

Organizaciones y Problemas Sociales. Una aproximación sistémica

Organizations and Social Problems. A Systemic Approximation

Juan Pablo Gonnet

Licenciado en Sociología, Centro de investigaciones y estudios sobre cultura y sociedad
CIECS-CONICET, Argentina

Correo electrónico: juanpablogonnet@gmail.com

Fecha de recepción: agosto 2010

Fecha de aceptación: mayo 2011

Resumen

Este trabajo indaga teóricamente acerca de las relaciones entre organizaciones y problemas sociales (*problemas de la sociedad*). Una observación constante en los estudios sociológicos sobre la materia ha sido la distorsión entre fines y acciones organizacionales. Es decir, las organizaciones en su actividad y operación dejan de lado la finalidad (resolución de la problemática) para la que habían sido constituidas bajo criterios de auto-reproducción. Dada la generalidad de estos resultados, nos interesamos por reflexionar teóricamente sobre los supuestos que se encuentran detrás de este modo de observar a las organizaciones (sus condiciones de posibilidad). Con este fin, presentamos tres estudios de caso de organizaciones dedicadas al tratamiento de problemas sociales. A partir de estos procedemos a analizar los modos de observación que están vinculados a la evaluación de la relación organización-problema social. Finalmente, desde la teoría de los sistemas sociales (Luhmann), proponemos una forma diferente de analizar y conceptualizar la mencionada relación.

Palabras clave: organización, problemas sociales, sistemas sociales, observación.

Abstract

This work explores, theoretically, relations between organizations and social problems (*public problems or society's problems*). A constant observation in sociological studies of the subject has been the distortion between organizational ends and actions. That is, in their activities and operations, organizations put to the side the end (resolution of problems) for which they had been created under criteria of self-reproduction. Given the general nature of these results, we are interested in reflecting, theoretically, on the assumptions underlying of observing organizations (their conditions of possibility). To that end, we present three case studies of organizations dedicated to dealing with social problems. On the basis of these studies, we go on to analyze modes of observation tied to the evaluation of the organization-social problem relation. Finally, based on social systems theory (Luhmann), we propose a different way of analyzing and conceptualizing the relation mentioned.

Key words: organization, social problems, social systems, observation.



Introducción

El objeto de este artículo es proponer un análisis teórico para la interpretación de la relación entre problemas sociales¹ y organizaciones². Dado que no existen antecedentes teóricos que conceptualicen esta relación,³ nuestro análisis partirá de una deconstrucción de las formas implícitas en que se ha entendido y asumido la vinculación organización-problema social, para luego proponer una reconsideración de esta vinculación a la luz de la teoría de los sistemas sociales propuesta por Niklas Luhmann.

En lineamientos generales, se podría decir que las organizaciones históricamente han sido objeto de análisis críticos por parte de la sociología en lo concerniente a su capacidad para tratar con problemáticas sociales. Se ha reconocido que estas una vez que se institucionalizan se distancian de sus finalidades originales, siendo su primer objetivo la auto-perpetuación (Gusfield, 1989)⁴. Es factible que esta observación crítica de las organizaciones se vincule con la capacidad iluminista de la sociología de diferenciar funciones manifiestas y latentes, consecuencias deseadas y no deseadas, efectos esperados y perversos, entre otros (Cristiano, 2009). Desde aquí, la función “manifiesta” de las organizaciones (hospitales, agencias estatales, asociaciones, ONG, etc.) se opone a las prácticas y condiciones de actuación de las organizaciones (dimensión “latente”). La generalidad de este diagnóstico exige preguntarse por qué lo “latente” se impone sobre lo aparentemente “manifiesto”. Esto significa preguntarse por cómo hemos observado a las organizaciones y vinculado con este aspecto, cómo las hemos conceptualizado para que investigaciones sobre organizaciones tan disímiles lleguen a conclusiones tan similares.

En este trabajo sostenemos que esto no tiene tanto que ver con la homogeneidad de los casos (de las organizaciones) como con la homogeneidad en el modo de observación⁵. Desde este lugar, se pretende lograr una interpretación teórica que permita

1 Aquí tomamos la definición de Gusfield de problemas sociales. “*The concept of social problems is a category of thought, a way of seeing certain conditions as providing a claim to change through public actions*” (1989: 431).

2 Preliminarmente podemos definir a las organizaciones como aquellas formas asociativas basadas en arreglos contractuales entre individuos, quienes no tienen otros lazos más que aquellos vinculados a la consecución de intereses y fines específicos (Scott, 1998).

3 No encontramos en la literatura sociológica estudios sistemáticos acerca de esta relación, ni siquiera en la denominada “sociología de los problemas sociales” (Schneider y Kitsuse, 1984), quizás por su preferente vinculación al interaccionismo simbólico de Blumer, una de las principales referencias en este campo de estudios (Blumer, 1971).

