habermas, no es equivalente al mundo de la vida, dado que la sociedad es, a la vez, mundo de la vida y sistema).

El concepto de acción, se origina en el interés de diversos movimientos filosóficos por el hombre como agente, y en la búsqueda de una comprensión de la naturaleza y el contexto de la actividad humana, como esencia de la sociedad humana. "Hace referencia al nivel micro, a los actores humanos individuales, pero también puede hacer referencia a la actuación de colectividades (macro)". Para Austin (Ob.cit) el concepto de acción es casi un producto de la Revolución Industrial; comienza a aparecer en Marx como "actividad productiva" e irrumpe en las ciencias sociales de los años 30 en Parsons ("La Estructura de la Acción Social") y en G.E. Mead y su concepto del acto (mencionado ya) en *Mind, Self and Society*. Hacia los 60, según Bernstein "una ojeada rápida a las revistas filosóficas y libros publicados en la década iniciada en 1960 revelaría que la naturaleza y significado de la acción, así como de los conceptos afines como intención, propósito, teleología, motivo, razones, etc. estaban en primer término en la discusión filosófica" durante los años 80 continúa siendo un concepto importante para diversos sociólogos: en Giddens como "agencia" (referido a las instituciones), en Touraine (actores sociales) y en Habermas en la Teoría de la Acción Social, "De manera que la sociedad se concibe desde la perspectiva del sujeto en acción".

Habermas contempla la acción comunicativa y el mundo de la vida como conceptos "complementarios". En concreto, la acción comunicativa puede considerarse como algo que ocurre dentro del mundo de la vida:

Por decirlo así, el mundo de la vida es el lugar trascendental donde se encuentran el hablante y el oyente, donde de modo recíproco reclaman que sus posiciones encajan

en el mundo... y donde pueden criticar o confirmar la validez de las pretensiones, poner en orden sus discrepancias y llegar a acuerdos (Habermas 1987:126)

Habermas pretende interpretar el mundo de la vida bajo las categorías del Humboldt, suponiendo "una conexión interna entre las estructuras del mundo de la vida y la imagen lingüística del mundo". El lenguaje y la cultura son constitutivos del mundo de la vida mismo.

En la práctica comunicativa cotidiana no hay situaciones absolutamente desconocidas. Incluso las nuevas situaciones emergen a partir de un mundo de la vida constituido desde un acervo cultural de saber que ya nos es siempre familiar. Por lo tanto, no es posible huir del mundo de la vida:

"...los agentes comunicativos se mueven siempre dentro del horizonte que es su mundo de la vida; de él no pueden salirse".

El acervo de saber del mundo de la vida provee, según Habermas, a los participantes de la acción de convicciones de fondo aporéticas, que más adelante darán lugar a los procesos de entendimiento. En otras palabras: si la acción comunicativa es posible, lo es sobre el horizonte aporético del mundo de la vida

El mundo de la vida constituye un "trasfondo moldeador y contextual de los procesos por lo que se alcanza la comprensión" mediante la acción comunicativa . Implica una amplia serie de suposiciones no expresadas sobre la comprensión mutua que ha de existir y de suposiciones que deben ser mutuamente comprendidas para que la comunicación tenga lugar.

Según Bernstein (1991), "Habermas quiere hacer justicia a la integridad del mundo vital y a los sistemas sociales, y demostrar cómo cada uno presupone al otro. No podemos comprender el carácter del mundo vital a menos que comprendamos los sistemas sociales que lo configuran, y no podemos comprender los sistemas sociales a menos que veamos cómo surgen a partir de las actividades de los agentes sociales".

Otra forma de ver esta polaridad sociológica es a través del concepto de racionalidad, porque mundo vital y sistema representan a su vez dos formas distintas de racionalidad, Bernstein (Ob. cit) agrega, La síntesis del sistema y de las orientaciones del mundo vital se integra con la delineación que hace Habermas de las diferentes formas de racionalidad y racionalización: la racionalidad de los sistemas es un tipo de racionalidad deliberada-racional, la racionalidad del mundo vital es una racionalidad comunicativa".

Habermas se preocupa por la racionalización del mundo de la vida porque implica una comunicación cada vez más racional en el mundo de la vida. Cree que cuanto más racional es el mundo de la vida, más probable es que la interacción esté controlada por una "comprensión mutua motivada racionalmente".

