

Juan José Romero Salazar*

Aproximación a una sociología de la gestión. Gestión pública y compromiso social¹

En el artículo se intenta un acercamiento a la interpretación sociológica de la gestión pública. El análisis se realiza desde una posición de compromiso social que exige, primero, una reflexión crítica acerca del elitismo como expresión de la racionalidad instrumental en la dirección de las organizaciones y, luego, una revalorización del papel que cumple la epistemología para construir un nuevo conocimiento en ese campo. El cumplimiento de estas dos exigencias ha permitido identificar los principales lineamientos, objetivos y principios, así como algunas fuentes epistemológicas y antecedentes de lo que con mayor esfuerzo podría constituir un nuevo ámbito de conocimiento con las características de una sociología de la gestión. El resultado logrado permite abonarle el terreno a una novedosa subdisciplina científica a través de algunos modelos y perspectivas que posibilitarían, dentro de la sociología, el estudio de las tendencias, las contradicciones y los cambios de una acción gerencial que vincule lo científico con lo ético-político.

Palabras clave: sociología, gestión, epistemología, compromiso social, sociología de la gestión.

An Approach to Management Sociology. Public Management and Social Commitment

The paper tries to make an approach to the sociological interpretation of public management. The analysis is made from a stance of social commitment that demands, first, a crit-

* Juan José Romero Salazar es profesor de la Universidad Nacional Experimental de Guayana, Venezuela. Correo electrónico: juanjose-r-s@cantv.net.

¹ Artículo recibido el 18 de noviembre de 2004 y aceptado el 20 de mayo de 2005.

ical reflection on elitism as an expression of instrumental rationality in organizations high-level management and, second, a re-assessment of the role played by epistemology in building new knowledge in this field. The fulfillment of these two demands has allowed the identification of main guidelines, goals and principles, as well as some epistemological sources and backgrounds, which, with a greater effort, could build new knowledge with the characteristics of management sociology. The result paves the way to an innovative scientific sub-discipline, by means of some models and perspectives that will allow, inside sociology, the study of trends, contradictions and changes in a managerial action, linking scientific with ethic-political.

Keywords: sociology, management, epistemology, social commitment, management sociology.

INTRODUCCIÓN

Las transformaciones sociopolíticas exigen un nuevo conocimiento gerencial para el éxito de una gobernabilidad que se debería concretar a través de una alianza estratégica entre los trabajadores y el estado. Con la integración de esta alianza, las instituciones y sus directivos deben enfrentar la desviación producida por una estandarización de los procesos, las estructuras y los recursos de gestión, basada en la racionalidad instrumental y en la búsqueda desmedida del lucro personal de los directivos generalmente asociada a la subcultura de la corrupción.

Para que se produzca el cambio profundo de tal racionalidad, deben realizarse transformaciones de la gestión pública, lo cual requiere nuevos conocimientos técnicos, económicos, políticos y éticos. En este sentido, la idea de constituir una *sociología de la gestión* podría ser decisiva para el estudio de la transición del poder y los cambios paradigmáticos de la dirección.

La sociología de la gestión se debería interesar por el manejo de teorías, métodos y procedimientos que se utilizan para dirigir los procesos productivos en los distintos sistemas económicos y en las diferentes estructuras sociales de tal manera que, además de la administración de los recursos materiales, abarque el estudio del trabajo humano, las relaciones laborales y el impacto de las empresas en el entorno.

Desde una perspectiva general, la sociología de la gestión debería tratar de entender la acción directiva como un hecho histórico, social y político, desde donde se derivan concepciones acerca del uso de la técnica, el capital y la dirección de

la gente como componentes principales para optimizar el desarrollo de la empresa. Pero además, esta disciplina pretendería una aproximación al trabajo como la actividad más natural del hombre; concediéndole una gran importancia a la investigación de los valores de la sociabilidad como la comprensión, el consenso y la motivación. Por ello, tendría que insistir en la humanización del trabajo con relaciones de integración de los actores en el proceso productivo, con lo que buscaría ir más allá de una eficiencia limitada de la optimización del tiempo y volumen de la producción.

De tal manera, el horizonte de la sociología de la gestión se proyecta hacia la sustitución del carácter alienante del instrumentalismo gerencial, el cual se limita a la separación del trabajo manual y el trabajo intelectual, obstruyendo la responsabilidad de los directivos con un liderazgo integrador. En este sentido, se plantea el desarrollo de un pensamiento sociológico que cobra una significativa actualidad en un contexto donde, cada vez más, el enfoque tecnócrata se desploma ante la crítica situación de la mayoría de los países que lo aplicaron de manera ortodoxa y ante el reconocimiento tácito de sus dificultades para el desarrollo socioeconómico de los países en términos de pertinencia, equidad y justicia social.

El pensamiento sociológico en la gestión ha estado mediatizado por algunas barreras que bien merecen ser destacadas:

- La atomización de la administración pública.
- Las tendencias tecnócratas.
- La poca capacidad para liderar los cambios.

Ante esta realidad, como ámbito de conocimientos y prácticas totalmente definidas, la sociología de la gestión tendría que constituirse en un instrumento para impulsar el cambio profundo de la gestión de la administración y para contribuir a la gobernabilidad de lo público.

En este artículo, se plantea transitar el camino hacia el nuevo campo de la sociología, que aspira a concretar un esfuerzo intelectual inédito con conocimientos y valores espirituales para enfrentar la violenta mundialización dominada por la lógica de las modas gerenciales —cuyos mecanismos de imposición son bastante claros—. Billy Vaisberg (2001) señala que una moda es detonada por un libro, surgen

voceros capaces de comunicar las ideas en forma vigorosa y entusiasta, las cuales van acompañadas de una serie de palabras clave (*buzz words*), apoyadas por extensas campañas de mercadeo.

Como respuesta a la imposición de las modas gerenciales, el enfoque sociológico tendría que partir de una interpretación original acerca del sistema de dirección y de las políticas que se definen para un desempeño de excelencia y un compromiso social del gerente. Sin embargo, la revisión documental realizada durante esta investigación pone en evidencia grandes limitaciones para conformar un pensamiento autónomo que permita adelantar el cambio profundo de la gestión, sobre todo en el sector público. Situación que exige ir creando un campo para la producción de nuevos conocimientos y la activación de una masa crítica ante el convencimiento de que la gestión aún se mueve en el plano del instrumentalismo impuesto en el sector privado. Lineamientos políticos centrales y objetivos estratégicos, como la ciudadanía, la justicia social y la solidaridad económica, hacen obligatorio el fortalecimiento de la disciplina sociológica para avanzar en el rigor científico y el compromiso social en aras de la aceleración del proceso de innovación tecnológica y el “desarrollo económico con rostro humano” (Kliksberg, 2004).

Se trata de trascender los límites impuestos por las modas gerenciales y avanzar hacia un pensamiento autónomo, que cobra pertinencia con el planteamiento de las “comunidades científicas” (Kuhn, 1981), las cuales se deben conformar para compartir y aportar conocimientos dentro de una visión común según las siguientes premisas fundamentales:

- La calidad de vida.
- El compromiso social.
- El dominio científico-técnico.

En nuestros países latinoamericanos, se requiere crear condiciones para elevar las competencias profesionales y profundizar los valores humanos en función de viabilizar el desarrollo económico y el acelerado avance de la educación de los sectores excluidos, lo cual amerita una sistemática preparación sociológica de los cuadros directivos, pues se trata de la revalorización de la gestión pública.

Desde este punto de vista, la sociología de la gestión tendría sentido sobre todo si se plantea como una respuesta de acompañamiento del modelo educativo para el ejercicio de una dirección, identificada con un nuevo empoderamiento para instaurar el estado de justicia y alcanzar el desarrollo humano, endógeno y sustentable. Esto contempla la capacitación técnica y la formación en valores de los dirigentes, pues se aspira a que adquieran una adecuada responsabilidad social, a fin de estimular el poder ciudadano en la autogestión de los procesos sociales.

