

Las organizaciones contemporáneas tipo mp3 y su influencia cultural*

The contemporary organizations type mp3 and their cultural influence

*Hugo Macías Cardona***

Fecha de recepción: 30 de septiembre de 2010

Fecha de aprobación: 12 de noviembre de 2010

* Este artículo de reflexión fue elaborado en el seminario de Sociología de la Empresa, orientado por el profesor Sebastien Arcand PhD, en el doctorado en Administración de la Universidad EAFIT.

** Economista y Magíster en Economía Internacional, egresado de la Universidad Nacional de Colombia; becario Colciencias para adelantar estudios de doctorado en Administración en la Universidad EAFIT, Colombia; profesor de tiempo completo de la Universidad de Medellín, Colombia. Correos electrónicos: hmacias@udem.edu.co y hmaciasc@eafit.edu.co.

Resumen

En este artículo se hace una reflexión sobre la influencia cultural de organizaciones contemporáneas con estructuras des-jerarquizadas y procesos internos no secuenciales, que el profesor Richard Sennet ha llamado organizaciones MP3. A partir de las estructuras organizacionales descritas por Álvaro Zapata, la distinción entre trabajo y labor de Hannah Arendt, los mecanismos de vigilancia foucaultianos y una contextualización en Colombia, se analiza la baja lealtad institucional, la disminución de la confianza informal entre quienes laboran y el debilitamiento del conocimiento institucional.

Palabras clave: estructura organizacional, control, poder, cultura, cambio institucional

Clasificación JEL: D40, M11, Q52, P28, E61, O17

Abstract

The article reflects on the cultural influence of contemporary organizations with des-hierarchical structures and not sequential internal processes, which Professor Richard Sennett has called MP3 organizations. From the organizational structures described by Alvaro Zapata, the distinction between labour and work of Hannah Arendt, Foucault's monitoring mechanisms and contextualization in Colombia, discusses the low institutional loyalty, the decrease in informal trust between workers and weakening of institutional knowledge.

Key words: organizational structure, control, power, culture, institutional change

JEL Classification: D40, M11, Q52, P28, E61, O17

1. Introducción

El libro *The Culture of the New Capitalism*, publicado en 2006 por el profesor Richard Sennet², de *London School of Economics*, presenta un grupo de características de las organizaciones tradicionales que permiten diferenciarlas de las organizaciones contemporáneas. En las primeras el diseño arquitectónico era piramidal y podían apreciarse fácilmente la estructura de poder, la dirección y los mecanismos de comunicación, el alto nivel de confianza informal entre los trabajadores, las actividades desarrolladas por cada trabajador y además se generaba un ambiente estable, donde los esfuerzos de corto plazo contribuían a construir

un futuro más seguro. Por su parte, la organización contemporánea tiene características mucho más flexibles, donde se pueden seleccionar y realizar solo algunas de las numerosas funciones en un momento dado, la secuencia de producción puede variar y los empleados pueden ser despedidos y re-contratados; en suma, en la organización contemporánea se presenta una precarización de las relaciones de trabajo, la estructura organizacional es des-jerarquizada y las diferentes actividades se desarrollan en secuencias no lineales³.

El punto de partida de éste artículo son las cinco secciones de ese mismo libro denominadas: "liberación", "arquitectura institucional", "autoridad y

² Richard Sennet es profesor emérito de sociología de la *London School of Economics*; nació en 1943 en Chicago, fue alumno de Hannah Arendt y se doctoró en la Universidad de Harvard en 1969. Es director-fundador del Instituto de Humanidades de Nueva York y ha recibido varios premios recientemente en Europa por sus aportes a la sociología.

³ SENNET, R. *The culture of the new capitalism*. New Haven & London : Yale University Press, 2006.

control", "tres déficit sociales" y "entendiéndose a uno mismo". El libro describe el enorme poder asumido por las grandes corporaciones, la expansión de la especulación financiera y el desarrollo de las tecnologías de la información y la comunicación; también presenta la organización como una máquina moderna que trasciende la construcción tradicional tipo pirámide, así como la transición desde la figuras de autoridad en las organizaciones tradicionales a otras donde está más diseminado el poder gracias a tecnologías de comunicación y a diseños organizativos que permiten vigilar permanentemente a los trabajadores y que ellos también vigilen a quienes los vigilan; por último, se refiere al déficit organizacional resultado del cambio institucional (baja lealtad institucional, disminución de la confianza informal entre los trabajadores y debilitamiento del conocimiento institucional) y discute el tema de la identidad en el trabajo, según la clase social, el tipo de trabajo dentro de la organización y el contexto cultural⁴.

El objetivo de este artículo es analizar la influencia cultural que tienen las organizaciones MP3 descritas por Sennet, en comparación con su número relativamente reducido en el mundo y mucho más reducido en Colombia⁵. Para ello se presenta la perspectiva de Sennet y se hace un análisis de ese tipo de

organizaciones y de su impacto en la sociedad contemporánea, acudiendo también a otros autores como Hannah Arendt, Michel Foucault, Jeffrey Pfeffer y algunos colombianos como Álvaro Zapata Domínguez, Carlos Eduardo Martínez, entre otros.

