

Los estudios organizacionales: un complemento para el estudio de la gestión social

Organizational Studies: A Complement to the Study
of Social Management

María Edith Morales Mosquera¹

Recibido: 17/08/2012 Aceptado: 16/10/2012

Resumen

El artículo recoge una reflexión producto del proyecto de tesis doctoral “Construcción intersubjetiva de la gestión social en la ciudad de Medellín” sobre los principales aspectos que hacen de los estudios organizacionales un complemento para avanzar en el campo de la gestión social, la cual ha sido tradicionalmente abordada desde la administración pública. Se plantea cómo éstos, al tener una perspectiva interdisciplinaria y trascender la mirada de la organización hacia el estudio de los fenómenos culturales, políticos, económicos y sociales –de naturaleza aparentemente no organizacional–, contribuyen a la conceptualización de la gestión de servicios sociales públicos, la cual no está centrada en la acción de una sola organización sino en la del conjunto de las organizaciones de la sociedad civil organizada. Para dar cuenta de ello, en primer lugar se explica qué es la gestión social, luego se exponen algunos de los principales aportes de las teorías organizacionales, haciendo énfasis en los aspectos que dan origen a los estudios organizacionales. Posteriormente se presentan los aportes de los estudios organizacionales a la investigación en gestión social, y por último se plantean las conclusiones.

Palabras claves:

Gestión; gestión social; servicios sociales públicos y estudios organizacionales.

1 MSc. en Educación y Desarrollo Humano, profesora de planta de la Universidad de Antioquia. Medellín, Colombia. Correo electrónico: csedith@antares.udea.edu.co

Clasificación JEL:

L31, M10.

Abstract

The article presents a reflection resulting from the PhD project “Construction intersubjective social management in the city of Medellín”, on the main aspects that turn the organizational studies into a complement in order to advance in the field of social management, addressed by tradition from the public. The article suggest how these aspects, which have an interdisciplinary perspective and look beyond the organization towards the study of phenomena different cultural, political, economic, social, among others, and whose nature is apparently non organizational, contribute to the conceptualization of social services management public which is not centered on the action of a single organization, but on the whole of the associations belonging to the civil society. In order to account for this, the article explains what is the social management, then discusses some of the main contributions made by the organizational theories, emphasizing aspects that give rise to organizational studies; after that, the article presents the contributions made by the organizational studies to the research in social management; finally, the conclusions are presented.

Keywords:

Management; social management; social services; public and organizational studies.

JEL Classification:

L31, M10.

Introducción

Abordar desde la administración un tema tan complejo como el de la gestión social se consideraba, hace algunas décadas, una tarea imposible; sin embargo, debido al surgimiento de nuevas perspectivas frente al significado del desarrollo de las sociedades y al auge de nuevas formas organizativas, las ciencias de la administración se han visto en la necesidad de orientar la mirada hacia la comprensión de aquellas formas organizativas emergentes donde la racionalidad económica no constituye ni sus orígenes ni sus intereses últimos. Las nuevas propuestas teóricas sobre la gestión se orientan a un retorno hacia la fundamentación filosófica de las Ciencias de la Administración, como lo plantean Chanlat (2006), Muñoz (2011) y Kronfly (2008).

Las innumerables críticas realizadas a las Ciencias de la Administración desde las Ciencias Sociales modernas radicales debido a su influencia en el fortalecimiento del capitalismo, al enfocarse en la gestión orientada a la eficiencia –aspecto que Chanlat

denomina “el problema de la dominación y el sufrimiento” (2006, p. 39)—, han incidido en que en las últimas décadas surjan algunos análisis críticos desde la misma administración orientados a replantear nuevas alternativas de gestión (Aktouf, 1989; Mintzberg, 1989; Alvesson & Willmott, 1992).

Interrogantes frente a ¿qué se está entendiendo por desarrollo?, ¿cómo lograr el desarrollo de las sociedades?, ¿cómo aportan las diferentes organizaciones al logro de la igualdad social?, ¿cuál es el papel de los actores sociales en el desarrollo?, no están presentes sólo en las ciencias humanas sino que constituyen temas de análisis de la investigación en administración.

En la actualidad se observan marcadas tendencias desde las ciencias sociales por aunar esfuerzos hacia la comprensión de la gestión en las nuevas formas de organización que inciden en el desarrollo de las sociedades (De la Rosa Albuquerque & Contreras, 2007). En esta medida vienen en aumento los estudios orientados a indagar acerca de la gestión en organizaciones no lucrativas como: organizaciones de base, organizaciones del tercer sector, organizaciones de voluntariado y organizaciones sin ánimo de lucro en general (Tobar & Fernández, 2001; Fantova, 2001b; 2006; Martín & Lozares, 2008; Tobón & Muñoz, 2010).

En la experiencia de quienes gestionan servicios sociales² ha resultado evidente que la racionalidad instrumental y económica que ofrece la gerencia y la administración (prescriptiva y explicativa) en el campo de la producción de bienes y servicios es una base necesaria, pero no suficiente, para enfrentar los problemas del desarrollo. Por consiguiente, en el afán por la construcción de propuestas para la gerencia de servicios sociales públicos no basta con la transferencia de los aportes instrumentales del sector productivo, pues se requiere una comprensión de la gestión social para avanzar en alternativas de acción que vinculen la generación de valor público e impacten así en el desarrollo social y económico.