ALGUNOS LINEAMIENTOS, OBJETIVOS Y PRINCIPIOS

La sociología es indispensable para ampliar el análisis de la gestión pública, mientras que, como disciplina, puede servir para comprender la dimensión espiritual de la actividad productiva en cualquier ámbito de la sociedad. Principalmente se relaciona con tres lineamientos básicos, a saber:

- El desarrollo político para la participación del colectivo en el marco del proceso de transformación local y global.
- La promoción social y comunitaria para reforzar los vínculos de las organizaciones de base con el estado.
- La organización ejecutiva para dirigir con eficiencia las empresas y la participación de los trabajadores.

Es necesario advertir que su objetivo va más allá del estudio de los beneficios económicos y el ascenso en la estructura social por parte de la elite. Por esta razón, la perspectiva sociológica debería contemplar entre sus objetivos estratégicos:

- Mejorar la calidad de los resultados de la gestión pública.
- Incorporar un ejercicio crítico de tecnologías gerenciales que ondean por el mundo.
- Mantener un modelo de gestión autóctono.
- Preparar y formar a los ciudadanos para el desarrollo local y endógeno.

- Acelerar la creación de nuevas situaciones de justicia y solidaridad en circunstancias siempre complejas de la globalización.

Para viabilizar tales objetivos, la investigación sociológica debería tener como horizonte *una nueva concepción de la gestión*, lo cual supone la necesidad de avanzar desde paradigmas tradicionales de gestión —basados en la burocracia, la centralización y la jerarquía— hacia otros más avanzados —centrados en la ciudadanía, la descentralización y la participación—. Esto sólo es posible con una acción transformadora de los espacios públicos, dotada de principios dialécticos, como:

- *La diversidad*: principio mediante el cual se reconoce la coexistencia de las distintas posiciones y valores que intervienen en nuestras prácticas directivas y condicionan los procesos productivos. Destaca el carácter multidisciplinario para entender las organizaciones como una totalidad de múltiples determinaciones.
- *La corresponsabilidad*: principio relacionado con la conducta proactiva y holística de los actores del proceso gerencial a través de procesos de cogestión y autogestión.
- *La integración*: principio que alude a la promoción de la cohesión interna de la organización y su impulso motivador para mantener una relación coherente entre los niveles de su estructura.

Tales principios están orientados hacia la sensibilidad, la confianza y la flexibilidad de los cuadros directivos de la empresa, a fin de convertir la gestión técnico-administrativa en un conocimiento del dominio público.

Los lineamientos, objetivos y principios, brevemente esbozados aquí, encuadran en una nueva concepción de gestión participativa desde la cual sea posible romper con la hegemonía que suelen imponer en el sector público ciertas elites que controlan los cargos de dirección con un ejercicio pragmático y excluyente. Por esta razón, la perspectiva sociológica trata de investigar la manera como la tecnoburocracia (Poulantzas, 1970) se constituye en estrato dominante, donde convergen las distintas elites gerenciales para manejar los recursos de la economía y subordinar el aparato público a planes monopólicos.

PRINCIPALES FUENTES EPISTEMOLÓGICAS

Entre las fuentes que se pueden considerar para la definición de la sociología de la gestión, resulta indispensable comenzar con la *sociología de la comprensión* y el *método dialéctico materialista*, que incorporan al análisis de la realidad social, desde sus distintas perspectivas, el concepto de totalidad. Respectivamente, destacan Max Weber y Carlos Marx como los representantes clásicos, cuyas concepciones y tesis han contribuido a la pluralidad del pensamiento científico y, por consiguiente, al ejercicio de praxis gerenciales diferentes y opuestas que se contextualizan a través de una redefinición del objeto y método para el análisis de la realidad.

Los planteamientos de Max Weber constituyen la base de la matriz epistemológica de la fenomenología y la etnografía, la cual tiene su soporte fundamental en la dimensión subjetiva, considerando que la estructura de la sociedad no es la que determina el accionar individual, pues ella, la estructura social, está anticipadamente orientada por el comportamiento personal y es siempre el resultado de éste.

Weber, en la propuesta de la sociología comprensiva, incorpora la interpretación del sentido de una acción para establecer un vínculo indisoluble entre explicación y comprensión:

En resumidas cuentas, el objeto de la sociología de la comprensión es la acción humana, en cuanto referida a la orientación de la acción de otros individuos, determinada por esta referencia e interpretable en virtud del “sentido subjetivamente intencionado” del actor que la efectúa. Lejos de contraponerse, el proceso de comprensión y el de explicación coinciden (Damiani, 1994, 153).

Realmente, Weber se centra en la racionalidad de la acción humana, como modelo ideal. A partir de allí, interpreta las distintas conductas sociales y convierte la categoría de los tipos ideales en el fundamento del proceso de producción de conocimiento. Dicho de otra manera, en la relación entre la teoría y la realidad, los tipos ideales constituyen el elemento fundacional y se convierten en la esencia de su tesis sociológica.

En el modelo weberiano, para validar el conocimiento, se incluye la confirma-

ción de hipótesis formuladas. Ello se ejecuta a través de “hipótesis interpretativas” que es necesario someter a verificación empírica para una comprensión legítima de la realidad y para superar el inmediatismo, o más bien, “el entender inmediato”. En este sentido, la propuesta de Weber asume el análisis histórico social, con una clara intencionalidad de establecer regularidades perfectamente aprensibles por su carácter lineal:

...las construcciones típico-ideales del desarrollo y la historia son dos cosas a las que es preciso distinguir nítidamente, y que la construcción ha sido aquí solamente el medio de cumplir la imputación válida, sistemáticamente, de un proceso histórico a sus causas reales dentro del círculo de las posibles, de acuerdo con el estado de nuestros conocimientos (Weber, 1969, 73).

Carlos Marx, desde una posición distinta, plantea una teoría crítica de la sociedad, en la cual se privilegia su carácter contradictorio. La sociedad es una totalidad compleja de múltiples determinaciones, donde el objeto de la actividad científica consiste en la apropiación conceptual de las relaciones sociales, incorporadas a un proceso de permanente transformación, producto de las contradicciones que se generan en el seno de esas relaciones. A partir del enfoque dialéctico materialista, surge una metodología para desentrañar las relaciones de producción, resaltando la historicidad de su movimiento contradictorio.

Las categorías económicas no son más que expresiones teóricas o abstracciones de las relaciones sociales de producción, relaciones en las que se generan conflictos que provienen de la oposición que mantienen las clases sociales entre sí.

Estas contradicciones tienen un carácter marcadamente económico y social, por cuanto las clases sociales mantienen posiciones diferentes en la producción de bienes y en relación con la propiedad privada sobre los medios de producción. Por ello, en el Manifiesto Comunista, Marx y Engels expresan: “La historia de todas las sociedades hasta nuestros días es la historia de la lucha de clases” (Marx y Engels, 1998, 111).

Se puede resumir que la filosofía marxista se centra en la relación dialéctica que acontece entre la práctica y la teoría del conocimiento y que el criterio de validez

científica se logra en la propia práctica, lo que implica una constatación permanente con la realidad concreta.

De lo anterior, se podría desprender que la acción gerencial en el campo marxista estaría orientada a analizar y aprehender las relaciones entre las fuerzas que generan el conflicto social en un proceso de reproducción conceptual de lo real.

Por otra parte, la teoría crítica de la sociedad, por ser la expresión del enfoque dialéctico, se relaciona con una postura filosófica que se sustenta en la economía política, cuya lógica interna se refiere a un accionar de los actores en los procesos de cambio, ya que no pueden ignorar que forman parte de una realidad, en la cual deben representar sus intereses frente al orden social; de allí que el objetivo de la teoría crítica sea la transformación de las relaciones de producción.

EL ENFOQUE CUALITATIVO EN LA SOCIOLOGÍA

Para ampliar la discusión epistemológica de la gestión, es necesario analizar el modelo cualitativo, que constituye un esfuerzo por entender la conducta de los actores a través de la interpretación de las formas de vida que los caracteriza en la sociedad. Esto conlleva a la interpretación del sentido común de los actores en sus escenarios sociales.

