

**VII Congreso Latinoamericano de Estudios del Trabajo. El Trabajo en el Siglo XXI.  
Cambios, impactos y perspectivas.**

GT 11 - Empresas, Empresarios, Modelos Productivos y Trabajo Tema: Regionalização /  
Desigualdade e desenvolvimento / Estratégias empresariais

Título: Interpretación de cambios organizativos y nuevas formas de trabajo con el uso de  
Tecnologías de información y comunicación.

Autor: Anita Weiss Profesora emérita y honoraria del departamento de sociología,  
Universidad Nacional de Colombia.

Se propone caracterizar los cambios observados en empresas colombianas con el uso de  
TIC, responder al interrogante sobre la validez de utilización de la teoría clásica (de Max  
Weber) para el análisis de los mismos en Colombia y otros países de América Latina hoy.

Los cambios organizativos en el contexto de la ‘sociedad informacional global’ llevan al  
establecimiento de una organización sistémica. Esta se caracteriza por aspectos como: La  
cibernética como nuevo principio organizativo, la utilización de TIC y la estrategia de  
informatización y sistematización creciente, la organización por procesos: su diferenciación,  
centralización y especialización, la externalización y subcontratación, la flexibilización.  
Algunas consecuencias sobre las relaciones laborales son: disminución de niveles  
jerárquicos y de personal, subcontratación, nuevas formas de control y seguimiento,  
individualización. El análisis de Weber de la burocracia como medio técnico en el tipo ideal  
de la dominación racional de acuerdo a fines, permite esclarecer entre otros, la relación  
entre racionalidad formal y racionalidad material y su contradicción, la racionalidad como  
calculabilidad, la administración como dominación, que esclarecen aspectos de la  
organización sistémica en empresas colombianas.

**Objeto:** la ponencia se propone realizar una reflexión a partir de resultados de la investigación sobre “Inserción de empresas colombianas en la sociedad informacional global” adelantada en el Centro de Investigaciones del Desarrollo de la Universidad Nacional de Colombia, entre 2007 y 2010.

**Objetivo:** Nos proponemos responder a los siguientes interrogantes: Cuáles son las principales características de las nuevas formas de organización y trabajo con la utilización de tecnologías de información y comunicación TIC en empresas colombianas? Qué validez tiene la utilización de la teoría de Max Weber para el análisis de estos cambios en países de América Latina hoy ? Qué continuidades y rupturas existen entre la burocracia y la organización sistémica?

**Metodología:** En la investigación se utilizó la combinación de métodos cuantitativos y cualitativos. En asocio con el Departamento Nacional de Estadística se aplicó una encuesta a un universo de 1.607 empresas con más de 100 trabajadores de los sectores de industria, banca, comercio, informática y telecomunicaciones y se realizaron estudios de caso en 30 empresas, mediante 92 entrevistas semi-estructuradas.

**Resultados:** En la presente ponencia se recogen resultados de esta investigación para reflexionar sobre los temas enunciados.<sup>1</sup> Se tienen en cuenta conceptos teóricos de Max Weber y la polémica en torno a la validez del concepto de burocracia para el análisis de la organización empresarial existente en la actualidad.

## **1. Establecimiento de una organización sistémica**

### **El concepto de “organización sistémica”**

El concepto de organización (o reorganización) sistémica desarrollado en el Instituto de Ciencias Sociales de Munich, (Sauer,D.2006) permite caracterizar las nuevas estrategias organizativas. Algunas características de la organización sistémica son:

---

<sup>1</sup> Ver: Weiss, Anita , Rios, Julia y Seco, Enrique 2010 “Cambio Empresarial y tecnologías de información en Colombia. Nuevas formas de organización y trabajo” Bogotá: Universidad Nacional de Colombia, Centro de Estudios Sociales CES.

