

De cómo la Administración podrá desarrollar una teoría que favorezca el bienestar

Francisco F. Arango Mejía

Resumen

La administración como campo del conocimiento ha dedicado sus esfuerzos a producir teorías, métodos y técnicas que permiten desarrollar la racionalidad prevista por el sistema económico imperante, con lo cual ha contribuido al establecimiento de desigualdades inicuas y a la destrucción de la naturaleza.

Resolver el problema de cómo administrar, ha llevado a encontrar soluciones y modelos que buscan la eficiencia en la relación costo-beneficio para satisfacción de los inversionistas privados, desconociendo sus impactos sociales y ecológicos.

Las escuelas y los tratadistas que producen las teorías de la administración debería ocuparse de diseñar modelos organizacionales que incorporen al sistema económico nuevos conceptos y nuevas estructuras de costos que incluyan la cooperación y la ecología al lado del concepto de competencia.

Palabras clave: Neoliberalismo, Desarrollo sostenible, Bienestar, Racionalidad, Teoría administrativa. Economía global, Competencia, Ecología.

Abstract

Administration, as a field of knowledge, has dedicated its efforts into producing theories, approaches and techniques that open way to the development of rationality, foreseen by the ruling economical systems, with which it has contributed to the establishment of iniquitous inequalities and to the destruction of nature.

Resolving the problem of how to administrate has led into finding solutions that seek efficiency in the cost-benefit relationship for the satisfaction of private investors, failing to recognize its social and ecological impacts.

Schools and experts who produce theories of administration should occupy themselves in designing organizational models that would incorporate new concepts and new structures of costs to the economical system, which include cooperation and ecology along with the concept of competition.

La administración, como brazo armado del fundamentalismo económico, no ha contribuido al bienestar, sino, más bien, a la destrucción de la naturaleza. La construcción de su gran acervo teórico ha respondido a la necesidad de desarrollar los axiomas, tenazmente defendidos por economistas neoliberales, del individuo maximizador y de la economía gobernada por las leyes, omnipotentes y “justas”, del mercado.

Es por ello que el paradigma, según el cual la administración exitosa es la que logra eficiencia, se mantiene hasta nuestros días. Primero, la eficiencia se buscó en la división del trabajo y la racionalización de los flujos de producción para lograr economías de escala; luego, con la reestructuración del capitalismo en la llamada globalización, ella se busca en la racionalidad del mercado, lo cual se ha conseguido hasta el punto en que es el mercado quien guía la economía, y el Estado no tiene otro papel que el de vigilar el respeto de algunos espacios. Estas dos visiones no responden a las necesidades de la sociedad y no garantizan un desarrollo sostenible.

Muy por el contrario, lo que se ha conseguido en nombre del precepto áureo de libertad, es el desarrollo económico de unos cuantos países y la concentración del poder económico. En otras palabras, es como si el desarrollo del neo-liberalismo se basara en acentuar las desigualdades, pues lo que hace que se instauró su dominio unipolar, o global, el empobrecimiento de grandes masas, la quiebra de las empresas y de las economías nacionales en los países menos desarrollados han sido una constante, mientras crecen, como mala hierba, el capital financiero y las instituciones que lo administran.

El rápido desarrollo de las comunicaciones, los avances tecnológicos y la globalización de los mercados, como dijera Fuentes¹, están allí como el Monte Everest, aunque, como el Espíritu Santo, no tienen fronteras; pero, como el dios laño, tiene dos caras. Una buena cara representada por el avance tecnológico y científico, por la libertad económica y las inversiones foráneas productivas, por la universalización de los derechos humanos y el carácter imprescriptible de los crímenes contra la humanidad. Pero la otra cara nos muestra el establecimiento de un nuevo paradigma que reemplazó los postulados del viejo racionalismo: el mercado como regulador de la economía y del desarrollo. Éste es predicado como una nueva religión por los llamados neoliberales, sus creyentes.