2. La organización MP3 descrita por Sennet

El profesor Richard Sennet señala que en el siglo XX pareció terminar la esperanza de un capitalismo social, especialmente por tres fenómenos: (1) el enorme poder asumido por las grandes corporaciones, asociado a la abundante disponibilidad de capitales, (2) la nueva preferencia por resultados de corto plazo en lugar de esperar pacientemente los beneficios por períodos más prolongados y (3) el desarrollo de las tecnologías de la información y la comunicación. El primero se explica por la enorme movilidad internacional de capital auspiciada por los acuerdos de Bretton Woods y su natural transformación de las actividades bancarias; hubo recursos disponibles para una expansión sin precedentes de las empresas y la real internacionalización de las mismas; la disponibilidad de capitales también favoreció los procesos de fusiones y de adquisiciones, pero los fondos de inversión empezaron rápidamente a ejercer presión sobre las gerencias; había emergido una nueva fuente de poder

⁴ Ibid.

⁵ Ver nota número uno sobre lineamientos del documento.

lateral, ya no se podían tomar las decisiones desde la parte interna más alta de la empresa, sino que había que tener en cuenta a los accionistas. El segundo se refiere sobre todo a que el precio de las acciones se convirtió en el principal medidor del éxito de la compañía, lo cual incrementó la rotación en la propiedad de las acciones y con ello la estabilidad empezó a aparecer como una muestra de debilidad; los mercados premiaron a aquellas compañías que desmontaron rápidamente sus rígidas estructuras burocráticas. Por su parte, la tecnología de las comunicaciones disminuyó la mediación y la interpretación de comandos y de reglas que pasaban verbalmente de manera descendente en la cadena de mando, reduciendo visiblemente el tiempo para conseguir una decisión ejecutiva.

Para comprender en detalle la organización MP3, es necesario precisar el origen de la organización piramidal tradicional, que es el que le da sentido. La estructura de este tipo de organización está vinculada al concepto de burocracia introducido por Max Weber en 1922, por los mismos años que fueron publicadas las obras de Taylor y Fayol, con pretensiones especialmente descriptivas; sin embargo, *Economía y Sociedad* sólo fue traducida al inglés en 1947 y al francés en 1971, por lo que su influencia en las

organizaciones privadas no fue inmediata. El fenómeno burocrático es de gran amplitud y complejidad, de manera que no se pretende aquí ser exhaustivo, pero sí se presentan varias precisiones: la burocracia es una forma de ordenamiento propio de las grandes empresas capitalistas de principios del siglo XX, su propósito central es introducir un sistema racional formal, que funcione de manera rutinaria, eficiente, con unos procedimientos claros que el empleado debe seguir; se trata de disciplina, de obediencia, de técnicas racionales que omiten el carácter humano del empleado; la estructura burocrática tradicional está centrada en un funcionalismo inflexible, donde los procesos están normalizados y se han formalizado jerárquicamente; es una máquina que funciona de manera predecible, un instrumento de dominación, una "jaula de hierro"⁶.

En su lugar, se desarrolló una máquina moderna similar en tres sentidos a un MP3. Por un lado, el MP3 se puede programar para escuchar sólo algunas bandas, mientras que la organización flexible se puede programar para realizar sólo algunas de las múltiples funciones posibles en un momento determinado; en segundo lugar, la organización flexible, como el MP3, se puede programar con secuencias no lineales, es decir, se puede alterar el orden en la

⁶ MARÍN, D.A. El sujeto humano en la administración: una mirada crítica. En : Cuadernos de Administración, 19 (32), 2006; WEBER, M. La ética protestante y el espíritu del capitalismo. Barcelona : Península, 1989; WEBER, M. Economía y Sociedad. México : Fondo de Cultura Económica, 1997.

ejecución de los procesos; por último, lo inmediato y las pequeñas tareas se convierten en el énfasis al mismo tiempo que se mantiene el control desde una unidad central. Es el reino de la ambigüedad, donde los jefes esperan que sus subalternos sepan qué es lo que hay que hacer y cómo quieren que se haga, sin necesidad de comunicárselo o repetírselo. Estas organizaciones acentúan las habilidades en las relaciones humanas, se necesita dinamismo, sobre todo frente a circunstancias difíciles. En estas estructuras fluidas la sensibilidad sustituye el deber, se hace una vigilancia automatizada, al estilo de Foucault⁷. Aquí los grupos tienen cierta autonomía, los premios vienen solo para el equipo que gana y no queda casi nada para los demás. Esto genera tensiones y ansiedad en los trabajadores, la línea entre el competidor y el colega se hace muy confusa, se hace un paso institucional del pavor de la estructura burocrática jerarquizada, a la ansiedad de los terrenos movedizos⁸.

Aquí también se refleja la desigualdad, que se ha convertido en el Talón de Aquiles de la economía moderna: la remuneración exagerada para los directivos, con estancamiento de los ingresos de la clase media. En esta nueva estructura el centro gobierna la periferia de manera cuasi-directa (por medio de

distintos mecanismos), sin la intervención de muchas capas medias. Para que los directivos no aparezcan como los autores de cambios institucionales impopulares, aparecen los consultores proponiendo los cambios más difíciles y presentándolos como una salida difícilmente eludible. De esta manera, se hacen intentos por escapar de la jaula de hierro utilizada por Weber para describir la burocracia de principios del siglo XX.