Es por ello que en esta reflexión se parte de la premisa de que si bien los estudios organizacionales ayudan a complementar la lectura de la gestión social y aportan a la comprensión de la dualidad técnica-política presente en la gestión de servicios sociales públicos, ambos a su vez recurren a los avances de las Ciencias de la Administración para fundamentar la mirada crítica de las organizaciones. El artículo se estructura en cuatro partes: primero, se hace un acercamiento a la conceptualización de la gestión, haciendo énfasis en los orígenes de la gestión social; luego, se muestran las particularidades de los estudios organizacionales que los diferencian de las teorías organizacionales; en tercer lugar, se muestran algunos elementos de los aspectos de los estudios organizacionales que aportan a la investigación de la gestión social. Por último, y a manera de conclusiones, se presentan algunas reflexiones sobre la importancia de vincular los estudios organizacionales a la investigación de la gestión social.

2 Se alude no sólo a las organizaciones de carácter público estatal, sino a las organizaciones de carácter público no estatales como las ONG, las organizaciones solidarias, las asociaciones de voluntariado y las organizaciones de base en general.

Gestión social

Para comprender cómo los estudios organizacionales complementan la investigación en gestión social, es pertinente precisar qué se entiende por gestión y qué significa cuando se presenta con el calificativo de “social”.

Tradicionalmente, el campo de la gestión ha sido abordado desde las Ciencias de la Administración, siendo pioneras las escuelas de negocios de Estados Unidos, Francia e Inglaterra. La sistematización de la gestión se inició con el surgimiento de la organización moderna, como lo muestran los estudios de Taylor (1911) y Fayol (1916); es decir, desde que se dio el paso de la producción artesanal a la producción industrial, tecnológica y social (Revolución industrial), hasta lo que hoy se conoce como Revolución postindustrial, que permitió pasar de un ciclo de producción en masa a uno creado por las altas tecnologías, cuyo motor es, como lo indica Crozier (1997), la innovación creciente.

Sin embargo, sobre el concepto preciso de la gestión no se tiene consenso; varios autores coinciden en afirmar que éste presenta varias acepciones. Aktouf (2010) por ejemplo, asevera que más que elementos diferenciadores existen aproximaciones entre los términos *gestión*, *administración*, *administrador*, *administrar*, *gestionar*, *gerencia*, *ejecutivo*, *director* y *gerente*.

Por otro lado, investigadores como Ortiz y Pedroza anotan que el concepto de gestión nace adoptando el verbo de origen francés (*gestión*: ‘gerencia’, ‘administración’), para llenar un vacío en el vocabulario administrativo para nombrar una forma más audaz de administrar. Precisan que “en el idioma inglés sí existen los conceptos de *administration* (administración), *management* (gestión), *leadership* (liderazgo) y *direction* (dirección) con denotaciones distintas acercándose el de gestión al de *managements*” (Ortiz & Pedroza, 2006, p. 64).

Al indagar por el significado de gestión, se encuentran diversas definiciones como:

Conseguir que las cosas se hagan a través de las personas o coordinar y motivar a las personas de una organización para conseguir unos objetivos (Milgrom & Roberts, 1992, p. 25).

Proceso de planear, organizar, dirigir y controlar el empleo de recursos de una organización, para el logro de objetivos y metas de manera eficaz y eficiente (Chiavenato, 2002, p. 45).

En la medida en que se hacen posibles los procesos básicos u operativos de la organización, desde una coordinación más general, puede hablarse de gestión, o sea que esta es un proceso que se pone al servicio de los aspectos operativos de la organización (Orrego & Arboleda, 2006, p. 101).

Como se aprecia en las definiciones citadas, la gestión se interpreta como una práctica esquematizada orientada a la acción y a la solución de problemas de la administración, al igual que lo afirma Dávila (2002). Sin embargo, otros autores involucran nuevas variables en su definición; así, por ejemplo, para Fantova la gestión alude a “la coordinación de la organización y la interlocución desde la globalidad articulada con el entorno que garantiza el seguimiento a la unidad de acción de la organización” (2001a, p. 70).

A la par, sobre gestión organizacional empresarial se cuenta con un numeroso volumen de estudios que abordan el tema desde la estrategia³ (Mintzberg, 1982; Andrews, 1971; Chandler, 1976; Selznick, 1957). La gestión abordada desde la estrategia se define como un patrón que orienta la toma de decisiones, como lo describe Andrews, uno de los pioneros en este campo:

Es el patrón de decisiones en una compañía, que determina y revela sus principales objetivos, propósitos o metas, que produce las principales políticas y planes esenciales para alcanzar esas metas y define el rango de negocio que la compañía quiere seguir, el tipo de organización que es o intenta ser y la naturaleza de la contribución económica y no económica que intenta lograr para sus grupos involucrados (1987, p. 23).

No obstante, la gestión estratégica no sólo ha puesto mayor énfasis en la creación de ventajas competitivas en las organizaciones empresariales o corporativas, como lo muestran Orozco, Chavarro y Rivera (2007), sino que sus orígenes nacen en las lógicas de la empresa privada desvinculando en el análisis otras formas organizativas no orientadas al lucro, pese a que algunos teóricos como Barnard (1938), Flingsstein (1987), Hedberg y Jönsson (1977), Porter y Kramer (2006), Prahalad y Bettis (1986) y Selznick (1957) advierten sobre la necesidad de no objetivar al hombre como un simple factor de producción.

Otro aspecto importante frente al origen de la gestión es que ésta se concibe como producto de una jerarquía y, por lo tanto, surge de una coordinación general desde donde se dan las directrices para hacer posibles los procesos operativos de la organización. Ésta constituye la columna vertebral de la organización en tanto vincula los diferentes procesos que garantizan la unidad y el cumplimiento de las metas y objetivos. La gestión como órgano encargado de crear la productividad en los recursos debe ser asignada a personal –generalmente citado en la literatura como estratega o gestor– altamente calificado con las competencias conceptuales, técnicas y grupales que garanticen el manejo de los diferentes recursos que llevan al éxito en cuanto se cumplan los objetivos organizacionales.