Los nuevos profetas anuncian el advenimiento del cielo del bienestar en nombre de la religión de la “globalización” (neoliberalismo) cuyo redentor es el mercado. Pero como no hay cielo posible sin renunciamentos, la condición del hombre es el costo. En este nuevo credo los sacramentos de la competitividad hacen que el hombre sea para la producción y no la producción para el hombre.

Así las cosas, el neoliberalismo ha convertido al mundo en un inmenso campo de batalla cuyo botín de guerra no es otro que la conquista del mercado, y sus armas, las de la competitividad. Sus principios se apoyan en la fe ciega de sus creyentes que los predicán y divulgan con un fanatismo casi religioso.

Gracias a ello, se replantearon los modelos de organización del Estado y de las empresas. El Estado se hizo más pequeño, pues no debía intervenir, para dejar que fueran el mercado y las

fuerzas competitivas quienes se encargaran del desarrollo y el mejoramiento del nivel de vida de la población. Así pues, muchos servicios públicos que éste prestaba fueron entregados a las empresas particulares, obviamente los rentables, pues aquellos que se tenían que subsidiar no eran atractivos para los inversionistas particulares.

De otro lado, los conceptos de empresa y empresario cambiaron. Es así como las misiones de las grandes multinacionales están hoy cifradas en términos de maximización del valor de mercado de la empresa, esto es, de la cotización de sus acciones en las bolsas de valores. Las empresas hoy son objeto de disputa por parte de inversionistas que esperan tener los mejores dividendos, pero que no están dispuestos a sortear las dificultades normales de todo esfuerzo empresarial, por lo cual no tienen ningún reparo en retirar sus dineros e ir a otras empresas, de cualquier país, a repetir el procedimiento.

Fue así como se desarrollaron y robustecieron los mercados financieros, el mercado de capitales y los fondos de las cajas de retiro en Estados Unidos, administradas, como afirma Drucker, “por una nueva casta de capitalistas, empleados sin rostro, anónimos, asalariados. Los analistas de la inversión de los fondos y los gerentes de cartera”.² Esta nueva casta ha colocado al capital financiero como la única fuerza realmente global.

Observamos, por ejemplo, cómo en varios países, esfuerzos empresariales generadores de bienestar, han desaparecido gracias a “fenómenos “con nombres pintorescos, como “efecto tequila” o “efecto tango”, al paso de los “capitales golondrina”. Es una elaborada forma de la colonización y del desalojo. Ya no se explotan los recursos naturales, con esclavos o sin ellos, ni existen los bucaneros que pirateaban en los mares las naves cargadas de oro. Existe un procedimiento más sofisticado: los inversionistas que sin nacionalidad, ni compromiso social o político están ávidos de ratio, su razón de ser. Es una moderna versión del corsario.

Paradójicamente, el éxito de un sistema político debería estar dado por su capacidad para proporcionar bienestar y mejorar el nivel de vida general de la población. Pero, el discutible éxito del capitalismo, cuya justificación es la democracia y la libertad, ha mostrado un resultado inexplicablemente pobre para el hombre, ya que ha conseguido instaurar desigualdades inicuas, y desde el punto de vista de la sostenibilidad ha sido perverso.

Cabe señalar que la economía de mercado, a la que ha conducido el capitalismo, triunfante del bipolarismo que se manifestó en las grandes guerras, incluyendo la “Guerra fría”, ha resultado absolutamente depredadora del ambiente. En nombre del racionalismo del mercado, que hoy llaman competitividad, y de la globalización, las transnacionales han crecido apoderándose de los mercados a costo de arruinar la economía de los países no competitivos, del desprecio por los incompetentes y por el medio ambiente.

Mirando el problema solamente desde la no menos angustiosa ventana del medio ambiente, el panorama no podría ser más desolador: deterioro del aire que respiramos, crítica disminución y desaparición de los caudales de agua, tala de bosques, desechos sólidos no biodegradables

por miles de millones de toneladas en los “rellenos sanitarios” de las grandes ciudades o en los botaderos de basuras en las pequeñas; amén de la contaminación de los productos agropecuarios alimenticios con elementos químicos utilizados como abonos, insecticidas o herbicidas; desequilibrio ecológico por la desaparición total o parcial de comunidades bióticas; en fin, deterioro de las condiciones de vida en comunidades urbanas y rurales.