3. Algunos elementos de discusión

El mismo Sennet hace explícita su intención de no generalizar al extremo su análisis del cambio estructural en las organizaciones: "las tres nuevas páginas descritas se aplican actualmente solo a ciertas clases de burocracias económicas [...] La mayoría de las firmas de América y de Gran Bretaña tienen menos de 3.000 trabajadores, muchas tienen solo un alcance local"⁹ o son empresas familiares; estas firmas pueden funcionar perfectamente bien como pequeñas pirámides burocráticas. "Los gobiernos grandes y las instituciones cívicas han intentado desmontar su pasado institucional después de éste modelo. La misma imagen de las burocracias grandes, fiables, estables que proporcionan ventajas de largo plazo, horroriza a los reformadores políticos"¹⁰.

⁷ FOUCAULT, M. Vigilar y castigar: nacimiento de la prisión. Buenos Aires : Siglo XXI, 1976.

⁸ SENNET, Op. Cit., p. 49-54.

⁹ Ibid., p. 45.

¹⁰ Ibid., p. 45-46.

Por su parte, el libro de análisis y diseño organizacional, publicado por el profesor Álvaro Zapata Domínguez en diciembre de 2008, hace un recorrido por las diferentes maneras de comprender la organización, con lo que se entra un poco más en detalle, para no simplificar tanto y referirse solo a una organización tradicional piramidal y a una moderna abierta. Si bien Hammer y Champy en 1993 afirmaron que la administración había perdido más de 200 años por haber adoptado los principios de la división del trabajo, son numerosas las contribuciones que se han hecho durante el período: ha cambiado bastante desde la administración científica de Taylor, el proceso administrativo de Fayol, la burocracia como organización ideal planteada por Weber, la organización informal de Elton Mayo, la organización sistémica y de contingencia de Katz y Kahn, la decisión como organización de Herbert Simon, la organización vista como un sistema político por Morgan Gareth, la estructura como seguidora de la estrategia de Chandler, entre otras apreciaciones¹¹. No se trata ni mucho menos de un error de apreciación de Sennet, pero sí de una simplificación que es necesario tener presente, para no sacar ingenuamente conclusiones apresuradas; además, no se fijan los períodos históricos de una o

de otra, en lo que autores como Michel Foucault son más dedicados.

Las ventajas internas de las fusiones y adquisiciones hay que ponerlas también en su lugar. Jeffrey Pfeffer y Robert Sutton han resaltado que la mayoría de las fusiones han fracasado, estiman que alrededor del 70%, especialmente aquellas que se hacen entre empresas con ubicaciones geográficas distantes, las que se dan entre empresas de similar tamaño y las que se hacen entre empresas con incompatibilidad cultural empresarial¹². En el libro se presentan abundantes ejemplos y detalles internos de los procesos.

Una distinción relevante entre trabajo y labor fue introducida por Hannah Arendt en su libro clásico de 1958 y en una conferencia de 1957 publicada recientemente en español; allí se refirió a la labor, el trabajo y la acción como las principales actividades humanas. La diferencia está en que "es obvio que la labor es una actividad que corresponde a los procesos biológicos del cuerpo, esto es, como dijo el joven Marx, el metabolismo entre el hombre y la naturaleza"¹³; por medio de la labor los hombres producen lo necesario para alimentar el proceso de la vida del cuerpo humano. El trabajo se refiere a la producción de bienes para el uso que no

¹¹ ZAPATA, A. Análisis y diseño organizacional: de la estructura funcional a la organización vacía. Cali : Universidad del Valle, 2008. P. 23-46.

¹² PFEFFER y SUTTON citan casos conocidos de fusiones no exitosas, como Daimler-Chrysler, American Online-Time Warner y Hewlett-Packard-Compaq. PFEFFER, J., y SUTTON, R. Hard Facts, Dangerous Half-Truths & Total Nonsense. Boston : Harvard Business School Press, 2006.

¹³ ARENDT, H. La condición humana. Buenos Aires : Paidós, 2005. P. 93.

son indispensables y que crean toda la dinámica de la economía moderna. Esta distinción es importante en la medida en que si las empresas MP3 crearan unas condiciones específicas para el trabajo, sin afectar la labor, el impacto social sería menos grave al interior de esas organizaciones y el efecto hacia las demás también sería reducido. La discusión está en si los trabajadores que resultan seriamente afectados por la nueva estructura organizacional resultan vulnerados en las necesidades básicas para sobrevivir; también cabría hacerse la pregunta si la labor está por fuera de las organizaciones modernas, particularmente de las que han evolucionado hacia una estructura MP3.

Los aportes de Arendt toman vigor en la medida que el reino de la libertad empieza solamente donde la labor acaba y donde el trabajo de las manos no fabrica bienes de consumo sino objetos de uso, que podrían ser superficiales; la labor y el consumo son solo dos etapas de un proceso idéntico "la destrucción, a pesar de inevitable, es accidental al uso pero inherente al consumo"¹⁴. Otro punto importante que se deriva de Arendt es que el trabajo tiene principio y fin, por lo que se adaptaría fácilmente a una estructura centralizada con planeación y donde se hagan ciertas previsiones sobre el futuro, e incluso se adaptaría a una

organización MP3; pero la labor no empieza ni termina, es un movimiento cíclico, circular, repetitivo, una rutina que requiere mantenerse, por lo tanto la labor no podría habitar en una organización MP3.