El llamado paradigma cualitativo no tiene pretensiones de universalización y plantea la contextualización de la teoría en espacio y tiempo. Sus enunciados son afirmaciones cuya validez se limita en el ámbito cultural e histórico. Por otro lado, rechaza la idea de cuantificar la realidad humana y rescata la importancia del “contexto, la función y el significado de los actores humanos” (Martínez, 1991, 5). Trata de interpretar el accionar de la gente, es decir, los motivos y creencias que le permiten desentrañar la naturaleza de la vida humana.

Metodológicamente, sus representantes se interesan en el enfoque interpretativo y fenomenológico para reforzar su posición antipositivista y, en esta medida, se centran en las manifestaciones de la razón humana para revalorizar el papel del sujeto en la construcción de la realidad social. Es decir, la mente humana es la que elabora percepciones para reconstruir el objeto de la realidad, dándole forma a la “materia amorfa” primaria que le proporcionan los sentidos. Para ello, utiliza cate-

gorías o formas propias, estructuradas con presupuestos o reglas generales, lenguaje, filosofía y estructura teórica:

Estas formas, es decir, lo que se percibe y su significado dependerán de nuestra formación previa, de nuestras expectativas teóricas actuales, de nuestras actitudes, creencias, necesidades, intereses, miedos, ideales [...] Los objetos, los eventos, las situaciones, no tienen un significado en sí mismo; más bien, el significado se lo confiere el observador. De aquí, la necesidad de recoger los datos ubicados siempre en su contexto y la importancia de recurrir a una técnica hermenéutica, para interpretarlos, ya que su significado permanecería oculto ante un análisis meramente positivista (Martínez, 1991, 22).

La técnica hermenéutica, a la que se refiere Martínez, permite realizar reflexiones organizadas para interpretar la acción humana dotada de sentido. Es decir, fortalece aquellos esfuerzos por recuperar la versión auténtica de la experiencia vivida en una sociedad que se encuentra determinada por estructuras económicas y políticas.

La incorporación del enfoque cualitativo en la acción gerencial nos permite cuestionar la generalización sistemática y descontextualizada de los métodos cuantitativos para sustituirlos por los métodos cualitativos que ponen el énfasis en la vida cotidiana, en la cual se valora el sentido que da a ésta el gerente. Esto significa el rechazo a las concepciones naturalistas, donde lo humano y lo histórico están reducidos al modelo de las ciencias naturales. Entre las vertientes que se derivan del enfoque cualitativo se encuentran el interaccionismo simbólico, la etnometodología y la investigación-acción.

EL INTERACCIONISMO SIMBÓLICO

Es una modalidad de la investigación que expresa su interés en comprender las relaciones sociales del individuo en el grupo. Se dice que Herbert Blumer fue el primero en iniciar la conceptualización del interaccionismo simbólico como el estudio de los símbolos y las creencias que son manejados por un conjunto de individuos que, a

su vez, conforman grupos sociales. Así, Blumer sostiene que en la perspectiva del interaccionismo simbólico:

Los seres humanos actúan frente a las cosas con base en los significados que éstos poseen para ellos. El significado de las cosas surge de la interacción social de un individuo con otro. El significado es un producto social, es creado, no está intrínseco en las cosas. Los significados de las cosas son manipulados y modificados mediante un procedimiento interpretativo que los individuos utilizan para encararlas (Damiani, 1994, 161).

De manera que ésta es una construcción intelectual del paradigma cualitativo, en el que predomina la dimensión psicológica para el abordaje social de la realidad a través de las interacciones entre las emociones y los pensamientos de los individuos, por un lado, y el comportamiento social, por el otro.

Es decir, para el interaccionismo simbólico, la realidad social obedece a una construcción del sujeto, utilizando sus símbolos sociales y culturales. Su preocupación central es el estudio de la relación entre el yo y la sociedad, la cual aborda como proceso de comunicaciones simbólicas entre los actores sociales; en este aspecto, ha realizado relevantes aportes para la comprensión de la socialización, la comunicación y la acción.

LA ETNOMETODOLOGÍA

En principio, se presenta como una nueva corriente de observación directa de la realidad que escasamente se considera como una estrategia académica formal, pero resulta de gran utilidad para comprender la cotidianidad de los modos de vida de los trabajadores de la organización.

Tiene como máximo exponente a Harold Garfinkel, quien planteó la crítica de la sociología imperante, considerándola como limitada para describir las conductas de la gente corriente. Garfinkel señala que la etnometodología:

...trata sobre las actividades prácticas, las circunstancias prácticas y el razonamiento sociológico práctico, como tema de estudio empírico. Concediéndole a

las actividades banales de la vida cotidiana la misma atención que se concede habitualmente a los acontecimientos extraordinarios [...] el centro de su indagación es el proceso por el cual los actores sociales producen y sostienen un sentido de la estructura social en la que interaccionan (Rusque, 2001, 80).

En general, la etnometodología tiene como finalidad estudiar los métodos que utilizan los individuos para otorgar sentido a las actividades cotidianas. Su interés cognoscitivo no está en los métodos de investigación propiamente como tales, sino directamente en el objeto de estudio. De manera que, para su creador Garfinkel, la realidad de los hechos sociales es objetiva en la medida en la que expresa la concertación de las actividades de la vida diaria. Éste es el fenómeno fundamental que va a ser estudiado por la etnometodología, la cual investiga cómo construyen su mundo las personas. Este enfoque considera la racionalidad de lo cotidiano como una cualidad que requiere ser investigada con el propósito de conocer cómo participan los actores en la sociedad, dándole sentido a las actividades que dirigen a los demás.

LA INVESTIGACIÓN-ACCIÓN PARTICIPANTE

Esta modalidad constituye un esfuerzo sociológico latinoamericano por producir una alternativa metodológica para fortalecer intelectualmente a las mayorías excluidas por la tendencia monopolizante del conocimiento tradicional que limita cada vez más la participación en los espacios de toma de decisiones políticas, profundizando el sesgo ideológico hacia las estructuras de poder que marginan al sujeto histórico. De manera que la investigación-acción se plantea la necesidad de colocar el conocimiento transformador al servicio de amplios sectores sociales.

En este sentido, además de acciones de investigación, incorpora acciones pedagógicas dirigidas al colectivo que debe participar en la investigación, desapareciendo la separación entre el especialista y el investigador, ya que ambos son actores comprometidos con la acción social en un ámbito espacio-temporal.

La direccionalidad de los investigadores es la producción de conocimientos para incorporar modificaciones intencionadas a la realidad de la que forman parte.

Fals Borda (1987) propone la investigación participativa para producir un conocimiento que tenga validez para la práctica social y política de los actores sociales, ya que la crisis de las ciencias sociales tradicionales ha llevado a un aislamiento de los intelectuales respecto de las organizaciones de base, lo que ha hecho evidente que ya no son los únicos capaces de transmitir conocimientos a los movimientos sociales y a los trabajadores; por ello, la investigación social como simple ejercicio intelectual ha perdido credibilidad. Desde esta perspectiva, la investigación-acción implica la formación permanente de los sectores populares, a fin de que comprendan críticamente la realidad y organicen colectivamente la participación y dirección de los procesos de transformación.

En virtud de esta connotación holística del proceso investigador, se replantea la relación sujeto-objeto y se reconoce que la ciencia debe adquirir una dimensión pública.

PRINCIPALES ANTECEDENTES DE LA SOCIOLOGÍA DE LA GESTIÓN

Como uno de los primeros antecedentes de la sociología de la gestión se puede considerar a la llamada Escuela de las Relaciones Humanas de Elton Mayo, quien inicialmente delineó un enfoque en el que se comienza a estudiar al trabajador en relación con el contexto social, más allá de los supuestos mecanicistas del taylorismo.

El aporte fundamental de las investigaciones realizadas por Mayo (1924-1927) se refiere a la incorporación del factor humano como elemento clave en la producción, el cual se constituye en “un requisito para incentivar al trabajador en sus relaciones interpersonales” (Romero, 2004, 33).