En resumen, la acumulación y concentración del capital en tan pocas manos se ha hecho en nombre de la libertad y la democracia o de la igualdad de oportunidades, pero la realidad nos muestra que para las inmensas mayorías una y otra concepción son meras ideas que han puesto a pueblos enteros a desangrarse por defenderlas. La quiebra de los Estados, la baja en el nivel de vida de la población en general y la disminución crítica de los índices de crecimiento de la economía en los países no desarrollados son sus consecuencias.

Los neoliberales, que tienen su fe puesta en la religión del mercado, y creen que fuera de esa iglesia no habrá salvación, logran -cual modernos espartanos- que el concepto de “desechable” tenga vigencia aplicado a los seres humanos, como consecuencia de la angustiada dialéctica del éxito, según la cual la vida es de los competitivos y los fracasados no tienen campo en este mundo. El hombre ha caminado por la historia detrás de una utopía que lo lleve a la felicidad, pero en ningún caso la ha encontrado. Por el contrario, parece que a medida que el hombre crece en el conocimiento y en el desarrollo tecnológico, el ideal de bienestar y felicidad está cada vez más lejos.

Históricamente se ha vuelto un lugar común a todos los sistemas políticos y económicos que en el mundo han sido, que se justifiquen reivindicando ideales de justicia, para ponerse, al final, al servicio de las clases dominantes. Todos los ideales políticos o religiosos han servido a los intereses de grupos cada vez más reducidos, de lo cual un buen ejemplo es el comunismo, cuyo ideal de justicia basado en la igualdad; -igualdad en la pobreza y la penuria- sirvió para que una pequeña élite de dirigentes usufructuara todos los beneficios. De allí el origen de su fracaso como sistema.

En todo este panorama, más desolador y angustiante, que alentador, le cabe buena parte de responsabilidad a la administración como ciencia o como disciplina, pues su participación en la construcción del mundo que habitamos es inocultable. Siempre estuvo allí, dando respuestas “acertadas” a las nuevas realidades. Su problema central, de cómo administrar, ocupó a los pensadores administrativos y de otras vertientes del pensamiento -ingenieros, economistas, políticos, filósofos, sociólogos y psicólogos- en las cuales ha abrevado la administración para construir su gran acervo teórico.

Cabe entonces preguntarse si, en la era de la globalización de la economía, la administración podrá dar respuesta al mejoramiento del nivel de vida general, pues no se ha ocupado a fondo de este asunto por ponerse al servicio de intereses privados que buscan maximizar la riqueza. Los estudiosos de la administración se han preocupado por resolver la cuestión de cómo administrar, pero es poco lo que han dicho acerca de para qué administrar. Es una pregunta crucial si se aspira a que la administración dé respuestas hacia el mejoramiento del nivel de vida en el planeta, en

forma sostenible.

Al llegar a este punto, se hace necesario que examinemos sucintamente los desarrollos teóricos más sobresalientes en la teoría administrativa, nacidos de la necesidad de dar respuesta al desarrollo empresarial. Demostraremos que estas abundantes concepciones tienen, como lugar común, el racionalismo basado en la relación costo-beneficio.

Hasta antes de la Revolución Industrial, la administración era tenida como un problema de los economistas y no se consideraba como una ciencia aparte. No obstante, ya en 1767 en una investigación sobre los principios de la economía política, James Stuart -economista inglés-, se preocupó por teorizar acerca de la autoridad, el impacto de la automatización y sobre las diferencias entre gerentes y trabajadores, basado en las ventajas de la especialización.

Por su parte Adam Smith -economista inglés- en “La Riqueza de las Naciones” (1776), con su pensamiento liberal, sentó las bases del “laissez-faire”. Sus contribuciones fueron numerosas, pero su teoría acerca de la división del trabajo, y la aplicación de los conceptos de especialización a los trabajos manufactureros, así como conceptos sobre el control, son los más significativos.