- a) La organización sistémica funciona de acuerdo con **el principio cibernético**, según el cual la organización se concibe como un sistema dinámico, en el que cada una de las partes contribuye al funcionamiento del conjunto a través de la retroalimentación de la información generada en diferentes puntos y niveles. (Wiener, 1969)
- b) Por definición la organización sistémica se apoya en **la utilización de tecnologías de información y comunicación TIC**. En la medida en que la técnica se concibe como un medio, la introducción de TIC y sus efectos en la organización, se vincula con estrategias empresariales en un entorno determinado, lo cual condiciona las particularidades de la aplicación de la técnica en distintos momentos y distintos ámbitos.
- c) El componente fundamental en la organización sistémica es la informatización o **sistematización**. Esta se basa en la digitación y procesamiento de la información y la posibilidad de reproducción de procesos y relaciones a un nivel “virtual”, mediante lo que algunos autores han denominado la reconstrucción del “mundo reflejado”, en el cual los datos pueden ser sometidos a cálculos, simulación y modelación, con el fin de crear sistemas que a su vez sirven de base para el conocimiento y la acción. (Boes,A.2005; Baukrowitz,A 2006:98 y ss). En este proceso se pueden diferenciar distintos niveles de sistematización que no obedecen a procesos lineales ni unívocos.
- d) **Organización por procesos** y no por departamentos aislados. El principio cibernético y la utilización de las TIC contribuyen a la concepción de las empresas y de los consorcios empresariales **como un todo**. Diferentes unidades o plantas poco a poco se van integrando y relacionando entre sí, estableciendo redes. Se produce una diferenciación de procesos, unificación, centralización y especialización de los mismos. Los procesos se toman como centros de costos que aunados al carácter más o menos estratégico de los mismos en el conjunto empresarial, pueden llevar a la subcontratación o externalización de los mismos.
- e) **Importancia otorgada al mercado** y el servicio al cliente. El mercado se constituye en punto de partida para la realización de cálculos relacionados con los requerimientos de productividad y costos para poder producir en términos competitivos, teniendo en cuenta las tasas de ganancia esperadas. La interiorización de los principios de mercado, implica la jerarquización de los procesos como proveedores y clientes, entre los cuales se establecen

acuerdos de niveles de servicio que definen la programación del trabajo, los parámetros para el seguimiento y control del mismo. El cumplimiento o incumplimiento de lo previsto afecta la ejecución de las tareas previstas y lleva a bonificaciones o sanciones individualizadas.

f) Una **organización flexible**: Las nuevas formas de competencia en mercados globalizados, se orientan a lograr mayor flexibilidad y capacidad de innovación, así como a poder reaccionar rápidamente ante los cambios del entorno. Hay una flexibilidad en la adecuación de la producción según demandas diferenciadas y cambiantes. Flexibilidad en la contratación de mano de obra, tanto numérica (cuantitativa) como funcional (cualitativa). Esta última contribuye al proceso de subcontratación creciente de diversas actividades. (Sacchetti, S. y Surgen, R. 2003)

Otros aspectos de la sistematización son: Disminución de niveles jerárquicos, integración de labores al sistema, pérdida de poder de mandos medios, disminución de personal, individualización de las relaciones laborales.

### **Análisis de la organización burocrática y la organización sistémica desde la teoría weberiana**

Existe un debate en la sociología acerca de la validez que tiene hoy en día el concepto de burocracia y hasta dónde los cambios organizativos recientes invalidan no solo este concepto, sino también la teoría weberiana que lo resalta. Para Weber la burocracia constituye un medio en el tipo ideal de dominación racional con arreglo a fines. En el análisis weberiano es importante diferenciar entre la racionalidad formal y la racionalidad material. Entre la dominación racional de acuerdo a fines y de acuerdo a valores. La racionalidad formal, tiene como elemento esencial, referido a la administración burocrática, su *Calculabilidad* o “susceptibilidad técnica de perfección para alcanzar el óptimo de los resultados”. Según Weber la racionalidad formal siempre está vinculada a la racionalidad material, lo que aplicado a una gestión económica, implica:

“que la ‘procuración’ esencial en toda económica racional, pueda expresarse y se exprese en reflexiones *sujetas a número y cálculo*. A diferencia de la racionalidad material, que implica que no basta con que la consideración se satisfice con el hecho inequívoco (relativamente) y puramente

formal de que se proceda y calcule de modo 'racional' con arreglo a fines con los medios factibles técnicamente más adecuados, sino que se plantean exigencias, *éticas, políticas, utilitarias, hedonistas, estamentales, igualitarias o de cualquiera otra clase*, y que de esa suerte se miden las consecuencias de la gestión económica con arreglo a valores o a fines materiales - aunque sea plenamente racional desde el punto de vista formal, es decir, calculable”<sup>2</sup>

Otros conceptos de Weber relacionados con la burocracia se refieren a la ejecución de los deberes objetivos del cargo, la obediencia a órdenes impersonales, la existencia de normas que establecen derechos y deberes delimitados de acuerdo con el nivel jerárquico, la disciplina, la obediencia en virtud de la creencia en la legitimidad de un orden y de la necesidad de los subordinados de garantizar la obtención de medios de vida en la sociedad capitalista.