Cuando el factor humano empieza a ser considerado el centro de la actividad productiva, surge la llamada Escuela Humanista, fundada por Abraham Maslow, quien realizó algunas investigaciones (1939-1943) acerca del comportamiento humano en el trabajo. En su obra *La personalidad creadora* (Maslow, 1991), incorpora una descripción de la jerarquía de las necesidades humanas. Por consiguiente, en su lectura se puede reconocer que, aun cuando la gestión busca la rentabilidad económica, ahora ésta se plantea teniendo en cuenta la satisfacción de las necesidades que se establecen entre la organización y su gente.

Dentro de esta corriente de pensamiento socializante del trabajo, cabe mencionar los aportes de Douglas McGregor en su obra *El lado humano de las organizaciones* (1969), donde plantea una polaridad en dos teorías acerca del desarrollo de las responsabilidades del trabajador. En la teoría X expresa una visión autocrática de las relaciones interpersonales en la empresa, y en la teoría Y plantea el enfoque humanista acerca de la solidaridad en el trabajo.

Estas teorías contienen dos formas contradictorias de entender el comportamiento del trabajador. Según la teoría X, el trabajador siente aversión por el trabajo y trata de evitarlo; por consiguiente, la gestión debe asumir el control represivo para garantizar la productividad. Por su parte, en la teoría Y, surge el elemento consciente y placentero del trabajo y se plantea un sistema de satisfacción y recompensas por parte del gerente hacia el trabajador.

Dentro de los antecedentes más cercanos de la sociología de la gestión, resultan relevantes los aportes de la llamada cibernética social (De Gregori, 2002), la cual plantea la integración de los aspectos técnicos con los factores humanos en el entorno laboral. En la cibernética social, está presente un desarrollo más elevado del enfoque sistémico de Ludwing von Bertalanffy (1976) en cuanto a la comprensión del carácter sistémico de la organización, el cual profundiza Waldemar de Gregori en el llamado ciclo cibernético de transformación:

El ciclo cibernético de transformación (cct) es una propuesta nueva para el uso integrado del capital/potencial mental en educación, espiritualidad, política, consultoría y administración para la ecosobrevivencia autosustentable. Con eso, se quiere superar la segregación entre ciencia, emoción y trabajo [...] En la esfera de la administración y gestión, se pretende derribar el estereotipo de que la gestión es una función técnica, casi matemática [...] Objetivos como lucro, satisfacción de los diferentes públicos, sobrevivencia, dominio del mercado, poder de control ya no son suficientes (De Gregori, 2002, 11).

Al considerar la perspectiva epistemológica de la acción gerencial, resulta ineludible el análisis de la teoría de la burocracia weberiana, en la que el gerente se estratifica como una elite con alto grado de especialización, división del trabajo claramente

establecida, estructura jerárquica de autoridad, cuerpo normativo para gobernar la organización, capacidad y conocimientos técnicos. Por esta razón, es imprescindible discutir la categoría “tipo ideal”, considerada por Max Weber como una construcción hipotética, pero que se constituye a partir de la realidad observable como el resultado de una interrelación de la conducta de los gerentes, considerados como individuos, y de las empresas, consideradas como instituciones.

La integración de los atributos de la elite para dirigir, asociada a una visión global, es lo que conforma la racionalidad a partir de la cual el modelo de la burocracia pretende la incorporación de los factores del trabajo en cualquier organización humana.

Es conveniente registrar la crítica que realizó Wrigth Mills (1957) a la elite del poder como una advertencia acerca de la desviación que entraña el citado modelo burocrático. Mills relaciona el carácter elitista de ese modelo con el ejercicio del poder de las elites, a las cuales considera como la expresión de grupos que se perpetúan en la cumbre de las organizaciones políticas, económicas y militares, y buscan una eficiencia limitada a la rentabilidad económica, apoyados en la tesis de la neutralidad valorativa que Weber incorporó en “normas imparciales” del sistema legal-racional de valores.

MODELOS QUE SE ACERCAN A LA SOCIOLOGÍA DE LA GESTIÓN

El hecho de que aún se mantengan dispersos los postulados de la sociología de la gestión exige alejarse de posturas ortodoxas y emprender el análisis crítico de los modelos que han surgido en los últimos años. Hay que buscar con creatividad la trascendencia de ciertos conocimientos, transmitidos por algunos autores como Miles Mace, David McClelland y Don Tapscott que, sin ser especialistas de la sociología, pueden contribuir a un enfoque social de la gestión; por tal razón, es muy importante presentar a continuación una caracterización de sus principales ideas.

EL DESARROLLO DEL TALENTO ADMINISTRATIVO

La tesis del desarrollo del talento administrativo la expone el profesor Myles Mace, investigador de Harvard Business School, en su libro *Promoción y formación de ejecutivos* (1990). Allí expresa sus ideas básicas acerca de los aspectos cualitativos

que componen la formación de los cuadros de dirección. La emergencia del escenario de la posguerra motivó a Mace a transformar la mentalidad de los gerentes que habían convivido en un periodo en el que la preocupación fundamental giraba en torno a la geopolítica, supeditando el interés nacional de la producción a las vicisitudes de la carrera armamentista. El conjunto de investigaciones que el profesor Mace realizó en el sector industrial estadounidense le permitió conformar posteriormente un modelo de formación y promoción de los ejecutivos, cuya principal preocupación consistió en dotar a la gestión de un enfoque que permitiera definir las políticas y aplicar los procedimientos de preparación de los cuadros en momentos de una transición acelerada.

Por tanto, considero que la formación del ejecutivo lleva a particularizar el ámbito donde cada uno de ellos dispone de medios y rasgos específicos para determinar las funciones y delinear su perfil como cuadro, a fin de ocupar las posiciones, prescindiendo de sesgos que, por lo general, llevan a promover personal no acorde con las exigencias del cargo.

Éste es el punto de partida para diseñar la política de formación de los cuadros a través de una promoción programada, donde el adiestramiento crea las condiciones para que el cuadro directivo profundice sus conocimientos y competencias, adquiriera el respeto y fortalezca el trabajo en equipo: "...pues, sin cuadros formados y en disposición de asumir nuevas y mayores responsabilidades, no puede progresar una empresa, una organización y tampoco un país" (Mace, 1990, 5).

Los resultados del desarrollo profesional son intangibles y no se ubican fácilmente, lo cual indica que la formación de los directivos debe estimarse de acuerdo con las necesidades de cada empresa, a fin de mejorar el progreso del ser humano como valor fundamental de la organización. De manera que: "La gestión de cada compañía, en vista de su propia situación, debe decidir cuáles tienen que ser los elementos de su programa individual" (Mace, 1990, 24).

Uno de los más grandes aciertos de Mace es haber definido al ejecutivo ideal dentro de la "mitología gerencial". De esta manera, incorporó la tesis de la relatividad de las cualidades personales en el entorno empresarial: "Las cualidades de ejecutivos no existen por sí mismas, sino en relación con el ambiente organizativo en el cual son ejercidas" (Mace, 1990, 29).

Partiendo del criterio anterior, se puede sostener que la existencia de un pensamiento único alrededor del directivo ideal no tiene asidero en la gestión, pues lo que existe en materia de formación y desarrollo es una diversidad de criterios acerca de lo que es un buen ejecutivo con capacidad para modelar algunas cualidades generales, tales como imaginación, adaptabilidad y crecimiento intelectual, las cuales se requieren para todos los puestos de ejecutivos. Esto es lo que lleva a advertir que no existe la receta de un ejecutivo ideal, por lo cual es aplicable el principio “aprender haciendo”, que se basa en el desarrollo de las capacidades de los ejecutivos para la creación de oportunidades, considerando que la mejor escuela es la situación laboral en la propia empresa, lo cual no sólo influye en el adiestramiento sino en la progresión del trabajo.

EL DESARROLLO DE COMPETENCIAS PARA LA FUNCIÓN DIRECTIVA

El nuevo modelo de desarrollo por competencias tuvo un impulso definitivo con las transformaciones que, a partir de la década de 1980, se aceleraron en el entorno productivo, caracterizado por una mayor internacionalización económica y la incorporación masiva de las nuevas tecnologías de la información y las comunicaciones.