4 Ver los estudios de caso citados más abajo.

5 En este punto nos distanciamos del realismo postulado por los planteamientos neo-institucionalistas que tienden a pensar en la homogeneidad como un proceso de imitación social (isomorfismo): “[...] el nuevo institucionalismo en el análisis organizacional toma como punto de partida la sorprendente homogeneidad de prácticas y acuerdos que se encuentran en el mundo del trabajo, escuelas, estados y corporaciones” (Powell y Di Maggio, 1999: 43). Para desarrollos teóricos acerca del isomorfismo institucional ver el artículo fundacional de Meyer y Rowan (1977) y los posteriores desarrollos y complementos propuestos por Di Maggio y Powell (1999). En este artículo sostenemos que lo organizacionalmente homogéneo depende, también, de las teorías que observan a las organizaciones. En este sentido, nuestro análisis se coloca en un nivel de mayor abstracción.

problematizar la relación entre problemas sociales y organizaciones desde un lugar diferente. Quizás esto permita utilizar nuevas distinciones en la observación y así, orientar la atención hacia otro tipo de fenómenos organizacionales.

Estructuramos el artículo de la siguiente manera: en primer lugar, presentamos tres casos de estudios en los cuales se expone la relación entre problemas sociales y organizaciones. En segundo lugar indagamos, en función de los casos descritos, acerca de las distinciones que operan en la observación de problemas y organizaciones con el objeto de deconstruir los modos de describir a las mismas. Aquí, intentamos mostrar que las conclusiones similares a la que llegan distintos estudios tiene que ver con su similar modo de concebir a las organizaciones. En tercer lugar, a partir de la teoría de los sistemas sociales de Niklas Luhmann, proponemos un análisis distinto de la relación entre organizaciones y problemas sociales. Desde aquí se argumenta que la observación de la “desviación” entre organizaciones y problemas sociales solo es posible en el marco de una reflexión que implícitamente sostiene que existen problemas sociales “reales” (independientes) por fuera de las organizaciones y de su operar.

Descripción de tres estudios de caso

139

En este punto, nos gustaría presentar algunos estudios e investigaciones en donde se ha analizado (o mejor dicho, se ha asumido) la relación entre problemas sociales y organizaciones. Tomamos un estudio clásico de Garfinkel (2006), “Buenas razones organizacionales para malos registros clínicos”; un artículo etnográfico de Ramos (1992), “*The Hyper-real Indian*” y una investigación de caso propia en una organización no gubernamental internacional presente en la ciudad de Córdoba, Argentina.

Caso 1

En su ensayo “Buenas razones organizacionales para malos registros clínicos”, Garfinkel (2006) analiza los procesos de producción de registros clínicos de pacientes en un hospital psiquiátrico universitario. La observación central es que los mencionados registros presentan recurrentemente una información sumamente escasa y pobre para todo indagador externo. Esta inadecuación de la información generada por el hospital llevaría a poner en duda la capacidad de la organización para atender las problemáticas para la que fue constituido. Tratándose de un hospital universitario, podríamos pensar en la atención de la salud y la generación de conocimiento. No obstante, Garfinkel observa que las razones organizacionales de estos ‘malos’ registros están fundadas en reglas prácticas que vuelven funcional este hecho.

Existe una racionalidad organizacional que vuelve aceptable la utilización de determinados sistemas de información. En primer lugar, se presenta una condición económica en la que la información registrada es acorde a los costos materiales y temporales que implicaría la producción de informes más complejos (más dinero, más personal, más tiempo). En segundo lugar, la necesidad de producción de determinados registros se vincula con los potenciales usos de esos informes. Esto implica que los registros se generan para determinados propósitos en detrimento de otros (principalmente, ser accesibles a todo el personal de la clínica para el desarrollo de sus actividades). En tercer lugar, los formularios que se completan en los registros no son solo categorías con las que el personal describe eventos clínicos, sino que también son formas y esquemas lingüísticos que constituyen reglas apropiadas para realizar tales informes y para reducir la variabilidad de las situaciones que se pudieran presentar⁶. Finalmente, los registros son modos de producción de información vinculados a potenciales lectores de esos registros. Son contratos para los pacientes a los que se trata (asuntos de responsabilidad médico-legal) y son medios para justificar el curso potencial o real de acciones del personal de la clínica.

Para Garfinkel, esto significa, que los ‘pobres’ registros clínicos son consecuencia de necesidades prácticas organizacionales. El interés de aquellos que usan la información estructura la producción de esas mismas informaciones. Los procedimientos de producción de información son parte del orden social al cual describen, es decir, son comprensibles desde la misma lógica de reproducción de la organización. Las carencias, las insuficiencias y las omisiones presentes en los documentos analizados se explican en el contexto práctico del operar organizacional. Bajo esta condición los “malos registros” adquieren su sentido.

Caso 2

En el artículo “*The Hyper-real Indian*”, Alcida Ramos (1992) describe el proceso de burocratización que sufre una ONG brasilera encargada de la atención a la problemática del reconocimiento de derechos indígenas. La autora analiza un caso en el cual la ONG se niega a ayudar a una agrupación indígena dado que ésta había desarrollado vínculos estratégicos con empresas y con el gobierno en relación a las tierras que ocupaban. Esta acción de la comunidad indígena es percibida como algo en contra de los intereses de un “verdadero indígena” y por esto, se les niega asistencia.

La burocratización de la ONG, implica para la autora, una transformación en la relación entre la organización y sus beneficiarios. Cuando la organización se comienza a desarrollar y a institucionalizar, se vuelven necesarios procesos de profesionaliza-

6 “Los formularios de registro constituyen reglas que para el personal definen conductas apropiadas para informar como una obligación laboral” (Garfinkel, 2006: 218).

ción laboral, administración de recursos, acuerdos con entidades de financiamiento internacional y previsión de criterios de eficiencia organizacional. No se puede ayudar e intervenir en toda cuestión indígena, se deben establecer criterios para decidir cuándo es pertinente actuar. Las limitaciones materiales, las condiciones de eficiencia y de reproducción organizacional exigen esto. Cuando todo esto ocurre, la autora observa un creciente distanciamiento e insensibilidad para con la problemática indígena. Ahora lo que se busca es hacer compatible los intereses de los beneficiarios con los intereses de la organización.