Ahora bien, la gestión con el calificativo “social” hace alusión a las prácticas que se llevan a cabo desde las diferentes organizaciones de la sociedad civil que prestan servicios sociales públicos, orientados a mejorar la calidad de vida de la población en general. Así, de acuerdo con Mokate y Saavedra, la gestión social se caracteriza como “una práctica altamente estratégica, enfocada específicamente en el logro de transformaciones sociales” (2006, p. 9).

La idea de coordinar acciones de la sociedad hacia el logro de objetivos –gestión social– surge en Colombia en el marco de la Administración pública, bajo la orientación de un cambio de paradigma en la administración del Estado. Este cambio incluyó la necesidad de promover la incursión de las diferentes herramientas del sector privado al público, para garantizar la eficiencia que no fue posible con las estructuras jerárquicas y centralizadas

3 La literatura de la estrategia nace en las escuelas de negocios de Harvard en las décadas de 1950 y 1960 (Grant, 2003; Mintzberg, 1990).

del modelo del Estado de Bienestar (Osborne & Gaebler, 1992; Lane, 2000). De acuerdo con esta premisa se crean mecanismos para garantizar que la sociedad civil organizada participe en la gestión de políticas y programas estatales.

El modelo de administración pública sobre el cual se sustenta la gestión social, surge inicialmente durante la década de los años 70 en Estados Unidos, Gran Bretaña, Nueva Zelanda y Australia. Es conocido como la Nueva Gestión Pública (NGP) o *New Public Management* (NPM), que comenzó a difundirse en el mundo⁴ como eje central para el cambio y la modernización de las administraciones públicas, contraponiéndose al modelo burocrático weberiano (Guerrero, 2001; Chica, 2011; Ramírez & Tabares, 2011; Ramírez, 2009; López, 2002).

Para su funcionamiento, el cambio en las tendencias administrativas requería de una serie de medidas orientadas a promover la horizontalidad de las estructuras organizacionales, la coordinación y la concertación intersectorial, la eficiencia y la eficacia de los programas, la delegación de responsabilidades, la descentralización del ejercicio del poder y la autonomía en la toma de decisiones (Kliksberg, 1996, p. 4).

De acuerdo con la perspectiva de una nueva administración pública que atendiera las demandas de desarrollo vinculando la participación ciudadana, se orientaron una serie de acciones encaminadas a involucrar las diferentes organizaciones de la sociedad en la gestión de políticas y programas sociales, aspecto que implicó que la gestión fuera entendida como un proceso que involucra la responsabilidad de diferentes sectores y actores en el comportamiento de un sistema social (Metcalf & Richards, 1990).

La propuesta de una nueva administración pública en Colombia estuvo sustentada en los aportes de la gestión estratégica en términos de experiencias, conceptos y herramientas. Pero no se trató de una simple adecuación del gerenciamiento empresarial, sino de una apuesta por lograr una participación ciudadana en la gestión de políticas y programas sociales, de tal forma que éstos respondieran a las necesidades locales, sectoriales y culturales, aspecto que significa, como lo refiere Calarco (1995), garantizar la transparencia y el control de los recursos empleados.

La gestión social se concibe en el ámbito público, es decir, se enfoca hacia el interés colectivo, pero no se limita al dominio gubernamental. A este aspecto se refiere Varela cuando retoma la dicotomía de lo público y lo privado:

La dicotomía público-privado en el terreno de la gestión se refiere, por lo tanto, a la contraposición ontológica entre el Estado como mediador social y representante (real o simbólico) del interés de todos, de la sociedad políticamente organizada vs. el universo de los derechos y mercantilización de bienes y servicios, con ánimo de lucro, de la parte del empresariado capitalista (2008, p. 31).

4 Para el caso de América Latina, este modelo de gestión pública estuvo sustentado en la búsqueda del desarrollo humano y social; incursionó partir de los años 80 en Brasil, Chile, México y Argentina. Para el caso específico de Colombia, comenzó a implementarse durante los años 90 (Restrepo, 1998).

Queda planteado, entonces, que hablar de gestión social implica abordar una perspectiva del bien común cuya orientación es la generación de valor público que beneficie a toda la sociedad (Moree, 1998; Alford, 2002).

La gestión social comenzó a fortalecerse en América Latina cuando se identificó que no era posible hablar de crecimiento económico si no existían políticas claras de inversión en las áreas de salud, vivienda o educación (para mencionar sólo las más básicas), necesarias para el desarrollo de las personas que son, en última instancia, el componente esencial de transformación.

Sin embargo, en el área social no hay todavía una clara construcción del paradigma de la gestión, pues si bien se han tenido en cuenta las orientaciones sobre el aporte de los servicios sociales públicos al desarrollo de la sociedad, se siguen implementando en las organizaciones que los proveen unos modelos de gestión –burocráticos o de administración empresarial– que no logran dar cuenta de las especificidades de la gestión de los servicios sociales que incluyen redes y organizaciones de la sociedad civil en torno a un objetivo complejo como es el desarrollo social y económico.

Los estudios orientados a mostrar cómo se ha venido construyendo conocimiento sobre gestión de los servicios sociales públicos resultarían de gran valor en el contexto colombiano. Para ello son pertinentes los aportes teóricos que vinculen una lectura amplia de las organizaciones, como es el caso de los estudios organizacionales.