Weber se refiere a aspectos históricos existentes en occidente a comienzos del siglo XX que a su entender favorecerían un proceso de racionalización burocrática creciente en la administración de las empresas y el Estado. Entre éstos destaca el papel de los medios de comunicación y transporte. Hoy tendríamos que hacer referencia a las TIC, a las posibilidades de comunicación en tiempo real, a la globalización, al aumento de la racionalidad formal mediante las posibilidades de cálculo, simulación, previsión y control que permite su utilización efectiva.

Las contradicciones de la racionalidad formal y la racionalidad material se manifiestan, entre otros, en la contraposición entre las estrategias orientadas por el cálculo en función de la obtención de ganancias, que se explican por el poder ilimitado de las entidades financieras y multinacionales y la defensa de valores como el trabajo digno, la necesidad de garantizar la supervivencia a todos los ciudadanos, el derecho al trabajo, etc.

Estos conceptos utilizados por Weber son aplicables al análisis de la organización sistémica.

## **Conclusiones**

Resaltamos la importancia de ubicación de los conceptos en forma coherente desde el punto de vista metodológico en el marco de un sistema teórico. En este caso, el de la teoría de Max Weber. Teniendo en cuenta la definición de los tipos ideales como una construcción

---

<sup>2</sup> Ibid. P. 64

racional como medio heurístico para analizar la realidad consideramos que sería válido hoy, crear un tipo ideal de dominación racional de acuerdo a fines con administración posibilita el análisis, de los cambios organizativos y las nuevas formas de trabajo. Este análisis realizado a través de la distancia de la realidad respecto al tipo ideal, como indica Weber, permite establecer las particularidades de los países y dentro de éstos la manera diferencial como los diversos procesos afectan a regiones, empresas y grupos de personas, en el sentido señalado por Castells( 1998)

## **Bibliografía**

Baukrowitz, A. (2006). Zur Rolle der IT jenseits der Automatisierung. En Baukrowitz, Berker, Boes, Pfeiffer, Schmiede y Hill (Eds.). *Informatisierung der Arbeit-Gesellschaft im Umbruch*. Alemania: Sigma (pp. 98-115)

Castells, M. (1998). *The Information Age: Economy, Society and Culture*. Londres: Blackwell  
Castells, M. (1998). *The Information Age: Economy, Society and Culture*. Londres: Blackwell.

Hilbert & Katz. (2003). *Los caminos hacia una sociedad de la información en América Latina y el Caribe*. Santiago de Chile: Cepal.

Hirst & Thompson. (1996). *Globalization in Question*. Cambridge: Polity Press.

Miles, I. (2003). Rethinking Organization in the Information Society. En Gotthard, Krings, Rader (Eds.), *Across the Divide. Work, Organization and Social Exclusion in the European Information Society* Berlín: Sigma . (pp. 65-99)

Sacchetti & Surgen. (2003). The governance of networks and Economic Power: The nature and Impact of Subcontracting Relationships. *Journal of Economic Surveys*, 17(5)

Sauer, D. (2006) Von der systemischen Rationalisierung zur permanenten Reorganisation En Baukrowitz, Berker, Boes, y Pfeiffer. *Informatisierung der Arbeit-Gesellschaft im Umbruch* Berlín: Sigma, (pp. 84-97)

Weber, M. (1964). *Economía y sociedad*. México: Fondo de Cultura Económica.

Weiss, Anita , Rios, Julia y Seco, Enrique 2010 “Cambio Empresarial y tecnologías de información en Colombia. Nuevas formas de organización y trabajo” Bogotá: Universidad Nacional de Colombia

Wiener, N. (1969). *Cibernética y sociedad*. Buenos Aires: Suramericana.