Hasta allí, no se podía hablar de administración como área especial del conocimiento, pues “todo el mundo sabía que la única forma en que un trabajador podía producir más, era trabajando más horas o trabajando más fuerte”³. Fue solamente hasta que el tan, al decir de Drucker, mal interpretado y mal citado Taylor se propuso hacer productivos a los trabajadores para que pudieran ganar un ingreso decoroso; que se inauguró la Administración. Aplicó el método científico al estudio del trabajo y marcó un hito en el desarrollo del capitalismo.

Taylor logró reducir el trabajo a tareas y éstas a movimientos, especializándolo hasta el punto en que el conocimiento fuera innecesario para el trabajador. Descentralizó las funciones y centralizó el conocimiento; así pues, el trabajador fácil de entrenar y de sustituir se convirtió en un dispositivo. Al decir de Drucker, ello no fue intencional, pues lo que buscaba Taylor era que los frutos de la productividad fueran para el trabajador y no para el propietario; no obstante, el resultado fue altamente rentable para el capital y muy precario para los trabajadores.

Otros estudiosos coetáneos de Taylor dieron respuestas cercanas o en torno a sus trabajos; pero fue Fayol quien analizó la eficiencia a la luz de la estructura, al considerar a la empresa como un todo organizado que tenía como propósito lograr los objetivos de maximización y por lo tanto era imperioso lograr su armónico funcionamiento a partir de una cuidadosa división del trabajo en áreas funcionales. A su trabajo se le llamó, no sin razón, “Teoría de la máquina” porque el funcionamiento de la organización evoca el funcionamiento de una máquina.

Como un desarrollo de la teoría clásica de Fayol e inspirándose en el pensamiento del filósofo alemán Max Weber, se desarrolló la teoría de la burocracia, que trata de buscar la eficiencia en conceptos como: el carácter legal de las normas, la formalidad de las comunicaciones, la racionalidad de la división del trabajo, la impersonalidad de las relaciones, la jerarquía de autoridad, la

estandarización de rutinas y procedimientos, la competencia técnica y merito-crática, la especialización de la administración separada de la autoridad, la profesio-nalización de los participantes, en fin, el funcionamiento completamente previsible de la organización.

Hasta aquí no observamos preocupación alguna por el entorno, ni por la sociedad. Se daba por sentado que existía un mercado al cual venderle los productos que se producían, y el problema se centraba en la producción. ¿Cómo administrar para obtener grandes volúmenes de producción con márgenes atractivos, que permitieran cubrir masivamente el mercado?

Pero no todo en las empresas fue exitoso. Hubo muchos problemas que debieron sortear, como los derivados de la “gran crisis” de 1929, para los cuales, invariablemente, las fórmulas salvadoras se situaron en la relación costo beneficio. Fue solamente hasta la “gran guerra” que los empresarios, debido a la carencia de mano de obra, se percataron de que tenían un problema debido a la rotación del personal. Algo debería estar mal allí para que los trabajadores no duraran en sus puestos de trabajo.

El turno ahora fue para los sicólogos y sociólogos quienes, desde sus saberes, mostraron otra cara del problema administrativo. Munsterbreg, Elton Mayo, Kurt Lewin, entre muchos otros, estudiaron el problema administrativo poniendo énfasis en las personas; no obstante el problema a resolver seguía siendo el mismo. ¿Cómo administrar para que los trabajadores fueran altamente productivos y se mantuvieran en sus puestos?

Más recientemente, en la década de los setenta, Harold Koontz, ante lo que denominó la “jungla de las teorías administrativas”, propone una visión ecléctica, la cual ha dominado durante mucho tiempo, pues permite la adopción de todas las corrientes que sean útiles y no contradigan el modelo. Acaso siempre fue ecléctica, pues la evolución de su teoría y sus principios se ha realizado al lado de la evolución del concepto de racionalidad. Racionalidad capitalista, occidental, si se quiere. Todas esas tendencias tienen en común el racionalismo reduccionista que analiza las empresas en general como sistemas cerrados donde se debe alcanzar la eficiencia, es decir, los resultados en función de los costos, y donde se es buen administrador si se logran economías de escala que permitan maximizar la riqueza.