Teorías y estudios organizacionales

Anteriormente se indicó que para avanzar en el paradigma de la gestión social se requieren planteamientos teóricos que reconozcan las dinámicas particulares de otras organizaciones no empresariales. Para ello se muestran, *grosso modo*, algunos de los aportes de las teorías de la organización que, pese a sus diferencias con los estudios organizacionales, representaron un aporte para la mirada crítica que hoy se plantea de las organizaciones.

La Administración como disciplina nace hacia finales del siglo XIX con los desarrollos de Taylor (1911) y Fayol (1916). En este mismo período surgen las teorías de la organización, fundamentadas especialmente en los estudios de Taylor, desde donde se hace énfasis en el fenómeno organizacional con un enfoque en la producción de los procesos de trabajo (Ibarra & Montaña, 1992; Rendón & Montaña, 2004; Pfeffer, 1992; 2000; Hatch, 1997).

Las teorías organizacionales surgieron como un aporte a la solución de los problemas administrativos de la empresa industrial moderna bajo una mirada positivista, funcionalista y pragmática orientada más a la prescripción que a la comprensión del fenómeno organizacional, aspecto que influyó en la creación de una visión racional de la organización en la cual no se conciben las relaciones de poder desde una perspectiva crítica (Zey-Ferrell, 1981).

A partir de las distintas teorías (administración científica, relaciones humanas, burocracia, comportamiento, contingencia y nuevas relaciones humanas) se concibe una mirada mecánica de las organizaciones. Y aunque dichas teorías presentan una serie de

características distintivas, se hallan relacionadas en sus aportes teóricos desde el punto de vista del análisis y la noción de hombre que las orienta. Basados en la revisión que presenta Fuentes (2005), L. de Guevara (2001) y Rosas-Castro (2006), a continuación se exponen algunas de ellas.

En el caso de la Administración científica, cuyo principal representante es Taylor, se avanzó en la concepción de la organización basada en la racionalidad y el control del proceso de trabajo, la producción y la demanda en masa, logros obtenidos gracias a la aplicación de métodos de producción en el taller a través de estudios de tiempos y movimientos. El análisis está centrado en el individuo, los procesos productivos y el puesto de trabajo, perspectiva desde la cual se asume al hombre al servicio de la máquina. Aquí se concibe al hombre como un ser económico que sólo busca satisfacer sus necesidades.

En la Teoría de las relaciones humanas, en la cual los mayores aportes provienen de los estudios de Mayo, Roethlisberger y Dickson, las contribuciones teóricas más relevantes son el reconocimiento de la condición humana del individuo dentro de la organización, la importancia de las relaciones informales, las relaciones de grupo y el nuevo papel del administrador. Estos aportes se derivaron de la consideración de otras variables de la producción como la integración social y las relaciones interpersonales, el grupo de trabajo, las relaciones interpersonales y la existencia de grupos informales. Desde esta perspectiva se asume un hombre de sentimientos y con necesidades de satisfacción en el plano afectivo, para lo cual el campo de estudio se basó en las acciones (conducta) de las personas en el trabajo.

En la Teoría de la burocracia, que cuenta con representantes como Weber, Merton, Blau, Gouldner y Crozier, se ofrecen aportes teóricos igualmente significativos relacionados con el ideal de burocracia, las funciones burocráticas, la definición de organización burocrática y la capacidad estratégica de las personas. El análisis está orientado hacia la organización, los individuos y los grupos, desde donde se asume al hombre como un ser político con capacidad de estrategia, es decir, capaz de tomar decisiones.

A su vez, la Teoría del comportamiento, representada por Simon, March y Cyert, aportó teóricamente a la lectura de la organización desde una racionalidad moderada: las decisiones programadas y no programadas, la organización como sistema decisorio, el equilibrio organizacional, el foco de atención, la atención secuencial de metas, la flexibilidad organizativa, la solución de problemas, el aprendizaje organizacional, la organización como coalición política, y las variables de la incertidumbre y de la ambigüedad al momento de saber tomar decisiones. El análisis se centra en el individuo y la organización, asumiendo al hombre desde un enfoque administrativo como un ser capaz de tomar decisiones en ambientes de incertidumbre o racionalidad limitada.

La Teoría de la contingencia, donde sobresalen los aportes de Woodward, Lawrence y Lorsh, Burns y Stalker, hace contribuciones teóricas que permiten comprender las relaciones entre la estructura de la organización y el contexto. En el análisis influyen factores como el tamaño de la organización, las diferencias individuales de éstas y la incertidumbre ambiental. Lo que se denomina contingencia son las características

situacionales entre las cuales se hallan la velocidad del cambio y el grado de complejidad del ambiente externo de la organización, las fortalezas y debilidades, los valores, las metas, las habilidades y actitudes de los gerentes y de los trabajadores, así como los tipos de tareas, recursos y tecnologías empleados. Con ello se plantea que no existe una manera única de administrar, ya que las circunstancias cambian. El énfasis está puesto en la organización y el administrador.

Por su parte, la Teoría de las nuevas relaciones humanas cuenta con investigadores como Herzberg, Maslow, McGregor y Likert. Dentro de sus principales aportes teóricos se encuentra el reconocimiento del hombre como un ser humano capaz, se descartan las posiciones normativas y prescriptivas de las teorías anteriores y se adoptan posiciones explicativas y descriptivas. Se centra la mirada en el comportamiento organizacional más que en el comportamiento humano individual o el de pequeños grupos sociales. El administrador debe conocer las necesidades humanas y comprender mejor el comportamiento humano para utilizar la motivación como medio para mejorar la calidad de vida en las organizaciones. El énfasis permanece en las personas, para lo cual es preciso estudiar las motivaciones humanas con el fin de hacer del individuo alguien competente.