Además, Hannah Arendt introdujo el concepto de *homo faber*, entendido como aquel que habita un mundo estrictamente utilitario, donde los fines están sujetos a tener breve duración y a transformarse en medios para posteriores fines; allí todo debe tener un uso y se debe pre-sentar como instrumento para algo más. En este entorno el *homo faber* asume un punto de vista mecanicista, violenta la naturaleza para construir un lugar permanente para sí, se instala en el utilitarismo antropocéntrico; se convierte en un fabricante que sólo piensa en términos de medios y fines, es incapaz de entender el significado y usa instrumentos para erigir el mundo¹⁵.

Las apreciaciones de Arendt no solo serían pesimistas para una organización MP3 que ella no alcanzó a conocer, sino también lo eran para las empresas tradicionales por la caída en la trampa del utilitarismo: "la perplejidad del utilitarismo que constituye, por así decirlo, la filosofía del *Homo Faber*, es que queda atrapado en una interminable cadena de medios y fines sin llegar nunca

¹⁴ Ibid., p. 97.

¹⁵ ARENDT, H. Labor, trabajo, acción: una conferencia. En : H. ARENDT. De la historia a la acción. Buenos Aires : Paidós, 2005.

a ningún principio que pueda justificar la categoría, es decir, la utilidad misma”¹⁶. Pero incluso más grave resulta la pérdida de sentido de la vida que genera el instrumentalismo en el *Homo Faber*:

Se puede decir que el *Homo Faber* ha transgredido los límites de su actividad cuando, bajo el disfraz del utilitarismo, propone que la instrumentalidad gobierne el reino del mundo finito tan exclusivamente como gobierna la actividad a través de la cual las cosas en él contenidas llegan a ser. Ésta generalización será siempre la tentación específica del *Homo Faber*, a pesar de que, en último análisis, será su propia ruina: será abandonado a la ausencia de sentido en el corazón de la utilidad¹⁷.

El *homo faber* ni siquiera acudió a la posibilidad de hacer que los productos fueran más grandes que él mismo, tuvo en sus manos la posibilidad de erigir un mundo duradero, mediante el discurso podría construir historias llenas de significado que le permitieran interrelacionarse. Sin embargo, la mentalidad del *homo faber* tendría que haber cambiado por la posición central que tomó el concepto de proceso en la modernidad; “se cambió del «qué» al

«cómo», de la propia cosa a su proceso de fabricación”¹⁸, lo cual no fue ni mucho menos una bendición, “el *homo faber*, cuya actividad global está determinada por el empleo constante de patrones, medidas, normas y modelos, no podía soportar la pérdida de modelos o patrones absolutos”¹⁹; es decir, el *homo faber* no podría luego habitar en una organización con estructura MP3. ¿Dónde podrá encontrar sentido el trabajador contemporáneo, si la organización piramidal dejaba asuntos humanos esenciales sin resolver y la organización tipo MP3 no ha avanzado en la dirección de resolverlos, sino en todo lo contrario?

En estos términos, asistimos a la destrucción del doble sujeto de la modernidad, el sujeto crítico (kantiano) y el sujeto neurótico (freudiano), es decir, a aquel con capacidad de asumir posiciones propias para defenderlas y a aquel sujeto capaz de construir activamente su propio camino. En su lugar, aparece un nuevo sujeto precario, acrílico y psicotizante, es decir, con una identidad débil, cambiante, dispuesto a seguir las orientaciones consumistas de la sociedad; el sujeto queda en medio de un vacío, expuesto a todos los vientos y a una cultura basada en la vigilancia y la represión²⁰.

¹⁶ ARENDT, H. Op. Cit., p. 101.

¹⁷ Ibid., p. 102.

¹⁸ Ibid., p. 332.

¹⁹ Ibid., p. 183.

²⁰ DUFOUR, D.R. El arte de reducir cabezas: sobre la servidumbre del hombre liberado en la era del capitalismo total. Buenos Aires :Paidós, 2007.

4. La organización flexible y la mirada vigilante de Foucault

Desde los años noventa Foucault influyó visiblemente la representación del poder en el análisis de las organizaciones, especialmente en los trabajos publicados en el Reino Unido, que desarrollan la corriente de los *Critical Management Studies*²¹. Contrario al modelo marxista, donde el poder se identificaba claramente con una persona o grupo social, el poder visto desde Foucault es intrínseco a las relaciones entre los individuos, depende de métodos de control interiorizados que los somete y los presiona a ser útiles; cada trabajador se desprende más de la colectividad y se hace individualista; el aparato disciplinario evita la interrelación, siempre vigila, la dominación aparece en todas partes; las relaciones de poder se mantienen en las organizaciones mediante discursos, haciendo que el individuo pierda su autonomía y que se sienta solo una parte más de la organización²².