El supuesto de la teoría de la acción comunicativa es que, existen tres mundos, los que constituyen conjuntamente el sistema de referencia que los hablantes suponen en común en los procesos de comunicación. El mundo externo alude a los mundos objetivo y social, y el interno al mundo subjetivo. Es decir que, para esta concepción, el hablante, al ejecutar un acto de habla, entabla una relación pragmática con:

- algo en el mundo objetivo (como totalidad de las entidades sobre las que son posibles enunciados verdaderos); o
- algo en el mundo social (como totalidad de las relaciones interpersonales legítimamente reguladas); o
- algo en el mundo subjetivo (como totalidad de las propias vivencias a las que cada cual tiene un acceso privilegiado y que el hablante puede manifestar verazmente ante un público), relación en la que los referentes del acto de habla aparecen al hablante como algo objetivo, como algo normativo o como subjetivo.

El hablante y el oyente se entienden desde y a partir del mundo de la vida que les es común, (porque esta simbólicamente estructurado) sobre algo en el mundo objetivo, en el mundo social y en el mundo subjetivo.

De manera que, entender un acto de habla, significa, para el oyente, saber qué lo hace aceptable (en cuanto a cumplir las condiciones necesarias para que el oyente pueda adoptar una postura afirmativa ante la pretensión que a ese acto vincula el hablante). De esta manera, la acción comunicativa se basa en el consenso simbólico (de allí su problematicidad)

Sin embargo, no se está sugiriendo que todo acto de habla sea o deba ser a la vez verdadero, recto, veraz, adecuado e inteligible, sino que sólo se trata de establecer que todo acto de habla presupone tales pretensiones.

Cuando alguna de ellas resulta problematizada se da lugar a una específica forma de comunicación: el discurso argumentativo, cuya función es restablecer la acción comunicativa entre los hablantes, resolviendo el cuestionamiento de una determinada pretensión de validez.

La verdad, la rectitud y la veracidad, respectivamente, son los criterios de verdad. El mundo de la vida es el lugar trascendental en que el hablante y el oyente se

salen al encuentro planteándose esas pretensiones de validez; es el horizonte de convicciones comunes aporéticas en el que se da la acción comunicativa.

<b>MUNDO DE LA VIDA</b>		
<b>mundo objetivo</b>	<b>mundo social</b>	<b>mundo subjetivo</b>
Como totalidad de las entidades sobre las que son posibles enunciados verdaderos	Como totalidad de las relaciones interpersonales legítimamente reguladas	Como totalidad de las propias vivencias a las que cada cual tiene un acceso privilegiado y que el hablante puede manifestar verazmente ante un público
<b>criterios de verdad</b>		
<b>verdad</b>	<b>rectitud</b>	<b>veracidad</b>

## Referencias

### a) Bibliográficas

- Becerra, G. 2001. La educación superior como proyecto político educativo: Autonomía, financiamiento, gratuidad. Universidad de los Andes Consejo de Publicaciones
- Berger, P. y T. Luckmann 1968. La construcción social de la realidad. Ed. Amorrortu, Buenos Aires.
- Bernstein R., 1991. Habermas y La Modernidad, Cátedra, Madrid
- Bertalanffy Von, L. Teoría General de los Sistemas. Editorial Fondo de Cultura Económica. México. 1976.
- Bronstein et al. 1999. En Métodos y técnicas cualitativas de investigación en ciencias sociales compilado por Delgado y Gutierrez. Síntesis psicológica.
- Capra, F 2000. La trama de la vida. Barcelona. España. Editorial Anagrama
- 2002. Conexiones ocultas. Barcelona. España. Editorial Anagrama
- Etkin, J. 1994. La doble moral de las organizaciones. McGraw-Hill
- y Schvarstein. 2000. La Identidad de las organizaciones. Invarianza y cambio. Paidós
- Flores F. 1982. Management and communication in the office of the future. Logonet. Berkeley.
- Habermas J., 2001. Acción comunicativa y razón sin trascendencia. Paidós
- Heiddeger M. 1990 Identidad y diferencia. Anthropos. Editorial del hombre
- Maldonado C. 2005. CTS+P. Ciencia y tecnología como políticas públicas y sociales. Universidad de Externado de Colombia. Centro de investigaciones y proyectos especiales. Observatorio colombiano de ciencia y tecnología.
- Maturana, H. y F. Varela 1995. De maquinas y seres vivos. Autopoiesis: la organización de lo vivo. Editorial Universitaria, Colección El Mundo de las Ciencias, Tercera Edición Santiago, Chile.
- \_\_\_\_\_ 1984. El árbol del conocimiento. Editorial Universitaria Santiago de Chile.