Tal como acaba de esbozarse, no es posible hablar de teoría organizacional sino de teorías organizacionales, pues son diversos los referentes teóricos que se han construido y desde los cuales se hacen contribuciones a la conceptualización de las organizaciones. El centro de interés de estas teorías son las organizaciones modernas, y responden por lo tanto a los problemas inherentes a la productividad, la estructura, la estrategia y la competencia que obstaculizan el logro de la eficiencia de las empresas; de allí las raíces de sus referentes teóricos apoyados en disciplinas como la economía, las matemáticas, la psicología, la sociología y la antropología, entre otras.

Sin embargo, pese a los logros en el modo de entender las organizaciones, fue la visión funcionalista la que generó fuertes críticas en algunos ámbitos académicos al no lograr dar cuenta de las nuevas formas de organización emergentes, específicamente en aquellos contextos donde las consecuencias del modelo económico no se hacían esperar⁵. Así pues, los estudios organizacionales nacen con una concepción de la organización que privilegia lo local, la acción, lo cualitativo, lo particular y lo relativo, sin desconocer aspectos como los de la teoría del caos, la ambigüedad, la multirracionalidad, la confrontación, lo subjetivo, la comprensión, la duda y la interpretación (De la Rosa & Contreras, 2007).

No puede desconocerse que los desarrollos conceptuales y teóricos de las teorías de la organización colaboraron con esta mirada crítica al interior de los estudios organizacionales. Muestra de ello es el predominio, en el análisis de las organizaciones,

5 Autores como Montaña (2011), Barba, Montado y Solís (1999) plantean una perspectiva internacional de la evolución de los estudios organizacionales. Montaña explica cómo éstos se originaron en un grupo de estudiosos europeos que retoman en el análisis el tema del poder a partir de una nueva lectura de los planteamientos de Max Weber para intentar equilibrar la hegemonía de la teoría de la organización estadounidense. Para el caso específico de México, éstos aparecen como campo de investigación y formación académica durante 1995 con la creación del posgrado en la Universidad Autónoma Metropolitana en la Unidad Iztapalaca (Fernández, Páramo & Ramírez, 2006; Ramírez, Vargas & De la Rosa, 2011).

de nuevos enfoques como los de la sociología, la historia, la economía institucionalista, el psicoanálisis, la antropología, la lingüística, las ciencias políticas, la filosofía, la biología y la física, aunque sin desconocer los fundamentos de la Administración y con unas diferencias en cuanto a la apropiación de esas otras disciplinas (Ramírez, Vargas & De la Rosa, 2011, p. 13).

En los estudios organizacionales la mirada no se focaliza únicamente en un tipo de organización empresarial o industrial, en cuanto objeto de estudio predeterminado. Su interés reside en las diferentes organizaciones o formas organizativas; es decir, vincula el estudio de organizaciones públicas, gubernamentales, privadas, mixtas, solidarias o de base, perspectiva desde la cual se considera que toda empresa es una organización pero no toda organización es una empresa. Así pues, concibe unos objetos de estudio que involucran diversos sectores sociales; por ende, su campo de investigación es más amplio y no se restringe al estudio de las organizaciones, sino a los fenómenos organizacionales en general (Ramírez, Vargas & De la Rosa, 2011, p. 14).

Con esta visión queda planteado que desde los estudios organizacionales no sólo se aborda la organización, sino que se conciben fenómenos diversos que no podrían ser abordados desde las teorías de la organización. Desde esta mirada se asume una comprensión amplia del concepto de organización:

Los espacios –más o menos– difusos, cambiantes, estructurados y estructurantes en donde los individuos realizan diversos procesos con mayor o menor grado de ambigüedad e incertidumbre, que se relacionan o no a objetivos –personales y organizacionales– diversos y ambiguos, en el contexto de la acción organizada (Ramírez, Vargas & De la Rosa, 2011, p. 15).

Como se puede apreciar, en la nueva noción de organización la mirada se centra en la comprensión y no en la prescripción, como ocurre en las teorías organizacionales. Los estudios organizacionales privilegian la investigación cualitativa, que no pretende generar grandes marcos teóricos, sino, a partir de los referentes teóricos establecidos, acercarse a una realidad para describirla desde las percepciones de los diferentes actores sociales⁶ (Ramírez, Vargas & de la Rosa, 2011, p. 14).

Estudios organizacionales y gestión social

Como se expuso anteriormente, la teoría de la organización tuvo gran influencia en el surgimiento de los estudios organizacionales, en cuanto se han nutrido de sus desarrollos teóricos y conceptuales. Por otro lado, como se mencionó en la Introducción, en los fundamentos de la gestión social subyacen herramientas, técnicas y conceptos de la gestión estratégica, demostrando así que los avances de las ciencias de la administración han desempeñado un papel clave en la mirada crítica sobre las organizaciones (Pfeffer, 2000; L. de Guevara, 2001).

6 Objetivo que busca la investigación que da origen a este artículo denominado “La construcción intersubjetiva de la noción de gestión social en organizaciones sociales”.

Sin embargo, por las particularidades de los estudios organizacionales, éstos presentan una serie de características relacionadas con su alcance, objeto, identidad e influencia teórica que aportan a la comprensión de la gestión social y por tanto constituyen un complemento para la investigación de esta temática. A continuación se enuncian algunas de ellas.