De esta manera, resulta inevitable incorporar el panóptico, que desde sus orígenes es una teoría o al menos un modelo de vigilancia y control; Jeremy Bentham lo propuso en 1791 como un modelo de prisión y también de hospital, escuela y lugar de trabajo. Este fue

retomado por Foucault en referencia a la historia de la medicina, donde los hospitales de la segunda mitad del siglo XVIII invirtieron la lógica del teatro griego, desde donde muchos espectadores podían apreciar a una persona y ahora se trataba de que una pueda vigilar a muchas²³. El concepto está relacionado directamente con las oficinas en espacios abiertos, donde cada trabajador puede visualizar fácilmente a los demás, con los salones de clase que tienen paredes de vidrio, con las cámaras de seguridad en los edificios o en las calles de una ciudad donde están instalados dispositivos para vigilar el cumplimiento de las normas de tránsito y otros parámetros no explícitos. La vigilancia está siempre presente, o la presunción de la misma, así como la amenaza latente del castigo; es una mirada omnipresente, donde el vigilante también es controlado.

En la organización MP3 los mecanismos de vigilancia y control se vuelven indispensables, son los que la hacen posible, sustituyen los mandos medios y mantienen el control centralizado, alimentan la ansiedad y crean una sensación de paranoia colectiva, le permiten al directivo controlarlo todo. El panóptico es hijo del capitalismo, propicia la eficiencia, el buen uso del tiempo y del espacio, pero es concordante con los lugares de encierro,

²¹ FERNÁNDEZ, C. J. Vigilar y organizar: una introducción a los *criticalmanagementstudies*. Madrid: Siglo XXI, 2007; SAAVEDRA, J.J. Descubriendo el lado oscuro de la gestión: los *Critical Management Studies* o una nueva forma de abordar los fenómenos organizacionales. En : Revista Investigación y Reflexión, XVII (2), 2009.

²² RUÍZ-VÁSQUEZ, J. C. Nuevas fronteras del poder en las organizaciones. Bogotá : Universidad del Rosario, 2004.

²³ FOUCAULT, Op. Cit.

convierte a los sujetos en objeto de información (el sujeto vigilado) y no en sujeto de comunicación; todo es vigilado y castigado en atención a una jerarquía aparentemente difusa.

La autoridad genera un proceso social complejo de dependencia. En las formas burocráticas de autoridad los subordinados creen que la autoridad tomará responsabilidad sobre ellos, mientras que en las formas carismáticas de autoridad los subordinados creen que la figura de autoridad terminará. En los ejércitos se presenta tanto la autoridad carismática como la burocrática, la percepción de incompetentes sobre los superiores en algunos casos coexiste con la obediencia voluntaria. Las organizaciones de punta contratan personas jóvenes con unas pretensiones de autoridad bajas y con importantes habilidades técnicas. Se ha presentado un divorcio institucional entre la fuerza y la voluntad²⁴.

5. El caso colombiano

En Colombia, como era de esperarse, el desarrollo de las organizaciones se ha dado en un nivel y en épocas diferentes a las analizadas por Sennet en Estados Unidos y Reino Unido. Un trabajo ilustrativo al respecto es el libro del profesor Carlos Martínez de la Universidad Nacional en Bogotá, quien

muestra las dificultades que enfrentaron los empresarios locales hasta la década de los cincuenta:

No obstante el entusiasmo de ingenieros como Alejandro López, Mariano Ospina Pérez, Julián Cock, Francisco Cisneros y otros, antes de los cincuenta [del siglo XX] no se presentaron las condiciones mínimas para el desarrollo de la industria manufacturera y la aplicación de técnicas de gestión *taylorfordista* en el país. Tanto en el sector privado como en el sector público se conocían ideas centrales del paradigma teórico del *Scientific Management*, pero no existían condiciones para ponerlas en práctica²⁵.

Las empresas de mayor tamaño, como Bavaria, Coltejer, Fabricato, Teji-condor, Icollantas y Corona, iniciaron su proceso de modernización en los sistemas de gestión, aplicación de herramientas de análisis de cargos, selección y capacitación técnica, organización racional, sistematización y estandarización del trabajo a partir de la década del cincuenta, en medio de conflictos laborales en algunos casos muy agudos. Los conceptos y técnicas modernas del proceso administrativo en las empresas colombianas no se aplicaron tempranamente por limitaciones de sistema financiero, asuntos

²⁴ SENNET, Op. Cit., p. 58-62.

²⁵ MARTÍNEZ-FAJARDO, C. E. Teoría avanzada de organización y gestión: análisis del desarrollo de competencias en las empresas colombianas. Bogotá : Universidad Nacional de Colombia, 2005. P. 281.

culturales, dificultades en el sistema político y debilidades en el sistema educativo para formar profesionales altamente capacitados^{26 27}.

Durante los años sesenta y setenta se dio una importante expansión de las organizaciones, auspiciadas por un nivel de protección estatal muy alto frente a la competencia extranjera, pero a finales del decenio del ochenta el modelo de acumulación hizo crisis y se derrumbó la protección estatal a las empresas, de la misma manera que en otros países de la región. Esto condujo a que las empresas que alcanzaron gran tamaño hasta finales de la década del ochenta, todas ellas con una estructura piramidal, empezaran a transformarse desde los primeros años de los noventa, en dirección hacia el modelo MP3. Este proceso fue auspiciado por una gran flexibilización del mercado de trabajo impulsada por el entonces Senador de la República Álvaro Uribe Vélez; mediante normas se destruyeron logros que habían costado décadas a las organizaciones de trabajadores colombianos y nunca se volvieron a establecer.