Los grandes cambios y las crisis que ellos han traído para las organizaciones en los últimos años han hecho que se piense en replantear los paradigmas de la racionalidad tradicional. Ello ha impactado, no solamente en la forma como se organizan las empresas, sino en su función. El objetivo de maximizar la riqueza de los propietarios se ve desalojado por una concepción “social” de la empresa, sobre la que ejercen fuerza muchos intereses a los cuales se debe satisfacer.

La organización, como conjunto de relaciones entre personas que comparten objetivos, es mucho más que las reglas explícitas de comportamiento que hacen viable la relación. Es también la organización informal, el estilo de dirección, la autonomía individual, la propensión a asumir riesgos, el querer de los fundadores, las costumbres, los ritos, las normas subyacentes, en fin, todo un bagaje que, por complejo, no puede ser desconocido a la hora de realizar cambios en la organización.

Fue así como en la década de los ochenta, la satisfacción de los públicos - empresarios, accionistas, trabajadores, proveedores, clientes, y hasta competidores- guió el discurso sobre visión y misión de las organizaciones. Se descubre la organización como un sistema abierto que debe interactuar con su entorno, lo cual implicó a su vez un cambio de orientación de las empresas. La orientación que se tenía hacia la producción tan solo requería de un enfoque cerrado, en tanto que la orientación hacia el mercado requería de una visión de sistema abierto.

El discurso ha continuado cambiando. En la década de los noventa dominó el tema de la globalización de los mercados, pero con el avance del conocimiento, del desarrollo tecnológico y de la mundialización de los capitales financieros el problema de administrar se toma cada vez más complejo. No obstante, a pesar de que las preguntas son otras, las respuestas apuntan nuevamente al ideal cartesiano que privilegia al racionalismo. La pregunta de para qué administrar debe encontrar respuestas en la responsabilidad social de las organizaciones, en el compromiso con el desarrollo sostenible y con el hombre como género y como individuo.

Es hora de que el desarrollo científico y tecnológico esté al servicio del hombre, de que las bondades que pueda tener la globalización sean aprovechadas en beneficio de la humanidad; pero para lograrlo será necesario de un Estado fuerte que entienda que no puede dejar que las fuerzas del mercado sean las que guíen el desarrollo y el bienestar. Un Estado que propenda por la solución de las necesidades locales de educación, salubridad, servicios públicos, empleo, protección de la cultura y del medio ambiente; pues como anota Fuentes sólo a partir de la gobernanza local sana se puede aspirar a un nuevo orden internacional igualmente saludable⁴.

El Estado, concebido como “la situación organizativa de la sociedad”⁵, incluye “la exigencia de que el Estado de Bienestar debe compensar al ciudadano particular por todas las desventajas que experimenta cuando participa en la vida social, en el marco de formas de organización preestablecidas; cuando, por ejemplo, habita en ciudades contaminadas, estudia en clases repletas, está expuesto a las oscilantes condiciones del mercado, o se ve afectado de modo desproporcionado por la subida de los precios”⁶. Tal principio de compensación debiera conducir también a una competencia universal del Estado.

Pero ese cambio requiere además de una clase empresarial que sepa de su responsabilidad social y la entienda como la única posibilidad de darle supervivencia al sistema de libre mercado. Para la economía de mercado resulta un buen “negocio” poder actuar en una sociedad que tenga un buen nivel de vida, con las necesidades básicas de educación, salud y vivienda satisfechas y con ingresos que le permita hacer parte de ese sistema. Por ello es necesario que la concentración tenga límites, que se abran paso la diversidad sobre la diferencia y la participación sobre la exclusión.

La administración está obligada a desarrollar un nuevo modelo de organización mediante redes que aprovechen la tecnología de la información para integrar las Unidades Productivas a fin de compartir el conocimiento. Este nuevo modelo, que sustituirá al de competencia, bien pudiera denominarse de ECOOPETENCIA.