Una primera característica de los estudios organizacionales como complemento de la gestión social es que éstos permiten salir del reduccionismo de las teorías administrativas para entender las organizaciones. La gestión social no está orientada a la aplicación de conocimientos y desarrollos de otras disciplinas para lograr la eficiencia, sino que está interesada en fortalecer un campo de conocimiento que permita comprender las formas particulares en las cuales las organizaciones en conjunto aportan al desarrollo social y económico de la sociedad; es decir, en cómo se logra la gestión de servicios sociales públicos que son producto de un trabajo en red donde interactúan varias organizaciones con múltiples intereses y donde se mueven una serie de poderes comunitarios e institucionales que tienen un objetivo en común, que es, sin más, aportar al desarrollo social.

Por otro lado, la propuesta de hacer gestión social supone una mirada interdisciplinaria de los fenómenos organizacionales, para lo cual los estudios organizacionales ofrecen una posibilidad. Desde sus orígenes, éstos plantean la necesidad de tener varias miradas que permitan comprender una realidad para, a partir de allí, construir alternativas de acción desde diversas ópticas. De este modo, gracias a dicha perspectiva interdisciplinaria, los estudios organizacionales representan una posibilidad para abordar la gestión social en la medida en que no excluyen la teoría de la organización ni a la administración, sino que, por el contrario, retoman de manera crítica sus planteamientos para comprender las organizaciones que no necesariamente surgen en el marco de la productividad económica, tal como lo han venido esbozando los estudiosos de esta temática (De la Rosa & Contreras, 2007; Rendón & Montaña, 2004; Montaña, 2004; Rosas Castro, 2006).

Otra característica importante de los estudios organizacionales que complementan la investigación de la gestión social radica en el interés de éstos por comprender realidades particulares de los fenómenos organizativos. Desde esta perspectiva se puede aportar en la construcción de referentes conceptuales sobre gestión en organizaciones que prestan servicios públicos en contextos específicos, como es el caso colombiano, donde se cuenta con poca literatura sobre la gestión social y donde se vienen aplicando modelos alógenos, impuestos como modas sin un estudio previo (López, 1998).

La gestión social implica entender los puntos de vista de los diferentes actores y sectores sociales, lo cual conlleva situaciones de disputa de intereses y poderes, afrontar la ambigüedad en la toma de decisiones, entre otros aspectos propios de las dinámicas de las organizaciones —estatales o no— que prestan servicios sociales. Los estudios organizacionales son una alternativa para abordar estas situaciones ya que su orientación coincide con los objetivos de la gestión de servicios sociales públicos, al ser su objeto de estudio los fenómenos sociales que influyen en las organizaciones.

Por otra parte, avanzar en el estudio de la gestión social implica abordar los avances de las demás ciencias sociales, para analizar los fenómenos que interfieren –o inciden– en el desarrollo de la sociedad. Así, la Administración y la Administración pública encuentran puntos de convergencia en el análisis de las organizaciones, con los métodos de investigación cualitativos que permiten trascender el ámbito de los conocimientos estrictamente profesionales.

Esta posibilidad de abordar diferentes fenómenos de la sociedad permite complementar el estudio de la gestión social y las formas organizativas –las políticas públicas y sociales– que subyacen en ella, independientemente de su orientación, ya sea por las organizaciones de base, u organizaciones públicas estatales o no estatales.

Es importante recalcar que la gestión social no está dirigida a la generación de técnicas, prácticas y procedimientos administrativos para optimizar la eficiencia de las organizaciones de servicios sociales públicos, sino al análisis del conjunto de procesos que permiten entender cómo se construyen las condiciones para el desarrollo de las comunidades y su contribución al progreso social. Este elemento encuentra un puente con los estudios organizacionales, cuyo enfoque está en el análisis y estudio del fenómeno organizacional de manera amplia y general, sin reducirlo únicamente al ámbito de la empresa o la industria.

Conclusiones

Como primera conclusión de los planteamientos realizados, puede decirse que existe un puente entre la administración privada y la pública que posibilita el abordaje de la gestión social, si bien desde sus orígenes la Administración privilegia la realidad organizacional empresarial e industrial, hecho que obedece a un contexto histórico y social específico. La tendencia actual en la administración es aunar esfuerzos con las demás ciencias sociales y humanas para entender las nuevas formas organizativas y contribuir al análisis de los fenómenos organizacionales bajo la comprensión del hombre como centro y fin del desarrollo.

Las teorías de la organización han representado un punto de referencia para los avances de los estudios organizacionales. Como se mostró en el texto, ambos tienen algunos puntos de convergencia en cuanto a sus influencias teóricas, objeto de estudio y formas de pensar la organización. Aunque las propuestas han sido distintas, han estado orientadas a dar respuesta a las necesidades que se tienen no sólo en términos de gestión, sino en la lectura que se hace del ser humano en las organizaciones. En este sentido, los estudios organizacionales constituyen un aporte significativo en la investigación de la gestión social que viene preguntándose por el papel del sujeto como actor político que incide en la toma de decisiones y que influye en el desarrollo social y económico de una región, una localidad o un país.

A su vez, la investigación sobre gestión social se sustenta en los avances de la Administración pública que comprende categorías como las políticas públicas, las políticas sociales, la ciudadanía, el sujeto político y la democracia, entre otras. Sin embargo, no

se trata de un asunto de interés exclusivo del sector público pues la gestión de servicios sociales públicos vincula también organizaciones no estatales, organizaciones privadas y organizaciones de base que con una clara orientación del significado del valor público buscan proveer servicios que impacten el desarrollo social. En esta medida se puede establecer un puente de análisis desde los estudios organizacionales que permita, a partir de ambas perspectivas (público-privada), comprender el significado que se da a la gestión social en la experiencia.