En el nuevo milenio, el 99% de las empresas son de menos de 10 trabajadores, lo cual impide la conformación de una estructura de MP3;

la mayoría de las empresas colombianas tienen una pequeña jerarquía piramidal, que usualmente no varía mucho en el tiempo. No obstante, los comportamientos de los trabajadores jóvenes, especialmente de aquellos con mayor nivel de formación, son similares a los de los trabajadores de organizaciones MP3, estos trabajadores están en la dinámica fluida, aunque trabajen en una empresa con estructura piramidal tradicional. Algunos directivos de mediano nivel se sienten amenazados porque vienen a ocupar cargos subordinados a ellos profesionales con importantes cualificaciones en el exterior; los altos directivos saben que los recién llegados no son una amenaza para los mandos medios, porque trabajan solo por temporadas y luego vuelven a salir del país, se vuelven a marchar a otro tipo de organización, a otra cultura, a otra realidad. Aún en el caso en que su situación económica no sea la de la clase alta, los jóvenes bien formados no esperan de la organización lo que esperaban los trabajadores de unas décadas atrás en términos de estabilidad, seguridad y solucionar la mayoría de sus necesidades a partir de la relación con la empresa.

En la actualidad las empresas colombianas “se encuentran rezagadas en su capacidad de gestión por el

²⁶ Ibid., p. 282-284.

²⁷ Sin embargo, algunas instituciones tenían acceso tempranamente a conocimiento de primer orden mundial, como el caso de la Escuela de Minas de Medellín, donde se enseñaban las obras de Taylor y Fayol desde 1918; el caso del Gimnasio Moderno de Bogotá, fundado en 1943, donde se empezó a impartir el método de casos de Harvard, y la existencia de 17 Escuelas de Administración en el país en la década de los sesenta (Mayor-Mora, 1996).

reconocido atraso tecnológico de métodos y equipos, limitaciones institucionales, diferencias culturales con sociedades industrializadas, limitaciones del sistema económico y financiero, fallas del mercado, escasa inversión en investigación y desarrollo tecnológico, y ausencia de nuevos proyectos derivados de la concertación sector privado – sector público”²⁸.

6. El déficit social y la identidad

El profesor Sennet identifica tres déficit sociales del cambio estructural relacionados con la baja lealtad institucional, la disminución de la confianza informal entre los trabajadores y el debilitamiento del conocimiento institucional. Aquí aparece el capital social como una herramienta sociológica que puede entenderse como contratos voluntarios formales o como redes que operan en la informalidad. Una de las maneras de medir el capital social entendido como la voluntad informal de cooperación entre las redes es la presencia de la lealtad; sin embargo, las organizaciones flexibles se mueven en el otro extremo, donde los trabajadores no sienten ninguna protección de la organización, de manera que no existe un proceso participativo que lo motive a tener lealtad. Este no es un problema delicado en períodos de auge, donde los negocios pueden ser conducidos como

relaciones de corto plazo sin lealtad necesaria, pero en períodos de contracción económica las relaciones de largo plazo son indispensables.

El segundo déficit social es la desconfianza informal, que se diferencia de aquella que se consigue firmando un contrato y se concentra en saber con quién se puede contar, especialmente cuando el grupo está trabajando bajo presión; ésta tarda bastante tiempo en construirse y se deteriora fácilmente por la constante presión en el trabajo. La estabilidad que tenía la estructura piramidal favorecía la acumulación de conocimiento para mantener el sistema funcionando, pero en la nueva estructura los funcionarios de bajo nivel, los que conocen los detalles, son los de mayor rotación en el trabajo. Las herramientas informáticas que sustituyen funcionarios pueden no ser adecuadas si la responsabilidad sobre su manejo se deja a las personas de cargos altos. Los inversionistas, que también son impacientes, son los que siguen sosteniendo las riendas del poder²⁹.

Sennet indica además que “el problema más difícil para construir un sentido de inclusión social, no está en el control de las instituciones, sino en el tema de la identidad en el trabajo”³⁰, que cada vez será más difícil de lograr, no solo por la estructura de la organización MP3

²⁸ MARTÍNEZ-FAJARDO, Op. Cit., p. 290.

²⁹ SENNET, Op. Cit.

³⁰ Ibid., p. 72.

misma, que no permite generar estabilidad y menos identidad, sino porque la instrumentalización ha echado a perder el sentido, como lo anotaba Hannah Arendt. Si “como regla general, la identidad no se refiere tanto a qué se hace, sino a dónde se hace”³¹, en éstas nuevas condiciones no habrá un lugar para construirla.

Otro asunto que invita al pesimismo es que en el esquema tradicional las posiciones jerárquicas posteriores se hacían un poco soportables por la promesa de gratificación futura de los esfuerzos realizados en el presente. En la organización MP3 el futuro no está garantizado, las promesas se rompen o ni siquiera se hacen; solo queda corto plazo, corto en el vacío, ni siquiera la labor (que no el trabajo) está garantizada. Esto también hace que el ahorro para el futuro, centro de la ética protestante, quede viciado.