Bajo estas circunstancias, Ramos observa el proceso a través del cual la ONG construye un “indio modelo” o un “indio hiper-real”, es decir, un simulacro de indígena típico acorde a las visiones de la organización. Esta distancia de la ONG con el mundo social se vuelve fundamental para asegurar la propia reproducción de la organización. El indio real es relegado porque es inentendible para la racionalidad técnica y administrativa de la organización. Así se produce un distanciamiento entre las necesidades reales de los indígenas y las necesidades de la ONG, es decir, los medios adquieren preeminencia sobre los fines. En conclusión, la ONG desarrolla una representación de lo indígena que la distancia de la realidad de su problemática.

Caso 3

141

En una etnografía que realicé en una organización no gubernamental internacional en la ciudad de Córdoba, dedicada a la problemática de la pobreza, observamos como operaba la relación entre organizaciones y problemas sociales. Esta organización trata la problemática de la pobreza a partir de la construcción de viviendas en asentamientos urbanos marginales. Se considera que este medio es necesario para comenzar a remediar la condición de marginalidad en la que viven amplios segmentos de la población; es decir, la construcción de casas es el producto organizacional definido para actuar sobre la problemática de la pobreza.

Ahora bien, cuando esta organización comienza a operar empieza a reconocer que este medio es insuficiente. Se observa que la construcción de casas no alcanza para transformar la condición de pobreza y adicionalmente, se comienza a constatar que las viviendas son en sí mismas precarias y se deterioran rápidamente. Cuando esto se visualiza, se decide establecer nuevos medios que se consideran más efectivos para la resolución de la problemática-objeto de la organización. Así, se implementan acciones vinculadas al empoderamiento de las comunidades marginales mediante la realización de talleres, capacitaciones en oficios y otras actividades. Cuando esto se implementa, los miembros de la organización comienzan a cuestionar la necesidad de seguir construyendo bajo estas nuevas condiciones. Si las viviendas no son eficientes en relación al tratamiento de la problemática por qué seguir haciéndolo.

Más allá de estos cuestionamientos, en la organización se toma la decisión de seguir construyendo casas a pesar de su “ineficiencia” o su “escaso impacto” respecto de la problemática-objeto de la organización. Esto se debe a que en la organización se considera que la construcción de vivienda es un producto a partir del cual la ONG se ha podido reproducir a través del tiempo. Las viviendas han permitido captar financistas, captar voluntarios, captar beneficiarios y responder a las exigencias de los organismos financieros internacionales que reclaman indicadores objetivos de la producción organizacional. Es decir, lo que nos parece externamente como un medio ineficiente es un medio altamente eficiente para la reproducción de la organización. O sea, la racionalidad organizacional es la que decide el sentido de las decisiones organizacionales.

Podríamos sostener que, en estos tres estudios de caso, se presentan diagnósticos críticos de las organizaciones con respecto a sus finalidades (atención de problemáticas). Es decir, las organizaciones constituidas para tratar con determinadas problemáticas públicas, en su operar cotidiano, se apartan de ellas. En el primer caso, la clínica psiquiátrica universitaria deja de producir informes que representen adecuadamente las condiciones de los pacientes; en el segundo caso, una organización destinada a la protección de los derechos indígenas se niega a prestar ayuda a un grupo indígena; y en el tercero, una ONG que presta atención a la problemática de la pobreza decide seguir desarrollando actividades que se consideran irrelevantes para tratar su problemática-objeto. De este modo, estos estudios argumentan de un modo similar que las organizaciones, en aras de su propia reproducción, abandonan sus objetivos iniciales. Debido a la generalidad de este hecho se hace pertinente analizar teóricamente la relación entre problemas sociales y organizaciones. ¿Qué son los problemas para las organizaciones? ¿Por qué las organizaciones se apartan de sus objetivos? Y fundamentalmente para este trabajo, ¿por qué para los observadores de estas organizaciones (tan diferentes, por cierto) se presenta un diagnóstico similar?

La observación de las organizaciones en los casos descritos

Nos gustaría comenzar el análisis con una observación de los observadores⁷ de las organizaciones. La uniformidad de las conclusiones presentadas nos demanda revisar las representaciones supuestas en los modos de abordar la relación entre problemas sociales y organizaciones. Es posible que de este modo, podamos avanzar hacia niveles de mayor abstracción teórica al momento de conceptualizar el vínculo *organizaciones-problemas*.

7 Esto se ha denominado “observación de segundo orden” debido a que es una observación de observadores, mientras que la “observación de primer orden” es una observación directa del mundo. No obstante, esto no implica una subordinación de la observación de segundo orden ya que esta observación puede ser observada por otros y así, ser constituida como observación de primer orden, ver Arnold (2004), Luhmann (1997).