Desconocer la complementariedad de la administración y los estudios organizacionales en la investigación en gestión social resultaría contradictorio, ya que ambas suponen un reconocimiento de los avances en otros campos del conocimiento para entender las organizaciones desde un punto de vista interdisciplinario. Por consiguiente, los progresos conceptuales y teóricos en el campo de la gestión administrativa constituyen una posibilidad para indagar por la gestión social, la cual implica la participación de varios actores en la toma de decisiones. Por ello, la mirada interdisciplinaria es un elemento necesario en la conceptualización de la gestión en contextos comunitarios específicos, sin recurrir a la racionalidad instrumental y economicista que plantean los modelos gerenciales o administrativos en el campo de la producción de bienes y servicios.

A diferencia del sujeto que se asume desde las teorías organizacionales, la gestión social concibe un sujeto político que incide en la toma de decisiones estatales y por tanto, se asimila a un individuo crítico. En esta medida, los estudios organizacionales permiten entender las diferentes formas organizativas de la sociedad que —unidas o en red— aportan al desarrollo de las condiciones de vida de las poblaciones. Entender la complementariedad de los estudios organizacionales en la investigación de la gestión social contribuye a la generación de conocimiento gerencial sobre aquellas organizaciones que prestan servicios orientados a la reproducción del valor público, donde recobran valor categorías como ciudadano y sujeto desde contextos locales particulares.

Referencias

- Aktouf, O. (2001). *La administración entre tradición y renovación*. Cali: Artes Gráficas Univalle.
- Álvarez A., Hirose, L. & Solís, P. (1999). Perspectivas internacionales de los estudios organizacionales. *Memorias del III Foro de investigación en las disciplinas financiero-administrativas*. México: Universidad Nacional Autónoma de México.
- Alvesson, M. & Willmott, H. (1992). *Critical management studies*. Londres: Sage.
- Barnard, C. (1938). *The Economy of Incentives. The Functions of the executives*. Boston: Harvard University Press.
- Calarco, M. (1995). *Trabajo social y gerenciamiento social. Una propuesta superadora hacia el año 2000*. Buenos Aires: Espacio.

- Chica, S. (2011). *Temas de administración y gestión pública. Una mirada a los nuevos enfoques de gestión pública*. Bogotá: Administración y Desarrollo.
- Crozier, M. (1997). *La transición del período burocrático a una cultura de gestión pública*. México: Reforma y democracia.
- Dávila, R. (2002). *Conceptos básicos de organización y gestión cooperativa. Gestión y desarrollo: la experiencia de las cooperativas en Colombia*. Bogotá: Pontificia Universidad Javeriana, Facultad de Estudios Ambientales y Rurales, Instituto de Estudios Rurales, Unidad de Estudios Solidarios.
- De la Rosa Alburquerque, A. & Contreras, J.C. (2007). *El partido político: entre la ciencia política y los estudios organizacionales. Investigación y análisis sociopolítico y psicosocial*. México: Universidad Autónoma Metropolitana–Iztapalapa.
- Fantova, F. (2001a). Investigación y desarrollo de un modelo de gestión para organizaciones no lucrativas de servicios sociales. *Revista de Sociología Inguruak*, 29, 135-143.
- Fantova, F. (2001b). *La gestión de organizaciones no lucrativas. Herramientas para la intervención social*. Madrid: CCS.
- Fantova, F. (2006). Tercer sector e intervención social: trayectorias y perspectivas. *Revista de Trabajo Social*, 73, 7-29.
- Fayol, H. (1916). *Administración Industrial y Gerencia*. México: Herrero Hermanos (Edición de consulta de 1961).
- Flingstein, N. (1987). The Intraorganizational Power Struggle: Rise of Finance Personnel to Top Leadership in Large Corporations, 1919-1979 *American Sociological Review*, 52(1), 44-58.
- Fuentes, F. (2005). La ciencia de la administración de empresas: Un análisis de sus componentes y de la contribución de la revista de economía y administración. *Economía y Administración*, 64, 33-60.
- Grant, R.M. (2003). Strategic planning in a turbulent environment: Evidence from the oil majors. *Strategic Management Journal*, 24(6), 491-517.
- Guerrero, O. (2001). Nuevos modelos de gestión pública. *Revista digital Universitaria*, 65, 253-263.
- Hatch, M.J. (1997). *Organization theory. Modern symbolic and postmodern perspectives*. New York: Oxford University press.
- Hedberg, B., & Jönsson, S. (1977). Strategy formulation as a discontinuous process. *International Studies of Management and Organizations*. 7(2), 88-100.
- Ibarra, C.E., & Montañón, H. L. (1992). *Mito y poder en la organización, un análisis crítico de la teoría de la organización*. México: Trilla.