David McClelland, en su libro *Testing for Competence Rather than for Intelligence*, citado en Cardona (2001), empezó a usar el concepto de competencias, vinculándolo con el éxito profesional, el cual hace referencia a un perfil profesional que incluye las capacidades, la aptitud, el conocimiento y las actitudes para realizar prácticas laborales competitivas.

La creación y desarrollo de competencias se refieren a un proceso de motivación para conseguir comportamientos favorables al éxito de las actividades que se realizan permanentemente de manera consciente.

Este nuevo modelo aporta una metodología que se relaciona directamente con el desempeño profesional para la solución de los problemas en situaciones concretas de una realidad determinada. Por tanto, esta metodología se aplica para la construcción de aprendizajes significativos que no sólo se obtienen a través de la instrucción, sino también en la sistematización del desempeño productivo. Esto significa que las competencias se identifican con un conjunto de comportamientos socioafectivos y

habilidades cognoscitivas que se relacionan con el cumplimiento adecuado del trabajo de acuerdo con estándares aceptados en el área ocupacional. Siendo esto así, las competencias vienen a ser: “aquellos comportamientos observables y habituales que posibilitan el éxito de una persona en su actividad o función” (Cardona, 2001, 82).

En el desarrollo de competencias, la función directiva se aprecia como un proceso orientado a activar las capacidades de los trabajadores a través de su identificación con la filosofía de gestión de la organización.

Este modelo adquiere gran utilidad, ya que su aplicación en la organización implica la transformación de los hábitos laborales a través de la adquisición de nuevos conocimientos y habilidades, dentro de lo cual es fundamental el papel del entrenador, en la medida en la que, a través del ahora llamado *coaching*, se pueden desplegar las competencias que constituyen el apalancamiento que necesita el directivo para transmitir valores, habilidades y conocimientos, elementos que resultan clave para la integración de los trabajadores en una cultura de productividad solidaria. Realmente, para que este modelo funcione, el *coach* o entrenador requiere un aprendizaje estratégico para ejecutar los proyectos futuros y viabilizar la visión de la organización.

En general, el propósito del modelo de desarrollo de las competencias es preparar personas multihábiles con capacidad de actuar en situaciones de permanente innovación e integración tecnológicas y alineadas con los objetivos y estrategias de la organización.

EL APRENDIZAJE GERENCIAL PARA EL CAMBIO TECNOLÓGICO

En el liderazgo para la transición, escrito por Tapscott y Caston (1997), se reflexiona acerca de las implicaciones que tiene la muerte definitiva de los viejos paradigmas para la formación gerencial, admitiendo que, a pesar de todo, estos viejos paradigmas son portadores del germen de los nuevos liderazgos, los cuales implican una profunda transformación con procesos creativos, centrados en la tecnología de la información.

En esencia, de lo que aquí se trata es del aprendizaje de los directivos en la llamada era de la información, considerada concretamente como una etapa de transición, en la cual la gestión institucional dependerá de la capacidad de los líderes para avanzar al ritmo del proceso de transformación tecnológica:

...los enfoques corrientes para operar y administrar las burocracias corporativas tradicionales han hecho que muchas organizaciones sean incapaces de utilizar el nuevo paradigma de la tecnología para responder de manera creativa a los cambios (Tapscott y Caston, 1997, 306).

Esta ruptura paradigmática se plantea en un proceso que incluye cuatro dimensiones del proceso cognoscitivo, a saber:

Reconcebir: Esta dimensión se refiere al arranque del programa de aprendizaje a través de la formulación de sus principios y objetivos, incluida la visión de la organización y el compromiso de quienes la conforman.

Reformar: Se refiere a la estructura del programa, su valorización actual, la definición de la arquitectura o enfoque del aprendizaje y el nivel de concientización requerido.

Realizar: En esta dimensión se realiza el despliegue del proceso de aprendizaje, para lo cual es necesaria la integración de los programas. Además, contempla la compra de entrenamiento y la construcción, operación y suministro de programas formales.

Renovar: Se concibe para el mejoramiento continuo a través de un monitoreo, a fin de estimar el impacto del programa de aprendizaje y desarrollar la retroalimentación para su expansión o evolución.

Un análisis profundo de la realidad en las economías desarrolladas fue lo que llevó a la concreción de estas cuatro dimensiones del proceso cognoscitivo de los directivos para comprender profundamente los procesos que involucra la transformación de sus organizaciones. Pues se trata de un claro compromiso personal para entender que el liderazgo de transición responde a intereses comunes que se potencian con el trabajo en equipo.

Es dentro de ese marco donde se puede alcanzar el liderazgo gerencial para el cambio tecnológico. Es decir, se trata de un desafío para comprender la nueva era de la microelectrónica y la informática a través de una transformación cultural que incluye: en primer lugar, conciencia y conocimiento, para internalizar los concep-

tos del nuevo paradigma del ambiente digital; en segundo lugar, motivación y compromiso para lograr una visión compartida que genere confianza en las oportunidades que ofrece la transición; y, por último, habilidades y aptitudes para adecuar la experiencia a la transformación de la organización, así como la incorporación y uso de una nueva tecnología.

A medida que la tecnología se convierte en el centro de la ejecución de las funciones del negocio, la necesidad de aprendizaje se hace más imperiosa [...] Los chips sobre la mesa representan el futuro de la empresa (Tapscott y Caston, 1997, 325).

En general, el centro de la gestión para el cambio tecnológico está referido al papel esencial de la educación del líder en el nuevo paradigma del ambiente digital.

Una vez que hemos analizado los elementos fundamentales de los tres modelos teóricos (desarrollo del talento administrativo, desarrollo de competencias y cambio tecnológico), para una mejor precisión, consideramos necesario presentar una comparación en el cuadro 1.

LA GESTIÓN PÚBLICA Y EL COMPROMISO SOCIAL

La exposición de estas ideas, acerca de la gestión pública y el compromiso social, tiene la finalidad de abonar un nuevo campo de conocimiento para revalorizar el papel que cumple la epistemología a través de esta profundización cognoscitiva de

CUADRO 1. MODELOS TEÓRICOS

	<i>Desarrollo del talento</i>	<i>Desarrollo de competencias</i>	<i>Cambio tecnológico</i>
<i>Representante(s)</i>	Myles Mace	David McClelland Pablo Cardona	Don Tapscott Art Caston
<i>Ideas básicas</i>	Aspecto cualitativos de la formación de los cuadros	Estilo proactivo de las competencias	Liderazgo para la era de la información
<i>Aportes</i>	Crítica a la mitología del ejecutivo ideal	Construcción de nuevos aprendizajes	Educación en el paradigma de la microelectrónica y la informática
<i>Utilidad</i>	La formación en la relatividad	Incorporación de las competencias	Importancia de las nuevas tecnologías

una nueva disciplina como una alternativa organizada y sistemática que apunta hacia una nueva concepción humanista de la gestión.

La gestión como acción social debe dotarse de sentido humano. Se debe dedicar a la dirección de los asuntos del estado con una visión integral para el manejo adecuado de su macroestructura administrativa y la ejecución de políticas públicas que respondan a las demandas sociales. Debe explicar y predecir la problemática de la eficacia, la eficiencia y la efectividad. Debe comprometerse con una praxis que contemple los siguientes elementos:

- Ética en el ejercicio del gobierno.
- Educación para la participación ciudadana.
- La relación del estado con la sociedad civil.
- La estructura legal y la legitimidad del ejercicio del poder.

En general, el abordaje de estos elementos permitirá asumir dos niveles epistemológicos: uno, relativo a la dimensión paradigmática de lo teórico metodológico, y otro, relativo a la postura ética y cultural que le corresponde a la sociología de la gestión para transformar la administración pública, basándose en factores que se pretenden discutir a continuación, principalmente los relativos al compromiso social.