Las características de este nuevo modelo deben contemplar, por una parte, una limitación en el crecimiento de las Unidades Productivas, pues hoy el problema no es producir –la tecnología lo tiene resuelto– sino cómo lograr que la producción beneficie al hombre sin deteriorar el medio ambiente, lo cual supone que el crecimiento sea horizontal no solamente en la estructura organizacional, sino además en la propiedad, aprovechando las formas asociativas de producción. Por otra parte, una nueva estructura de costos que permita la responsabilidad social de las empresas para resarcir al ciudadano por el uso de su espacio.

No obstante, la sociedad en que vivimos está sometida a rápidas y profundas transformaciones que afectan no sólo la organización de la vida humana, sino que abarcan a todos los países y las economías, al derecho y a la educación; Para Luhmann no existe ninguna instancia en la sociedad capaz de guiar estas transformaciones en dirección a algún resultado global deseado, pero hay muchas posibilidades de influenciarlo.

Hay falta de dirección porque el cambio social surge del juego entre sistema y entorno, y por ello se sustrae de una previsión y control precisos. El cambio social conduce así a resultados que, por una parte han sido inducidos, pero que, por otra, deben ser asumidos. Lo que en un principio ha sido querido, aparece luego a la vista de los resultados como algo que es preciso soportar.

De un lado la política tanto local como del mismo Estado se convierte en destinataria de toda injusticia experimentada o percibida. De otro, las posibilidades de intervención de la política se encuentran claramente limitadas y no solamente por incapacidad, sino también a causa de los legítimos motivos del “Estado constitucional” y la libertad burguesa.

No obstante, si la administración y la gerencia asumen su rol de responsabilidad social, podrán ser motores de grandes cambios en la forma de ver la sociedad y la organización. Pues aunque parece una verdad simple, la economía de mercado podrá tener viabilidad solamente en la medida en que haya mercado; es decir, gente con capacidad de compra y población con un nivel de vida digno.

Las universidades y escuelas de administración, los investigadores y tratadistas, así como los empresarios, tendrán que tocar seriamente el tema y desarrollar nuevos modelos que pongan a la naturaleza como centro de sus preocupaciones. Así mismo, los gobiernos global -organismos multinacionales- y de los Estados nacionales tendrán que poner la voluntad política necesaria para hacerlo posible. Es una cuestión de supervivencia de la especie.

Bibliografía

- AKTOUF. Ornar, Administración y pedagogía, Fondo Editorial Universidad EAFIT, Medellín, 2000.
- BARCELÓ Uaquer, Otros. María, Hacia una economía del conocimiento, ESTC-Editorial-Prentice Waterhouse Coopers, Madrid, 2001.
- DRUCKER. Peter, La sociedad post-capitalista, Norma, Bogotá, 1994.
- FUENTES. Garlos, En esto creo. Seix Banal, Bogotá, 2002.
- GIBSON. Rowan, Otros, Repensando el futuro, Norma, Bogotá, 1997.
- LUHMANN. Niklas, Teoría Política del Bienestar, Alianza Editorial, Madrid, 1997.
- SÁNCHEZ de Roldan. Karem, Por una visión integral de las organizaciones, Universidad del Valle, Cali, 2000.
- WEINBERG. Steven, Cinco utopías y media. Adaptación de "The Atlantic Monthly", El Tiempo, Lecturas Dominicales, Bogotá, Mayo 21 de 2000.

Notas

- ¹ FUENTES. Carlos. En esto creo, Seix Barral, Bogotá 2002
- ² DRUCKER. Peter. La Sociedad Post Capitalista, Editorial Norma, Bogotá, 1994.
- ³ DRUCKER. Ob. Cit.
- ⁴ FUENTES. Ob. Cit.
- ⁵ LUHMANN. Niklas. Teoría Política en el Estado de Bienestar, Alianza Universal, Madrid, 1997.
- ⁶ LUHMANN. Ob. Cit.