- Klikberg, B. (1996). *Hacia una gerencia social eficiente: Algunas cuestiones claves*. En: I Congreso Internacional del CLAD sobre la Reforma del Estado y de la Administración Pública. Río de Janeiro.
- L. de Guevara, C. (2001). *Teorías Organizacionales y Administración*. Colombia: McGraw-Hill.
- Lane, J.E. (2000). *New public management*. London: Routledge.
- Lichad, I. (1999). *Enfoque de gerencia social*. Banco Interamericano de Desarrollo. Bogotá: Instituto Interamericano para el Desarrollo Social (INDES).
- López, A. (2002). *La Nueva Gestión Pública: algunas precisiones para su abordaje conceptual*. Buenos Aires: Desarrollo institucional y reforma del Estado.
- López, F. (1998). Educación en administración y modas administrativas en Colombia. *Revista EAFIT*, 119, 59-88.
- Martín, J., & Lozares, C. (2008). Redes organizativas locales y capital social: enfoques complementarios desde el análisis de redes sociales. *Revista Portularia*. 8(1), 23-39.
- Milgrom, P. & Roberts, J. (1992). *Economics, organization, and management*. Englewood Cliffs, N.J: Prentice-Hall.
- Mintzberg, H. (1989). *Mintzberg on management: Inside our strange world of Organization*. New York: The Free Press.
- Mintzberg, H. (1990). The Design School: Reconsidering the Basic Premises of Strategic Management. *Strategic Management Journal*, 11(3), 171-195.
- Mokate, K., & Saavedra, J. (2006). *Gerencia social: un enfoque integral para la gestión de políticas y programas sociales*. Instituto Interamericano para el desarrollo social (INDES). Departamento de Integración y Programas Regionales. Washington, D.C: INDES Working paper series; I-56.
- Montaño, H.L. (1999). *La investigación en Administración. Reflexiones para el caso de México*. *Administración y organización*. México: Universidad Autónoma Metropolitana Xochimilca.
- Montaño, L. (2004). *Los estudios organizacionales en México. Cambio, poder, conocimiento e identidad*. México: Universidad Autónoma Metropolitana, Universidad de Occidente Miguel Ángel Porrúa y H. Cámara de Diputados.
- Moore, M.H. (1998). *Gestión estratégica y creación de valor en el sector público*. Madrid: Paidós.
- Orozco, L., Chavarro, D., & Rivera, H. (2007). Estrategia y conocimiento en la gestión organizacional. *Revista EOS*, 6, 37-58.
- Ospina Bozzi.S. (1993). Gestión, política pública y desarrollo social: hacia la profesionalización de la gestión pública. *Gestión y política pública*. 2(1), 35-56.

- Ortiz, S. & Pedraza, A. (2006). ¿Qué es la gestión de la innovación y la tecnología? *Journal of Technology Management & innovation*. 1(2), 64-82.
- Orrego, C.I., & Arboleda, O.L. (2006). Las organizaciones de economía solidaria: Un modelo de gestión innovador. *Cuadernos de Administración / Universidad del Valle*, 34, 99-110.
- Osborne, D., & Gaebler, T. (1992). *La reinención del gobierno*. Buenos Aires: Paidós.
- Pfeffer, J. (1992). *Organizaciones y teoría de las organizaciones*. México: Fondo de Cultura Económica.
- Pfeffer, J. (2000). *Nuevos rumbos de la teoría de la organización*. México: Oxford University Press.
- Porter, M., & Kramer, M. (2006). *Strategy & Society*. Boston: Harvard Business Review.
- Prahalad, C., & Bettis, R. (1986). The dominant logic: a new linkage between diversity and performance. *Economics Meets Sociology in Strategic Management*, 17, 119.
- Ramírez, M.F. (2009). Las reformas del Estado y la administración pública en América Latina y los intentos de aplicación del New Public Management. *Revista de Estudios políticos*, 34, 115-141.
- Ramírez, B., & Tabares, J. (2011). La incidencia de la nueva gestión pública en la reconfiguración de las funciones de los concejales de la ciudad de Medellín. *Reflexión política*. 13(26), 100-115.
- Ramírez, G., Vargas, G., & De la Rosa, A. (2011). Estudios organizacionales y administración. Contrastes y complementariedades: caminando hacia el eslabón perdido. *Revista electrónica Forum Doctoral*, 3, 7-54. Obtenido de [http://www.eafit.edu.co/revistas/forum-doctoral/Documents/ed3/ESTU DIOS-ORGANIZACIONALES-Y-ADMINISTRACION-\(1\).pdf](http://www.eafit.edu.co/revistas/forum-doctoral/Documents/ed3/ESTU%20DIOS-ORGANIZACIONALES-Y-ADMINISTRACION-(1).pdf)
- Restrepo, J.C. (1998). *El Gobierno de Belisario Betancur. Nueva Historia de Colombia*. Bogotá: Editorial Planeta.
- Rendón, M., & Montaña, L. (2004). *Las aproximaciones organizacionales. Caracterización, objeto y problemática*. México: Contaduría y Administración.
- Rosas Castro, J.A. (2006). Los estudios organizacionales: Un puente teórico entre la administración y la administración pública. *Hitos de ciencias económico administrativas*, 34, 123-126.
- Tobar, F., & Fernández, C. (2001). *Organizaciones solidarias. Gestión e innovación en el tercer sector*. Buenos Aires: Colección Salud Colectiva.
- Selznick, P. (1957). *Leadership in Administration*. Berkeley: California Press.
- Sulbrandt, J. (2002). *Introducción a la gerencia social*. Banco Interamericano de Desarrollo, Instituto Interamericano para el Desarrollo Social (INDES). Bogotá: INDES.

- Taylor, F. (1911). *Principios de la Administración Científica*. México: Herrero Hermanos (Edición consultada de 1983).
- Varela, E. (2008). *Desafíos del interés público. Identidades y diferencias entre lo público y lo privado*. Santiago de Cali: Programa editorial Universidad del Valle.
- Villar, R. (2004). *Orientaciones estratégicas para la promoción del desarrollo de base*. Bogotá: Fundación para el Desarrollo Institucional de Organizaciones sociales.
- Zey-Ferrell, M. (1981). Criticisms of the dominant perspective on organizations. *The Sociological Quarterly*, 22, 181-205.