El compromiso social debe plantearse en el marco de la construcción de un nuevo conocimiento que debe tener muy en cuenta algunos de los obstáculos epistemológicos bachelardianos. El término “obstáculo epistemológico” se refiere a las barreras que, por distintos eventos precientíficos, impiden una apropiación del objeto real del conocimiento. La comprensión de los obstáculos epistemológicos permitirá cuestionar la postura precientífica que limita la práctica directiva a la experiencia básica:

En la formación de un espíritu científico, el primer obstáculo es la experiencia básica, la experiencia colocada por delante y por encima de la crítica que, ésta sí, es necesariamente un elemento integrante del espíritu científico (Bachelard, 1976, 27).

También, se debe advertir acerca del papel que representa el conocimiento general como otro de los obstáculos en la gestión, así lo señala Bachelard: “Conocer el fenómeno general, prevalerse de ello para comprender todo [...] Hay en efecto un goce intelectual peligroso en una generalización precoz y fácil” (Bachelard, 1976, 66).

Pero además de esta función generalizadora, debe prevenirse acerca del conocimiento unitario y pragmático como obstáculo para la acción gerencial, por cuanto plantea la unidad y poder de la naturaleza a partir de una postura precientífica que atribuye como “coeficiente de realidad” a todo lo que es natural:

...todas las dificultades se resuelven ante una visión general del mundo, mediante una simple referencia a un principio general de la Naturaleza [...] la idea de una Naturaleza homogénea, armónica, tutelar anula todas las singularidades, todas las contradicciones, todas las hostilidades a la experiencia (Bachelard, 1976, 99).

El compromiso social en la gestión pública parte de un debate acerca de la objetividad científica a la luz del triunfo del espíritu científico sobre los distintos obstáculos epistemológicos. La objetividad se plantea como una tendencia que el gerente decide transitar con realismo para sustituir el ingenuo optimismo tecnocientífico y la insegura expectativa de alcanzar automáticamente los productos de una ciencia objetiva y benefactora, los cuales resultan falaces. De allí, resulta ineludible seguir a Bachelard, al considerar que el objeto no puede concebirse de inmediato como objetivo y aceptar que hay que establecer una ruptura entre el conocimiento sensible y el conocimiento científico, ya que el conocimiento sensible está mediatizado por el pragmatismo y el realismo inmediatos, lo cual determina un falso punto de partida y una falsa dirección.

Desde esta perspectiva epistemológica, el *leitmotiv* de la gestión ha consistido y consistirá en mostrar que la acción del gerente tiene un carácter marcadamente social y que su deber intelectual es siempre poner en evidencia la inserción que como ciudadano le corresponde dentro de la estructura social, es decir, de la totalidad de la cual forma parte. Por ello, el proceso de dirección establece una relación de

identidad entre el sujeto que dirige y el objeto dirigido. En este sentido, la categoría gerencial se refiere a una acción social, desarrollada por el propio gerente en un ámbito espacial y en una temporalidad en la que él se encuentra.

El compromiso social exige la discusión epistemológica, a fin de evitar la unilateralidad de algunos programas de estudio que contienen una absolutización del pragmatismo, basada en la metodología empírico-analítica como única alternativa de la investigación gerencial que se adecua a todas las disciplinas, convirtiéndose en el metaparadigma que conceptualiza Damiani con suficiente amplitud:

Entendemos como metodología empírico-analítica aquella concepción de la metodología que caracteriza el objeto de investigación como susceptible de ser disgregado en sus partes componentes [...] en efecto, es concebida como constitutiva de una pretendida “ciencia normal” nunca sujeta a crítica, perteneciente al ámbito de las verdades autoevidentes compartidas por la comunidad de los científicos (Damiani, 1994, 12).

Este autor le cuestiona a la metodología empírico-analítica principalmente el sesgo hacia el instrumentalismo metodológico que privilegia procedimientos operativos por encima de la reflexión metodológica.

Esto evidencia la intencionalidad de naturaleza positivista, al presentar la actividad gerencial como independiente, fundada en principios autónomos y neutrales de la objetividad. Esta convicción lleva a Damiani a un juicio terminante, cuando sostiene que ninguna metodología puede autoconvalidarse, y su éxito suele justificarse con base en la posición filosófica del investigador. Por tal razón, en el campo de la gestión comprometida con la sociedad, resulta más bien conveniente asumir la diversidad metodológica, según la cual el oficio del directivo se despliega en una interacción compleja, determinada por condiciones materiales y culturales.

De esta manera, el gerente deberá contextualizar sus conocimientos sin desprenderse de la postura epistemológica que le es inmanente en el plano de la realidad de la cual forma parte.

De acuerdo con este planteamiento, en las comunidades científicas (Kuhn, 1981) han proliferado distintas modalidades de investigación y, en las ciencias so-

ciales, son infinitas las posibilidades de abordar la gestión como objeto de estudio para producir nuevos conocimientos. En la perspectiva de valorar el compromiso social del gerente, estos nuevos conocimientos deben surgir de una ruptura epistemológica, a fin de producir la transformación que, en términos de Bachelard, debe responder tres preguntas directrices: ¿qué gestionar?, ¿para qué gestionar? y ¿cómo gestionar?

El compromiso social le da la fuerza al gerente para asumir una praxis con conocimientos que surgen de la realidad concreta. Lo cual es imperativo para hacer frente al monopolio que las modas gerenciales han creado alrededor del modelo tecnocrático. Ello solamente es posible con una flexibilización de las estrategias y enfoques cognoscitivos.

Además, hay que evidenciar que el modelo tecnocrático, en el plano de la formación gerencial, se ha tratado de imponer como la única alternativa válida para alcanzar la “productividad gerencial”. Esta imposición tiene como finalidad ideológica presentar la gestión como una multidisciplina desprovista de condicionamientos sociales y como una entidad autónoma que soslaya el carácter epistemológico de la administración como ciencia de la dirección.

Por esta razón, se ha propagado la tesis de la neutralidad valorativa, cuya intencionalidad está conscientemente orientada a fortalecer la estructura de poder de la tecnoburocracia, como ya se señaló. El compromiso social lleva a la conformación de comunidades científicas en los términos de Kuhn y a la preparación integral de los gerentes como investigadores a través del ejercicio de la multiplicidad de prácticas científicas que tienen cabida en las ciencias sociales.

En este sentido, las comunidades científicas pueden comprometerse en la creación de un nuevo modelo epistemológico para la administración pública. En realidad, se trata del compromiso hacia cuatro cuestiones básicas:

1. El carácter nacional de la gestión.
2. La vocación humanista del gerente.
3. La acción gerencial con pertinencia social.
4. La responsabilidad pública del gerente.

De allí, pues, que la sociología de la gestión pueda considerarse como una opción epistemológica para la revalorización de la formación política de los actores en la función pública. Esto exige incorporar el fundamento hermenéutico de la acción humana e introducir la relación de la triada ideología, alineación e identidad nacional (Montero, 1997), como respuesta al uso indiscriminado de la consultoría externalizada que, por sus intereses foráneos, podría generar un estado de alineación que lesionaría la autoimagen de los directivos y produciría una fuerte estereotipación de las organizaciones empresariales. De eso deriva la importancia de plantear un pensamiento global que nos permita incorporar la especificidad de lo local en función del ejercicio de una gestión comprometida con un proyecto científico nacional (Varsavsky, 1975) que contenga los siguientes elementos:

- Desempeño creativo y eficiente para mejorar la relación de la gestión con el entorno.
- Formación y reconversión profesional permanente.
- Convivencia comunitaria a través de un nuevo lenguaje para el diálogo y la reflexión, donde imperen la argumentación, la negociación, el consenso y la integración, en función del colectivo.
- Comunicación racional y espiritual que articule la práctica y la teoría y permita que se pase siempre de la palabra a la acción.
- Conocimiento científico-tecnológico convertido en componentes impulsores de la redención social.
- Inteligencia artificial para integrar al hombre con la técnica en función de la calidad de vida.
- Formación para la vida que proyecte la felicidad espiritual, centrada en los valores de la solidaridad y el respeto y que se oponga a la alienación de la llamada industria cultural, cuya finalidad es estimular el consumismo.