La condición de posibilidad de toda observación es el trazado de una distinción. Para observar es necesario indicar un lado y dejar otro como supuesto (Luhmann, 1995, 2006; Baecker, 2006; Zerubabel, 2010). O sea, entendemos a la observación como una indicación que se constituye a partir de una diferencia que resalta una forma y no otra. De esto se desprende que no hay observación sin distinción. Ahora bien, esta distinción no es tenida en cuenta por el observador al momento de observar, éste debe suponerla, de lo contrario no podría indicar, es decir, no tendría ningún contenido informativo acerca de lo que está observando. De aquí que la distinción no sea algo previo a la indicación, sino que más bien sea algo que se define en la misma observación⁸. Por ejemplo, si hablo de organizaciones estoy indicando algo y presuponiendo que las organizaciones se distinguen de otras relaciones sociales, asociaciones o comunidades.

Debido a esto, consideramos pertinente llevar adelante un análisis de las observaciones que se han desarrollado acerca de las organizaciones y los problemas sociales. Esto significa observar las distinciones realizadas en los estudios de casos presentados. Pretendemos reconocer la distinción que ha permitido indicar a las organizaciones como distanciadas (ineficientes) en el tratamiento de las problemáticas para las que fueron constituidas. Es pertinente preguntarse por lo que ha quedado inobservado de los análisis presentados.

Una distinción que articula a los estudios descritos tiene que ver con la diferencia *organización/problema*. Esta diferencia se establece como condición de posibilidad de la observación de las organizaciones. Como dijimos más arriba la distinción que orienta la indicación es un punto ciego para el observador, es algo que se mantiene acríticamente (*taken for granted*). En este caso, lo indicado es la organización y lo no-indicado es el problema. Se habla de la organización suspendiendo el juicio sobre el problema del que se trata. El lado problema es inobservado porque lo que se investiga u observa es la organización. Así, las organizaciones son resaltadas y las problemáticas son asumidas. La salud, los derechos humanos y la pobreza permanecen como factores dados. Examinemos más detenidamente como opera esta distinción.

La distinción *organización/problema* privilegia el lado organización, es decir, es una diferencia que permite indicar a la organización. Debido a esto, todos los análisis mostrados reconocen que las organizaciones reducen los problemas sociales a una cuestión de reproducción organizacional. Existiría así una racionalidad organizacional que influye y determina el tratamiento de problemáticas sociales. Para el caso presentado por Garfinkel (2006), los registros clínicos reducen los casos a determinadas informaciones básicas que le permiten a la organización reproducirse de modo eficiente –no solo en términos económicos sino también en términos operativos–. En

8 “Es decir, la descripción y, con ella, la diferencia están acopladas irremediamente a la comunicación” (Mascareño, 2006:6).

el análisis de Ramos (1992), la ONG define una imagen de indígena que se ajusta a las necesidades de burocratización y profesionalización de la organización, insensibilizándose frente a la realidad de la cuestión indígena. Por último, en nuestro estudio, se observa que una ONG dedicada a la problemática de la pobreza sigue desarrollando una estrategia que no es eficiente para la resolución del objeto-problema de la organización pero que si lo es para su auto-reproducción social y material. Podemos ver que en todos estos casos el vínculo entre organización y problema social se establece en los términos de racionalidad organizacional. O sea, la organización deja de lado la problemática con la que trata en función de criterios organizacionales que permiten su perpetuación.

Podríamos decir que en todos estos planteamientos opera un modelo sistémico clásico de análisis (Bertalanffy, 1976). Este modelo distingue entre sistemas cerrados y sistemas abiertos⁹. Los sistemas cerrados son aquellos que no tienen contacto con el entorno, mientras que los abiertos están en permanente contacto con él. Mientras que los sistemas cerrados tienden a la entropía, los sistemas abiertos reciben *inputs* del entorno, los procesan y elaboran *outputs*. Los planteamientos vistos entienden a las organizaciones como sistemas abiertos; es decir, las organizaciones están fuertemente ligadas al entorno, recibiendo sus *inputs* y devolviendo *outputs*. Así, las organizaciones son sistemas en los cuales los problemas sociales se constituyen en *inputs* que desencadenan determinadas acciones en el sistema organizacional que finalmente terminan en productos que se reintroducen en el entorno. Esta visión lleva a que los análisis de los distintos autores problematicen solamente los procesos organizacionales y mantengan incuestionados los problemas sociales, que son indiscutibles y asumidos como parte de un entorno que influye en las organizaciones. Las organizaciones reciben sus problemas del entorno y la cuestión radica en observar qué es lo que hacen las organizaciones con esos problemas. La respuesta de todos los análisis es que las organizaciones no tratan adecuadamente sus problemas, sino que los adecuan a sus propias necesidades funcionales.

Podemos decir que los problemas se presentan como categorías reificadas que están dadas en la sociedad y de las cuales se hacen cargo sus diferentes organizaciones. La relación entre problemas sociales y organizaciones es la relación entre entorno y sistema, siendo el entorno algo estático que permea a la organización. Las observaciones que operan con esta distinción dejan de lado los problemas y estos son puestos como hechos (valores sociales generalizados). Desde esta perspectiva es altamente probable que se acentúe la deficiencia de la organización ya que el entorno-problema siempre es más complejo (indefinido) que el sistema-organización. La diferen-

9 Se podría decir que existen tres momentos evolutivos en la teoría sistémica: el de los sistemas cerrados, el de los sistemas abiertos (sistemas que tienen intercambios fluidos con el entorno) y el de los sistemas autorreferenciales y/o autopoieticos (sistemas que producen sus entornos y sus operaciones). Para un análisis de la historia de la conceptualización sistémica ver Rodríguez y Arnold (2007).

cia presupuesta para observar a las organizaciones supone que estas tratan con problemas definidos en el horizonte amplio de la sociedad. Cuando esto sucede se abandona la observación de los problemas; es decir, estos se presentan como pre-existentes a la constitución de la organización. Cuando los problemas son asumidos acríticamente por un observador se puede caer en la paradoja de imputar a las organizaciones problemas sociales percibidos por el observador de las organizaciones. Y es probable que los problemas del observador no sean los problemas de la organización.