- 1990. Biología de la Cognición y Epistemología. Ediciones Universidad de La Frontera.
- \_\_\_\_\_.1995. La Ciencia y la Vida cotidiana: La Ontología de las Explicaciones Científicas. En: La Realidad: ¿Objetiva o Construida? Volumen I. Barcelona: Editorial Anthropos.
- \_ 1987. The biological foundation of self consciousness and the physical domain of existence. In: Physics of Cognitive Processes. E. R. Caianiello (Ed), World Scientific, Singapore,pp.324-379.
- 1988b. Ontología del conversar. Terapia Psicológica, 10, 15-23.
- , 1990. Science and daily life: the ontology of scientific explanation. In W. Krohn, G. Koppers and H. Nowotny (eds), "Selforganization: portrait of a scientific revolution" (pp. 12-35). Dordrecht, Kluwer Academic Publishers
- . & Mpodozis, J. 1992. Origen de las especies por medio de la deriva natural. Publicación ocasional No 46/1992. Museo Natural de Historia Natural. Editor: Dirección de Bibliotecas, Archivos y Museos. Santiago de Chile
- H.R. and G. Verden-Zoller. 1993. Amor y juego, fundamentos olvidados de lo humano. Instituto de Terapia Cognitiva. Santiago de Chile
- , H.R. 1995. Biology of self consciousness. In Giuseppe Trantour (Ed.), Consciousness: distinction and reflection. Naples. Editorial Bibliopolis. Italy.
- H. R. and G. Verden Zoller (in press). The origin of the humanness in the biology of the intimacy. El origen de lo humano en la biología de la intimidad. Instituto de Terapia Cognitiva. Santiago de Chile.
- Mayz J., 1984. El ocaso de las universidades. 3ra edc.: Caracas: Universidad Simón Bolívar - Cátedra Unesco de Filosofía
- Miguez A. 2002. Parménides, Heráclito. Fragmentos. Biblioteca de Filosofía. Folio
- Morles, V., Medina E., Álvarez N. 2003. La Educación Superior en Venezuela. *Informe 2002 a iesalc-unesco*
- Negrete P., 2000. La mónada. De la Filosofía natural a la Metafísica. Universidad de los Andes. Consejo de Publicaciones. Consejo de Estudios de Postgrado

Ortín, N. 1989. La autonomía universitaria en el proceso histórico. Caso Venezuela. Universidad del Zulia. Editorial de la Universidad del Zulia.

----- 2004. La reapertura de la Universidad del Zulia. Reconstrucción de un proceso histórico 1908-1946. Colección Historia de la educación en Maracaibo. Universidad del Zulia. Editorial de la Universidad del Zulia

Pérez, A. La universidad venezolana: de la colonia a la crisis actual. Utopía y Praxis Latinoamericana / Año 9. N° 27 (Octubre-Diciembre, 2004) Pp. 97 – 101.

Prigogine I.1967. Dissipative structures in Chemical systems, en Stig Claesson (ed.), Fast reactions and primary processes in chemical kinetics, Interscience.

Solé F. 2003. Seminario de dirección estratégica de las universidades. Cátedra UNESCO.

Varela, F.1990. Conocer: las ciencias cognitivas: tendencias y perspectivas. Cartografía de las ideas actuales. Ed. Gedisa, Barcelona.

#### b) Electrónicas

Austin, T. 2007 Los tres niveles del mundo de Jürgen Habermas. [http://www.geocities.com/tomaustin\\_cl/soc/Habermas/haber2.htm?20077](http://www.geocities.com/tomaustin_cl/soc/Habermas/haber2.htm?20077)

Albornoz, O. Sobre la libertad académica y la dinámica de la universidad venezolana: respuesta a un Rector. (Borrador, sujeto a revisión). Universidad Central de Venezuela. <http://www.iesalc.unesco.org.ve/documentosinteres/venezuela/Autonom%EDa%20-%20Orlando%20Albornoz.pdf>. Jueves, 21 de junio de 2007, 10:47:00

Brunner, J. Sistema privatizado y mercados universitarios: competencia reputacional y sus efectos. Informe Final de Proyecto FONDECYT N° 1050138.

-----, 2007 Mercados universitarios: Los nuevos escenarios de la educación superior. Informe Final de Proyecto FONDECYT N° 1050138. <http://mt.educarchile.cl/MT/jjbrunner/archives/libros/Fondecyt/tEXTO140207FS.pdf>

Ibarra, E. La universidad en México hoy: Gubernamentalidad y modernización. UNAM, UAM-Iztapalapa, UDUAL <http://estudios-institucionalesuamc.org/ibarra/premio.htm>. Viernes, 06 de julio de 2007, 11:30:27