Generalmente la llanura más baja en una organización, la más delgada de la red, la de más supervivencia personal requiere pensamiento estratégico formal, y el pensamiento estratégico formal requiere un mapa social legible [...] la erosión del capitalismo social ha creado una nueva formulación para la desigualdad [...] la vieja estructura

institucional se ha separado de hecho en el reino especial de organizaciones flexibles. En su lugar viene una nueva geografía del poder, el centro que controla las periferias del poder en instituciones con siempre pocas capas intermedias de burocracia³².

En el mismo sentido que Dufour³³, Manuel Cruz señala en la introducción al libro de Hannah Arendt “el mercado requiere consumidores de máxima plasticidad, dispuestos a doblarse ante los designios cambiantes de un sistema publicitario que desequilibra y multiplica el deseo, haciéndolo inestable y pasajero. Sujetos débiles, en definitiva, incapaces de proponerse metas para las que haría falta una identidad fuerte”³⁴. La posmodernidad arremete contra el deseo, lo divide, lo potencia, pero al mismo tiempo lo pulveriza; y lo hace para empezar otra vez: “la acción, con todas sus incertezas, es como un recordatorio siempre presente de que los hombres, aunque han de morir, no han nacido para eso, sino para comenzar de nuevo”³⁵.

Conclusiones

En este trabajo se ha mostrado que a lo largo del siglo XX el poder de las grandes corporaciones, la preferencia por el corto plazo y el desarrollo de las TICs, no sólo derrumbó la esperanza de

³¹ Ibid., p. 72.

³² Ibid., p. 81.

³³ DUFOUR, Op. Cit.

³⁴ CRUZ, M. Introducción. En : H. ARENDT. De la historia a la acción. Buenos Aires : Paidós. 2005. P. 17.

³⁵ ARENDT, Op. Cit., p. 107.

un capitalismo social, sino que indujo el desarrollo de la organización tipo MP3, que tiene una importante influencia cultural. Estas organizaciones, que se han denominado así porque en ellas se puede programar el desarrollo de sólo una de las múltiples funciones posibles en un momento determinado, porque esa programación se puede hacer en secuencias no lineales (alterar el orden de los procesos) y porque las pequeñas tareas se convierten en el énfasis, han conducido a que dentro de las organizaciones reine la ambigüedad, donde cada uno debe saber lo que debe hacer sin que se lo repitan, donde la sensibilidad sustituye el deber y donde se practica una vigilancia automatizada.

El profesor Richard Sennet³⁶ proporciona las herramientas para identificar y comprender éste tipo de organización, presente en todo el mundo, pero que no siempre es el resultado de la expansión organizacional, como se mostró a partir del libro de Jeffrey Pfeffer y Robert Sutton³⁷. Los textos de Álvaro Zapata³⁸ y de Carlos Eduardo Martínez³⁹, permiten evidenciar que en Colombia las organizaciones tipo MP3 no se han expandido masivamente y que siguen dominando las empresas con menos de 10 empleados, que funcionan como una pequeña y estable pirámide burocrática.

Sin embargo, la influencia cultural de las organizaciones tipo MP3 llega incluso a los espacios donde ésta no se ha expandido de manera masiva, particularmente en lo relacionado con la manera como los sujetos se articulan a las organizaciones. Si retomamos la distinción entre trabajo y labor, de Hannah Arendt, la primera como las actividades necesarias para alimentar el proceso y la segunda como aquellas actividades destinadas a la producción de bienes que no son indispensables, resulta más clara una de las influencias de ese tipo de organizaciones: la flexibilización del mercado laboral ha puesto a disposición de las organizaciones piramidales formas propias de contratación de la organización tipo MP3. Aunque no se labore en una organización tipo MP3, los sujetos enfrentan los mismos problemas: el futuro no está asegurado, sólo queda el corto plazo, ni siquiera la labor está garantizada.

En las organizaciones piramidales diseñadas para la labor, en el sentido de Hannah Arendt, quienes laboran apenas sobreviven y tienen ahora alta probabilidad de ser despedidos fácilmente, lanzados a la incertidumbre, condenados a no poder cubrir sus necesidades básicas, ponerse a merced de un mercado que puede contratarlos por

³⁶ SENNET, Op. Cit.

³⁷ PFEFFER, J., y SUTTON, R. *Hard Facts, Dangerous Half-Truths & Total Nonsense*. Boston : Harvard Business School Press, 2006.

³⁸ ZAPATA, Op. Cit.

³⁹ MARTÍNEZ, Op. Cit.

temporadas cortas y que siempre les seguirá entregando salarios de labor, no de trabajo. Este ambiente institucional limita dramáticamente la libertad, condena a quienes laboran a realizar esfuerzos exclusivamente para sobrevivir y no les permite conquistar la libertad, que empieza sólo donde la labor acaba, como lo indicó Hannah Arendt⁴⁰.