Una aproximación desde la teoría de los sistemas sociales

En este apartado intentaremos tomar algunos planteamientos de la teoría de los sistemas sociales propuesta por Niklas Luhmann para orientar nuestra comprensión teórica acerca de las organizaciones. Fundamentalmente nos centraremos en la vinculación sistema/entorno definida en este paradigma teórico-social. Esto nos permitirá finalmente elaborar algunas conclusiones acerca de la relación organización-problema social.

En el anterior apartado se dio cuenta de que los modos de observación de los problemas sociales y las organizaciones estaban permeados por la distinción organización/problema, siendo el problema un *input* que la organización procesa. Podemos decir que existe una relación causal entre el problema y la organización. Esta forma de comprender las organizaciones bajo el modelo *input/output* se vincula con una histórica conceptualización de estas como sistemas que procesan fines a partir de estructuras y medios racionales. Podríamos decir que aquí existe una visión normativa de las organizaciones; estas se constituyen en medios para el logro de finalidades.

Desde los inicios de la modernidad las organizaciones se concibieron como el medio privilegiado para el tratamiento de problemas sociales (Luhmann, 1997; Arnold, 2008; Perrow, 2000). La sociedad deposita en las organizaciones la posibilidad de establecer un orden. La sociología se adscribió plenamente a esta idea. Piénsese en los planteamientos de Durkheim acerca de las *asociaciones profesionales* y su capacidad para construir solidaridad, o en las observaciones de Weber acerca de la preeminencia de las organizaciones burocráticas (Estado y empresas) como medios de la sociedad moderna para ordenar la actividad política y la económica. Estos planteamientos llevaron a una sobrevaloración de las organizaciones como medios para el tratamiento de problemas sociales¹⁰. Es decir, la sociedad y sus sistemas dispusieron de estas como de elementos aceptados y reconocidos para la construcción de orden.

10 Esta idea se sigue planteando en la actualidad. "Organizations are the most powerful force of industrialized societies" (Perrow, 2000: 469).

Bajo este diagnóstico las organizaciones aparecen como receptoras de las problemáticas de la sociedad, es decir, las organizaciones son afectadas directamente por la variable externa sociedad¹¹. La organización es así, una máquina que procesa estímulos del entorno y elabora sus respuestas. No obstante, estos postulados han sido puestos en duda por numerosas investigaciones organizacionales. Entre otras cosas se sostiene que las organizaciones, no poseen información absoluta acerca de su entorno (Feldman y March, 1981), desarrollan sus propios procesos cognitivos (Smircich, 1984), entablan relaciones de condicionamiento mutuo con otras organizaciones (Pfeffer, 1976), definen y estructuran sentidos propios (Weick y Sutcliffe, 2005), desarrollan motivaciones para el trabajo y la participación de distinta manera (Luhmann, 2009), toman decisiones que dependen cada vez más de criterios organizacionales propios (March, 1978), y por último, buscan sus propios problemas (Cohen; March; Olsen, 1972). Todos estos análisis marcan la discontinuidad entre el entorno y el sistema. Las organizaciones no son receptoras pasivas de las problemáticas definidas en el entorno, sino que son ellas mismas las que deciden e interpretan el entorno en el cual actúan. No existe una linealidad entre entorno y sistema, entre problemas y organización.

146

Este viraje en la conceptualización de las organizaciones pone en duda la linealidad sistema-entorno. El entorno deja de ser algo dado para la organización y comienza a pensarse como un producto mismo del operar organizacional. Desde aquí se establece una ruptura con los modelos *input/output*, estímulo/respuesta, causa/efecto y hasta incluso sujeto/objeto. Si bien estas categorías no son abandonadas (Luhmann, 1997), deben ser redefinidas en función de la consideración de que los entornos que afectan a la organización son producidos por ellas mismas. Esto no significa que las organizaciones sean totalmente libres, sino que las organizaciones se auto-condicionan a partir de los entornos que producen (distinguen)¹².

Los análisis de las organizaciones presentados parten de la suposición de que el entorno (problemas) es aquella parte del mundo que no pertenece a la organización. Así, el entorno se suponía como algo dado y objetivamente disponible. De este modo, se observa que las organizaciones procesan inadecuadamente ese entorno. Si en cambio, pensamos en las organizaciones como sistemas no meramente pasivos, sino que al contrario, construyen y definen activamente sus procesos, podremos comprender un poco más su vinculación con los problemas. En esta dirección, el entorno no es algo dado, sino algo definido por la propia organización en función de sus propias

11 Smircich (1984) refiriéndose a los estudios de cultura organizacional distingue aquellas explicaciones que colocan a las organizaciones como sistemas afectados por la cultura de la sociedad, que es presentada como una variable externa. Adicionalmente, Wright (1994) reconoce cómo bajo estos supuestos el análisis organizacional y las teorías del *management* fueron posibles. Si la organización es un medio para el cumplimiento de finalidades dadas, esos mismos medios pueden evaluarse y modificarse para que sean más eficientes.