Dentro de la perspectiva de la identidad nacional, la dirección asume un carácter dialéctico que lleva a reconocer las contradicciones de las tendencias internacionales en la gestión y, a la vez, a promover la conciencia colectiva para fortalecer el sentido de pertenencia, la responsabilidad con lo público y la elevación del compromiso de los gerentes a través de los indicadores de solidaridad y justicia social.

Además, en el esquema de la identidad nacional, debe estar presente el método hermenéutico, que busca darle una orientación coherente a la acción directiva, tendiente a lograr que la gente que convive en la organización desarrolle el trabajo en equipo, genere una visión compartida y asuma un compromiso personal.

También se busca la sensibilidad, la confianza y la flexibilidad de los cuadros directivos de la empresa, donde la gestión técnico-administrativa se convierte en un conocimiento de dominio colectivo. De acuerdo con estas premisas, la dirección se orienta hacia la integración de los trabajadores, a fin de alcanzar “la eficacia (lograr los objetivos), la eficiencia (logro de objetivos con la mejor utilización de los recursos) y la efectividad social (impacto) de las organizaciones” (Méndez, 2000, 27).

Para la incorporación de estas premisas en la práctica directiva, resulta indispensable la formación de los gerentes en la técnica de la hermenéutica, lo cual es inédito en la dirección empresarial, en la medida en la que implica la irrupción de un nuevo paradigma humano para darle verdadero sentido a la relación del hombre con la empresa.

Según Abercrombie, Hill y Turner (1992), el factor humano pasa a ser el centro en la hermenéutica, considerada como teoría y método de la interpretación de la acción humana dotada de sentido. Toda acción humana está comprendida en una totalidad histórico-social. Esto hace alusión a la concepción del mundo de la sociedad que la contiene.

En otras palabras, el ser humano produce conocimientos y reconstruye la realidad a partir de su posición particular, la cual es la resultante de múltiples simbologías y determinaciones ideológicas. Toda acción humana, incluida la gestión, requiere un empalme con su matriz epistemológica. Con la categoría “matriz epistemológica”, se quiere señalar el origen de los conocimientos, partiendo de la raíz filosófica de donde provienen. O sea, cómo se han construido éstos en términos de la llamada teoría del conocimiento. En ello está implicado lo ético, lo científico y lo social, con enorme relevancia de lo cualitativo. Esto reafirma que la acción humana es el eje de la dirección científica si ésta se considera causada por estructuras sociales de diversos tipos.

En términos hermenéuticos, la acción de la dirección empresarial debe enfrentar los obstáculos epistemológicos que, siguiendo a Bachelard (1976), impiden que una acción como la gestión se realice dentro de una perspectiva de verdadero sen-

tido humano. Esto se hace más necesario ante el dominio instrumental del pragmatismo que ha ejercido la gestión empresarial con la imposición de modelos operativos que asocian la dirección científica con una teleología productivista.

Vale la pena subrayar que, en la dirección de las organizaciones, intervienen dos racionalidades que se pueden definir en función de dos lógicas opuestas: *a)* la lógica de la racionalidad instrumental, donde un sujeto controla y manipula a otros sujetos en función del poder que le asigna la disposición de capital; y *b)* la lógica de la racionalidad humana, también denominada comunicativa por Habermas (1975), donde la dinámica está planteada en función de la unión y el consenso.

Por ello, la acción humana dotada de sentido (hermenéutica) se convierte en una opción para superar la racionalidad instrumental, que siempre tiene su finalidad preestablecida para resolver los problemas de la producción relativos a la obtención de ganancias y no llega a plantearse el proceso de trabajo dentro de una visión social de beneficios compartidos y de la dirección colectiva de la empresa. Esto le viene dado, porque esa orientación mercantilizada en la empresa está fuertemente determinada por la contradicción entre el capital y el trabajo.

En oposición a esta racionalidad basada en la lógica del capital, los principios hermenéuticos contribuyen a crear una racionalidad humana como una opción que demuestra el compromiso social de la gestión.

ÁREAS DE CONOCIMIENTO DE LA SOCIOLOGÍA DE LA GESTIÓN

La viabilidad académica de esta *nueva disciplina* que hemos dado en llamar *sociología de la gestión* tiene que construirse sobre la base de algunos dominios cognoscitivos, para que pueda comenzar a funcionar en el corto plazo. Entre las áreas de conocimiento para su desarrollo académico, se proponen las siguientes.

EPISTEMOLOGÍA DE LA GESTIÓN

Se trata de orientar la acción gerencial hacia una dimensión teórica que permita comprender cómo se construyen los conocimientos en las organizaciones productivas y la ubicación de los distintos paradigmas que operan en la interpretación de

los fenómenos sociales, especialmente en las empresas. Con este contenido, se busca fortalecer el nivel de abstracción y lograr mayor profundidad a través de las siguientes temáticas:

- Fuentes teóricas de la gestión.
- Concepciones de la gestión.
- Diversidad metodológica.

TÉCNICAS GERENCIALES

Su objetivo es el conocimiento instrumental que permitirá al gerente un desempeño adecuado a las nuevas técnicas y métodos de análisis cuantitativo para lograr una gestión eficiente y apoyar las decisiones que afectan el colectivo organizacional; para ello, se manejarán los siguientes campos:

- Informática gerencial.
- Teoría de las decisiones y técnicas de negociación.
- Métodos estadísticos.

DESARROLLO ECONÓMICO

Persigue dotar al gerente de las capacidades necesarias para el análisis micro de la empresa y la reflexión contextual del sistema económico. Se busca establecer la inserción de la economía local en el marco de la internacionalización de los mercados y del estudio de las leyes que rigen el campo financiero nacional e internacional, así como las normas y reglamentos que regulan el trabajo en Venezuela. Aquí se proponen los siguientes campos:

- Economía política.
- Economía de empresas.
- Globalización financiera.
- Legislación financiera.
- Legislación laboral.

PLANIFICACIÓN

Se trata de desarrollar las capacidades para dirigir la empresa o la organización en términos estratégicos de acuerdo con la filosofía de gestión y con el dominio de los instrumentos de planificación para el logro de los objetivos de la empresa a través de los siguientes conocimientos:

- Introducción a la planificación.
- Formulación, administración y evaluación de proyectos.

FORMACIÓN SOCIOPOLÍTICA

Se perfila como el componente que permitirá una ubicación de la acción gerencial en el marco de la sociedad, así como la discusión y el análisis de los principales problemas que afectan el desarrollo de la gobernabilidad, dándole al gerente la posibilidad de formarse una visión crítica acerca de la dinámica política y su compromiso como líder en función de dirección. Esto se plantea dentro de la noción del protagonismo ciudadano y la tesis de la corresponsabilidad, como factores clave para el funcionamiento del sistema sociopolítico, lo cual será abordado a través de los siguientes campos de conocimiento:

- Sociología del trabajo.
- Petróleo y sociedad.
- Política internacional.
- Impacto ambiental.
- Participación ciudadana, gobernabilidad y cambio organizacional.

ÉTICO PERSONAL

Tiene el propósito de dotar al gerente de la administración pública de un liderazgo basado en valores y principios. Para ello, se requiere el análisis profundo de las condiciones éticas que deben orientar la práctica gerencial, relacionándola con los co-

nocimientos científicos, pero dentro de una lógica marcadamente humana. En esta área se proponen los siguientes campos:

- Teoría y práctica de la comunicación.
- Problemas sociales de la ciencia y la tecnología.
- Estado de derecho y justicia social.

REFLEXIONES FINALES

El desarrollo sociológico de la gestión para la administración pública tiene las siguientes perspectivas:

1. Visión de totalidad.
2. Vinculación de la ciencia y la tecnología con la sociedad.
3. Comunicación de los impactos de la gestión.
4. Dirección como un asunto de utilidad pública.
5. Autonomía, confianza y sensibilidad intelectual.

Estas perspectivas constituyen la fortaleza organizacional de los espacios públicos y se reafirman como la mayor jerarquía para dirigir las empresas.