Así mismo, quienes están vinculados a organizaciones tipo MP3 o quienes viven en ambientes culturales influenciados por ese tipo de organización, enfrentan las mismas limitaciones del *Homo Faber* al que se refirió Hannah Arendt: utilitarismo, instrumentalización, pérdida de sentido, desorientación, ausencia de identidad y ausencia de metas. A esto se suma el sometimiento permanente a los dispositivos de vigilancia al estilo Michel Foucault y la amenaza latente de castigo, que han invadido las prácticas culturales cotidianas, no solo de labor, de trabajo, sino también en el tiempo de ocio. En la organización tipo MP3, y en sus espacios de influencia, los mecanismos de control se hacen indispensables, son los que la hacen posible, alimentan la ansiedad y crean una sensación de paranoia colectiva.

Los tres déficit sociales identificados por el profesor Richard Sennet (baja lealtad institucional, disminución de la

confianza informal y debilitamiento del conocimiento institucional), son el resultado de la estructura misma de la organización y de la ausencia de protección, particularmente por las condiciones contractuales. La lealtad institucional disminuye en una organización ambigua, que espera mucho (no se sabe qué) y que está dispuesta a reconocer solo al pequeño grupo de mejor desempeño; donde hay que esforzarse al máximo y probablemente los aportes no sean recompensados. En ese ambiente de débil cooperación y búsqueda de reconocimiento, las personas cercanas se convierten en una amenaza potencial, en la competencia, en quienes no se puede tener confianza informal (por fuera de los contratos). La relación con esa estructura flexible e inestable de la organización, la falta de claridad sobre lo que se espera y lo que funciona, la dinámica que rodea a este tipo de organizaciones, no solo borran la identidad de quien labora allí, sino que rompen el conocimiento institucional.

El desarrollo de las organizaciones en Colombia se ha dado en un nivel y en una época diferente a las organizaciones analizadas por Sennet; sin embargo, las organizaciones tipo MP3 están presentes en la estructura productiva nacional y su influencia cultural trasciende sus redes de empleados, proveedores y clientes. Estas organizaciones modernas contratan

⁴⁰ ARENDT, Op. Cit.

personas jóvenes con importantes habilidades técnicas y bajas pretensiones de autoridad, promueven una remuneración alta para los directivos y un estancamiento de la clase media y promueven la creación de consumidores de máxima plasticidad, incapaces de

ponerse metas por falta de una identidad fuerte. La influencia cultural no solo va más allá de sus propias redes, sino que si la organización piramidal deja asuntos humanos esenciales sin resolver, la organización tipo MP3 se ocupa mucho menos de ellos.

Referencias Bibliográficas

1. ARENDT, H. Labor, trabajo, acción: una conferencia. En : H. ARENDT. De la historia a la acción. Buenos Aires : Paidós, 2005.
2. ARENDT, H. La condición humana. Buenos Aires : Paidós, 2005.
3. CRUZ, M. Introducción. En : H. ARENDT. De la historia a la acción. Buenos Aires : Paidós, 2005.
4. DE GAULEJAC, V. Les fondements de l'idéologie gestionnaire. En : V. DE GAULEJAC. La société malade de la gestion: Idéologie gestionnaire, pouvoir managérial et harcèlement social. Paris: Seuil, 2005.
5. DUFOUR, D.R. El arte de reducir cabezas: sobre la servidumbre del hombre liberado en la era del capitalismo total. Buenos Aires : Paidós, 2007.
6. FERNÁNDEZ, C. J. Vigilar y organizar: una introducción a los critical management studies. Madrid: Siglo XXI, 2007.
7. FOUCAULT, M. Vigilar y castigar: nacimiento de la prisión. Buenos Aires : Siglo XXI, 1976.
8. MARÍN, D.A. El sujeto humano en la administración: una mirada crítica. En : Cuadernos de Administración, 19 (32), 2006.
9. MARTÍNEZ-FAJARDO, C. E. Teoría avanzada de organización y gestión: análisis del desarrollo de competencias en las empresas colombianas. Bogotá: Universidad Nacional de Colombia, 2005.
10. MAYOR-MORA, A. La profesionalización de la administración de empresas en Colombia. En : R. D. ECHEVERRY, A. CHANLAT, C. DÁVILA, y G. CAMACHO. En busca de una administración para América Latina: experiencias y desafíos. Santiago de Cali: Universidad del Valle, 1996.
11. PFEFFER, J. Organizations from a Critical Theory Perspective. En : J. PFEFFER. New Directions for

- Organization Theory. New York: Oxford University Press, 1997.
12. PFEFFER, J., y SUTTON, R. Hard Facts, Dangerous Half-Truths & Total Nonsense. Boston: Harvard Business School Press, 2006.
13. RUÍZ-VÁSQUEZ, J. C. Nuevas fronteras del poder en las organizaciones. Bogotá: Universidad del Rosario, 2004.
14. SAAVEDRA, J.J. Descubriendo el lado oscuro de la gestión: los Critical Management Studies o una nueva forma de abordar los fenómenos organizacionales. En : Revista Investigación y Reflexión, XVII (2), 2009.
15. SENNET, R. The culture of the new capitalism. New Haven & London: Yale University Press, 2006.
16. WEBER, M. La ética protestante y el espíritu del capitalismo. Barcelona : Península, 1989.
17. WEBER, M. Economía y Sociedad. México: Fondo de Cultura Económica, 1997.
18. ZAPATA, A. Análisis y diseño organizacional: de la estructura funcional a la organización vacía. Cali: Universidad del Valle, 2008.