12 Weick y Sutcliffe (2005) hablan de *enacted environments* para quitar el sesgo idealista a la formulación.

operaciones. La relación con el entorno es producida por el sistema mismo y es de este modo como el sistema toma en consideración su ambiente.

Una teoría que específicamente cuestiona la linealidad *output-input*, es decir, la continuidad entre entorno y sistema, o en nuestro caso entre problema y organización, es la teoría de los sistemas sociales desarrollada por Luhmann¹³. Este autor considera que los sistemas son autónomos, o sea, que se auto-constituyen. Esta teoría es interesante porque rompe con la idea de causalidad entre entorno y sistema, los sistemas no dependen del entorno sino que se rigen según sus propios criterios. Las relaciones con el entorno son definidas por los mismos sistemas que entran en relación con este último. Siendo las organizaciones un tipo de sistemas sociales (Rodríguez-Arnold, 2007; Luhmann, 2009), pueden analizarse bajo las mismas presuposiciones.

Todo sistema social se constituye a partir de una diferencia, más precisamente, una diferencia con el entorno (Luhmann, 1997; 1998; 2002). Los sistemas se reproducen a partir de esa diferencia. Es decir, el sistema, para poder existir debe ser capaz de distinguirse a sí mismo de su entorno, lo que hace a partir de un tipo específico de operación que es propio del sistema y no del entorno. De aquí en adelante todas las operaciones del sistema van a vincularse con esta diferencia, y esta va a orientar todas las prácticas y acciones del sistema. Este hecho muestra que el entorno no es algo autónomo que ejerce influencia sobre el sistema sino que, más precisamente, es el sistema el que define y constituye su entorno. El entorno emerge a partir de la diferencia que instauro el sistema. Podríamos pensar que es el correlato del sistema, lo que queda por fuera de la diferencia pero que a la vez es definido por esa diferencia. No obstante, esto no implica solipsismo o autarquía, la definición del sistema como diferencia sistema/entorno no lo permite. Si el sistema perdiera de vista su propia relación con el entorno no podría sobrevivir.

Este modo de autoreproducción de los sistemas implica que estos sean, por un lado, autorreferenciales y por otro lado, autopoieticos. Los sistemas son autorreferenciales porque en sus operaciones (y observaciones) se refieren a sí mismos de un modo inmanente. Esto significa que todas las operaciones tienen su condición de posibilidad en el mismo sistema que las produce. Adicionalmente, los sistemas son autopoieticos, lo que significa que producen todos los elementos de los que consta el sistema, o más precisamente que generan sus operaciones a partir de sus propias operaciones. Los sistemas autopoieticos no pueden tomar elementos del entorno, porque estos son solo generables al interior del sistema.

13 Otra teoría que cuestiona esto es la propuesta por el neo-institucionalismo (Powell y Di Maggio, 1999). No obstante, pensamos que el concepto de isomorfismo institucional defendido por este paradigma termina cayendo nuevamente en una especie de determinismo que se le parece bastante al modelo *input/output* del que nos pretendemos distanciar.

Ahora bien, lo anterior conduce a considerar a los sistemas como “clausurados en su operación” (Luhmann, 1998, 2002). Esto quiere decir que si asumimos que la diferencia entre el sistema y el entorno se lleva a cabo por el sistema y que el sistema produce sus propias operaciones, entonces es el mismo sistema el que produce sus propios límites. De este modo, el sistema no opera en el entorno y por eso, decimos que es clausurado. “Cada observación sobre el entorno debe realizarse en el mismo sistema como actividad interna, mediante distinciones propias” (Luhmann, 2002). Esta noción se enfrenta con la idea de sistemas abiertos, es decir, sistemas con interdependencias específicas con el entorno. Los sistemas que poseen clausura operativa definen sus propias condiciones de apertura o de clausura. Si hay dependencias de causas o efectos externos, estos son construidos por el propio sistema. Es decir, la relación con el entorno es autoproducida. Las irritaciones, las perturbaciones y las molestias que afectan a los sistemas son producidas por el mismo sistema, es decir, todos estos estímulos son construcciones suyas. El sistema reacciona a lo que él mismo define como irritación ya sea aceptándolo o rechazándolo.

La clausura operativa permite que los sistemas puedan actuar en entornos que poseen mayor complejidad que ellos. El sistema no tiene una complejidad suficiente para responder a la inmensa cantidad de estímulos que se encuentran potencialmente disponibles en el ambiente. Frente a esta situación, los sistemas deben *seleccionar*. Esto implica ignorar, rechazar, sensibilizar, crear indiferencias, etc. Los sistemas deben seleccionar para reducir la complejidad del entorno creando así, paradójicamente, complejidad para reducir la complejidad. Por eso, toda selección implica riesgos vinculados a la carencia de información que afecta directamente a la capacidad del sistema para aprender y describir con justeza el entorno.