La superación de las tendencias tecnocratizantes exige el fortalecimiento de un pensamiento sociológico que motorice el desarrollo humano, lo cual obliga a sustituir la consultoría extranjerizante basada en las modas gerenciales que, en este sentido, responde a una lógica de colonialismo gerencial inaceptable.

Las elites tecnocráticas en la administración pública son el principal obstáculo para gestionar, porque se convierten en un muro de contención para el pensamiento sociológico de los gerentes.

Esto justifica suficientemente no sólo la necesidad de denunciar los extravíos de las elites, sino que también exige el abordaje social de la gestión concebida como un hecho complejo que obliga a estimular el talento y la inteligencia de los cuadros a través de un proyecto político-académico que los coloque en la búsqueda de la excelencia.

Sin embargo, hay que advertir que esta excelencia no surge espontáneamente ni se decreta burocráticamente. Hay que construirla mediante un ejercicio creativo, integrador y trascendente, donde estén presentes los indicadores de la calidad técnica científica y la equidad social.

Conviene reafirmar que la sociología de la gestión estudia los factores psicosociales, los cuales describe Maritza Montero cuando profundiza la explicación de la triada ideología, alienación e identidad nacional, en los siguientes términos:

A los factores socioeconómicos y culturales se unen factores psicológicos que se expresan en una conducta particular, reproductora de las circunstancias que dan lugar a ella y que se traduce en una representación social, caracterizada por estereotipos negativos y una imagen nacional devaluada (Montero, 1997, "Contraportada").

En esencia, la tecnoburocracia, como expresión de la elite, no se plantea con claridad la relación de los factores socioeconómicos con los factores culturales, los factores políticos y los factores psicológicos, y el problema de la identidad prácticamente lo cataloga como un asunto folklórico de las prácticas directivas que se consideran ya superadas. Al respecto, resulta de gran utilidad la advertencia que hace De la Rúa, citado por Pupo:

Es necesario tener siempre en cuenta las ideas acerca de los valores del tipo de sociedad en que vivimos y de lo que se piensa en torno a la verdad, la equidad, lo humanitario, la participación, etc. Porque estas cuestiones están cruzadas por dimensiones políticas y éticas y cualquier intento de reducir nuestra influencia educativa y de dirección a una empresa técnica, obsesionada por la eficiencia, pueden ignorar interrogantes decisivas tales como:

¿Cuáles son las posiciones y conocimientos legítimos que transmitimos?

¿Qué valores reproducimos?

¿A favor de qué y quiénes actúan?

¿En contra de qué y de quiénes? (Pupo, 1999, 22).

En esta perspectiva, la sociología de la gestión se plantea desterrar el etnocentrismo gerencial que, en términos antropológicos, se refiere a una especie de complejo o prejuicio mediante el cual se asume la creencia de la superioridad de una cultura a partir de la cual se juzga a las demás. Ello tiende a desdeñar el carácter científico de la gestión local. Esta disciplina sociológica exige una posición de compromiso con el proyecto científico nacional:

No hay ninguna razón para pensar que en el sector público no pueda haber gestión de la mejor calidad. La excelencia gerencial tiene que ver [...] con los modelos organizacionales, con las tecnologías utilizadas y con el tipo de entrenamiento de los gerentes, los cuales no son patrimonio de nadie [...] se requiere, junto a los avances tecnológicos, rescatar la noción de servicio público con sus consiguientes implicaciones en términos de honestidad en la función (Klikberg, 2002).

Ha quedado en evidencia que la sociología de la gestión resulta vital para enfrentar con fuerza las tendencias alienantes y fortalecer la identidad nacional. Además, se nos presenta como una opción flexible capaz de superar la visión estrecha del pragmatismo gerencial, el cual, a través de un instrumentalismo de técnicas y procedimientos, soslaya la reflexión teórica acerca del objeto de la gestión. Por ello, también hay que subrayar que la actividad del gerente debe partir de un pleno conocimiento de las necesidades históricas y políticas, a fin de profundizar el compromiso social a través del estudio crítico de la realidad y lograr los siguientes objetivos:

- Mantener el rigor científico de la práctica gerencial.
- Contextualizar el conocimiento.
- Recrear la acción gerencial.
- Procurar una gestión directiva de excelencia.

En general, en este trabajo se ha planteado la opción epistemológica que nos presenta la sociología de la gestión, la cual contempla el diseño y ejecución de pro-

gramas en las áreas del conocimiento anteriormente expuestas para una transformación cualitativa del sistema de gestión pública. 

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Abercrombie, N., S. Hill y B. Turner (1992), *Diccionario de Sociología*, Madrid, Cátedra.
- Bachelard, Gaston (1976), *La formación del espíritu científico*, Buenos Aires, Siglo Veintiuno Editores.
- Cardona, Pedro (2001), *Dirección por competencias: evaluación y coaching*, Madrid, McGraw-Hill.
- Damiani, Luis (1994), *La diversidad metodológica en la sociología*, Caracas, Fondo Editorial Tropykos.
- DeGregori, Waldemar (2002), *Capital intelectual*, Bogotá, McGraw-Hill.
- Fals Borda, Orlando (1987), *La investigación participativa*, Montevideo, Banda Oriental.
- Habermas, Jürgen (1975), *Conocimiento e interés*, Madrid, Taurus.
- Klikhsberg, Bernardo (2002), *Una nueva gerencia pública para la modernización del Estado y afrontar los desafíos de la integración*, disponible en: <http://www.cefir.org.uy/docs/dto1/11klikbs.htm>
- (2004), *Una economía con rostro humano*, Caracas, OPSU-CNU.
- Kuhn, Tomas (1981), *La estructura de las revoluciones científicas*, México, Fondo de Cultura Económica.
- Mace, Myles (1990), *Promoción y formación de ejecutivos*, La Habana, Ciencias Sociales.
- Martínez, Miguel (1991), *La investigación cualitativa etnográfica en educación*, Caracas, Texto.
- Maslow, Abraham (1991), *La personalidad creadora*, Barcelona, Kairós.
- Marx, Carlos y Federico Engels (1998), “Manifiesto del partido comunista”, en *Obras escogidas*, tomo I, disponible en: <http://.ucm.es/info/bas/es/marx-eng/47mpc/i1.htm>.
- McGregor, Douglas (1969), *El lado humano de las organizaciones*, México, Diaria.
- Méndez, Evaristo (2000), *Gerencia académica*, Maracaibo, Ediluz.
- Mills, Wright (1957), *La elite del poder*, México, Fondo de Cultura Económica.
- Montero, Maritza (1997), *Ideología, alienación e identidad nacional*, Caracas, UCV.

- Poulantzas, Nicos (1970), *Poder político y clases sociales en el Estado capitalista*, Madrid, Siglo XXI.
- Pupo, Natacha (1999), *Un modelo de consultoría interna para instituciones estatales*, La Habana, Universidad de la Habana, Biblioteca CEEC.
- Romero Salazar, Juan José (2004), *El nuevo gerente venezolano*, Caracas, OPSU.
- Rusque, Ana María (2001), *De la diversidad a la unidad en la investigación*, Caracas, FACES.
- Tapscott, Don y Art Caston (1997), *Cambio de paradigmas empresariales*, Bogotá, McGraw-Hill.
- Vaisberg, Billy (2001), *Las modas gerenciales*, disponible en: <http://www.degerencia.com/articulo.php?id=81>
- Varsavsky, Oscar (1972), *Hacia una política científica nacional*, Buenos Aires, Periferia.
- (1975), *Ciencia, política y cientificismo*, Buenos Aires, Centro Editor de América Latina.
- Von Bertalanffy, Ludwing (1976), *Teoría general de los sistemas*, México, Fondo de Cultura Económica.
- Weber, Max (1969), *Gerencia y desempeño*, Colombia, McGraw-Hill.

Copyright of *Gestión y Política Pública* is the property of Centro de Investigación y Docencia Económicas and its content may not be copied or emailed to multiple sites or posted to a listserv without the copyright holder's express written permission. However, users may print, download, or email articles for individual use.