Estas características generales de los sistemas sociales son aplicables a las organizaciones que en tanto sistemas sociales se autoproducen y reproducen a partir de sus propias operaciones, constituyendo ámbitos clausurados cuya operación reducen la complejidad de sus entornos a partir de sus propias decisiones (Luhmann, 1997; 2009). Los sistemas no responden a estímulos del entorno a no ser que estos hayan sido definidos por el propio sistema. Así, se entiende que el entorno no es algo dado, sino que es una producción cognitiva del sistema. Producción que no es una “desviación” sino que es un proceso fundamental para su reproducción.

Específicamente, las organizaciones son sistemas sociales que se distinguen de su entorno por medio de un tipo de operaciones específicas que son las *decisiones* (Luhmann, 2009). “Las organizaciones nacen y se reproducen cuando llegan a la comunicación de decisiones y el sistema se clausura operativamente sobre esta base de operación” (Luhmann, 2009: 57). Las organizaciones son sistemas que deciden sobre sus medios, sus fines, sus miembros, sus productos, sus intereses y sus problemas. Estas decisiones les permite distinguirse del entorno favoreciendo su autoreproducción, autoproducción y autoorganización.

Adicionalmente, las organizaciones como sistemas sociales son sistemas clausurados en su operación, es decir, operan a partir de sus propias operaciones (a partir de decisiones). Basándose en decisiones, las organizaciones califican su entorno, desarrollan estructuras, definen su información y sus condiciones de irritación. En este sentido no son sistemas abiertos al entorno, sino que se constituyen a partir de sus propias decisiones. En los casos descritos, observamos que los sistemas producen a partir de sus propias decisiones las problemáticas que tratan; de ahí nuestro asombro cuando esto es contrario a nuestras preconociones acerca de esos mismos problemas. Los hospitales deciden sobre las condiciones de salud, las organizaciones de derechos indígenas acerca de lo que es un indígena y una ONG acerca de lo que es la pobreza. Si bien las organizaciones adoptan problemas que están presentes en el horizonte social, esto no es contradictorio con la idea de clausura operativa. Los sistemas, como dijimos más arriba, son diferencias entre sistema y entorno, de ahí la importancia del entorno –y su “acoplamiento estructural” (Luhmann, 1998)– con el sistema. *Las organizaciones son decisiones sobre problemáticas en el entorno.* Así, no es posible pensar que estas se desvíen del tratamiento de problemáticas sociales, esto sería asumir que es posible que las organizaciones sean indiferenciables de los entornos. Los análisis revisados más arriba proponen una crítica de las organizaciones asumiendo que existe un problema social (real) que se encontraría más allá de los límites organizacionales. Desde la perspectiva aquí tomada, las organizaciones como sistemas sociales siempre construyen sus problemas.

Finalmente, las organizaciones operan en condiciones de suma complejidad y debido a esto deben reducirla seleccionando (decidiendo). En este sentido, no hay unidades existenciales básicas desde las cuales operen las organizaciones (valores, normas, fines, etc.). Las organizaciones siempre deben partir de decisiones propias para convertir la incertidumbre en certidumbre, la indeterminación en determinación. Esto lo deben hacer porque no puede tener acceso a toda la información presente en el entorno (Cohen, March y Olsen, 1972). Para esto las organizaciones desarrollan simplificaciones, tipificaciones (Luhmann, 2009), acuerdos de trabajo (Goffman, 2004), utilizan su memoria (Luhmann, 2009; Cerulo, 1997) y apelan a la cultura organizacional (Smircich, 1984; Baecker, 2006). Todos estos procedimientos son medios que permiten tratar con la complejidad.

En los casos analizados más arriba, se identifican prácticas y acciones que operan de esta manera. En el ejemplo del hospital, los registros clínicos son tipificaciones que simplifican los casos de pacientes que se pudieran presentar. Esto permite a los miembros de la organización (médicos, enfermeros, pacientes) reconocer rápidamente de que se trata el caso, evitando pérdidas de tiempo excesivas. Los registros son decisiones en relación al entorno. Es claro, que esto va en contra de una explicación detallada de las enfermedades y por lo tanto, de lo que podríamos considerar como atención a la problemática de la salud. No obstante, la organización debe reducir la

complejidad de los procesos de enfermedad para poderlos tratar, al menos en un tiempo aceptable.

En el ejemplo de la organización defensora de los derechos indígenas, se construye un *indígena típico* para definir los ámbitos y situaciones en las que la organización actuará y en las que no lo hará. Esto también es un proceso de absorción de incertidumbre. Una organización ‘produce’ una imagen indígena para poder tratarla y decidir sobre ella. La formación del “Hyper real indian” no es una desviación en relación a la problemática social; el problema social no existe con independencia de la organización¹⁴.

Finalmente, la ONG que trata con la problemática de la pobreza opera aparentemente con un medio que no afecta directamente a la problemática objeto de la organización. La organización construye viviendas aunque esto afecta poco o nada a la cuestión de la pobreza (desde la perspectiva del observador). No obstante, la construcción de viviendas es un medio que le permite a la organización reproducirse, es decir, reducir la pobreza a un horizonte tratable (decidible). En otras palabras convierte al problema social en un problema organizacionalmente tratable. Así, la vivienda como producto que ofrece la organización es un medio que ha probado su capacidad para la autoreproducción de la misma.

De este modo, las organizaciones pueden ser pensadas como sistemas sociales específicos que se distinguen del entorno a partir de operaciones propias. Bajo esta lógica, las organizaciones constituidas por la decisión de tratar con problemáticas sociales, se encuentran desde su inicio en la necesidad de reducir la complejidad de esas problemáticas para poder reproducirse. La autopoiesis del sistema (toma de decisiones) no podría llevarse a cabo sin esta reducción-construcción de las problemáticas sociales. Si no se pudiera decidir en relación a problemáticas sociales no existirían organizaciones dedicadas a ellas. Bajo esta formulación, no resulta novedoso que los problemas sociales sean problemas organizacionales. Por otra parte, sería necesario reconocer que los problemas organizacionales son también problemas sociales.

14 Para desarrollar su análisis, la autora presupone la existencia de un indígena más real que otro. Esto es lo que le permite decir que la organización crea algo tan ficticio como el indio “híper-real”.

Bibliografía

- Arnold, Marcelo (2008). “Las organizaciones desde la teoría de los sistemas socio-poieticos”. *Cinta Moebio*, N° 32: 90-108 [Versión electrónica]
- (2004). *Introducción a las epistemologías constructivistas*. En Osorio (Comp.). Santiago de Chile: Editorial Mad.
- Baecker, Dirk (2006). “The form of the firm”. *Organization articles* Vol. 13: 109-142.
- Bateson, Gregory (1998). *Pasos hacia una ecología de la mente. Una aproximación revolucionaria a la autocomprensión del hombre*. Buenos Aires: Ediciones Lohlé-Lumen.
- Bertalanffy von L. (1976). *Teoría General de los sistemas*. México: Fondo de Cultura Económica
- Blumer, Herbert (1971). “Social Problems as a Collective Behavior”. *Social Problems* Vol.18 N° 3: 298-306.
- Cerulo, Karen (1997). “Identity Construction: New Issues, new directions”. *Annual review of Sociology* N° 23: 385-409.
- Cohen, Michael D., James G. March y Johan P. Olsen (1972). “Garbage can model of organizational Choice”. *Administrative Science Quarterly* Vol. 17 N.º 1: 1-25.
- Cristiano, Javier (2009). “Acciones y resultados. Una propuesta de clasificación de las consecuencias no intencionales”. *Revista Internacional de Sociología* Vol. 69 N° 2: 353-370.
- Powell, Walter W. y Paúl J. di Maggio (1999). *El nuevo institucionalismo en el análisis organizacional*. Fondo de Cultura Económica, México D.F.
- Feldman, Martha S. y James G. March (1981). “Information in organizations as signal and symbol”. *Administrative Science quarterly* Vol. 26 N.º 2: 171-186.
- Garfinkel, Harold (2006). *Estudios en etnometodología*. Madrid: Editorial Anthropos.
- Gusfield, Joseph (1989). “Constructing the ownership of social problems: Fun and Profit in the Welfare State”. *Social Problems* Vol. 36 N.º 5: 431-441.
- Goffman, Erving (2004). *La presentación de la persona en la vida cotidiana*. Buenos Aires: Amorrortu.
- Luhmann, Niklas (2009). *Organización y decisión*. Inédito.
- (2002). *Introducción a la teoría de los sistemas*. Editorial Anthropos-Universidad Iberoamericana, Madrid.
- (1998). *Sistemas sociales. Lineamientos para una teoría general*. Editorial Anthropos-Universidad Iberoamericana, Madrid.
- (1997). *Organización y decisión. Autopoiesis, acción y entendimiento comunicativo*. Anthropos, Madrid.
- March, James (1978). “Bounded rationality, ambiguity and the engineering of choice”. *The Bell Journals of Economics* Vol. 9 N.º 2: 587-608.
- Mascareño, Aldo (2006). “Sociología del método: la forma de la investigación sistémica”. *Cinta de Moebio* N.º 26: 1- 41.

- Meyer, John W. y Brian Rowan (1977). "Institutionalized Organizations: Formal Structure as Myth and Ceremony". *American Sociological Review* Vol. 83 N.º 2: 340-363.
- Perrow, Charles (2000). "An Organizational Analysis of Organizational Theory". *Contemporary Sociology* Vol. 29 N.º 3: 469-76.
- Pfeffer, Jeffrey (1976). "Environments of Organizations". *Annual Review of Sociology* Vol. 2: 79-105.
- Ramos, Alcida R. (1992). "The Hyperreal Indian". En *Indigenism. Ethnic politics in Brazil*.
- Madison: The University of Wisconsin Press.
- Rodríguez, Darío y Marcelo Arnold (2007). *Sociedad y teoría de sistemas*. Santiago de Chile: Editorial Universitaria.
- Schneider, Joseph y John Kitsuse (1984). *Studies in the Sociology of Social Problems*. New Jersey: Ablex Publishing Corporation.
- Scott, Richard (1998). *Organizations. Rational, Natural and Open Systems*. New Jersey : Prentice Hall.
- Smircich, Linda (1984). "Organizational Culture". *Administrative Science Quarterly*. Vol. 28 N.º 3: 339-58.
- Watzlawick, Paul y Peter Krieg, (2000). *El ojo del observador. Contribuciones al constructivismo, homenaje a Heinz von Foerster*. Barcelona: Gedisa Editorial.
- Weick, Karl E. y Kathleen M. Sutcliffe (2005). "Organizing and the process of sense-making". *Organization Science* Vol. 16 N.º 4: 409-421.
- Wright, Susan (1994). *Anthropology of organizations*. New York: New York Press.
- Zerubabel, Eviatar (2010). *Islands of meaning* [Versión electrónica]