

ORGANIZACIONES COMO SISTEMAS COMPLEJOS, UN ENFOQUE DE LA CULTURA EMPRESARIAL Y SOCIAL PARA LA GERENCIA EN TIEMPOS DE RUPTURAS PARADIGMÁTICAS

(ORGANIZATIONS AS COMPLEX SYSTEMS, AN APPROACH TO BUSINESS AND SOCIAL CULTURE FOR MANAGEMENT IN TIMES OF PARADIGMATIC RUPTURES)

Carolina Evelind Varela Núñez

MSc. Gerencia Educacional (UPEL). MSc. En Docencia Universitaria (UNEFA). Licenciada en Administración (UNELLEZ). Docente Instructor a Tiempo Completo UNELLEZ Programa Tinaquillo, Cojedes. Venezuela.

vncarolina@gmail.com

Autor de correspondencia: Carolina Varela. E-mail: vncarolina@gmail.com

Recibido: 26/09/2020 **Admitido:** 12/11/2020

RESUMEN

El presente artículo tiene como finalidad analizar las organizaciones como sistemas complejos, en función de un nuevo enfoque de la cultura empresarial y social para la gerencia en tiempos de rupturas paradigmáticas. Considerando el carácter sistémico de múltiples actores y procesos se tomó como fundamento onto-epistémico la teoría de la complejidad, donde la realidad de las organizaciones es constitutivamente compleja y epistemológicamente constituye una ruptura paradigmática en relación a la visión tradicional de la ciencia, constituyéndose una epistemología que considera lo bio-antropológico, la ecología del conocimiento y las condiciones socio-histórico-culturales presentes en las organizaciones. Para ello se empleó una metodología de investigación documental, analítica; donde se realizó un proceso de revisión de los fundamentos mencionados y se contrastaron con las ideas planteadas por diversos autores para relacionarla con el planteamiento de la realidad en estudio. De ello se pudo concluir que la gerencia requiere de un proceso de aprendizaje para alcanzar una cosmovisión compleja de la realidad organizacional, visualizar los cambios de paradigma de las ciencias sociales y aplicarlos en su visión y cultura empresarial social; de forma que genere procesos de transformación en sus prácticas y a su vez sea multiplicador de ello en los miembros de la organización.

Palabras Claves: Gerencia, Sistemas Complejos, Cultura empresarial-social.

ABSTRACT

The purpose of this article is to analyze organizations as complex systems, based on a new approach to business and social culture for management in times of paradigm ruptures. Considering the systemic nature of multiple actors and processes, the theory of complexity was taken as an onto-epistemic foundation, where the reality of organizations is constitutively complex and epistemologically constitutes a paradigmatic break in relation to the traditional view of science, constituting an epistemology that considers the bio-anthropological, the ecology of knowledge and the socio-historical-cultural conditions present in organizations. For this, a documentary, analytical research methodology was used; where a review process of the mentioned foundations was carried out and they were contrasted with the ideas raised by various authors to relate it to the approach of the reality under study. From this it was possible to conclude that management requires a learning process to achieve a complex world view of organizational reality, to visualize the paradigm shifts of the social sciences and to apply them in its vision and social business culture; so that it generates transformation processes in its practices and in turn is a multiplier of this in the members of the organization.

Key Words: Management, Complex Systems, Business-social culture.

INTRODUCCIÓN

El presente artículo tiene como finalidad analizar la complejidad en las organizaciones de hoy día como un nuevo enfoque empresarial y social, para ello se considera en primer lugar, la teoría de los sistemas complejos como fundamento del que parte este análisis, para luego develar la complejidad como enfoque gerencial; en momentos donde ha surgido una ruptura paradigmática de las ciencias como cosmovisión del mundo social y de todas sus interacciones. Permitiendo de esta manera tener una visión caleidoscópica de lo que ocurre a lo interno y externo de las organizaciones, percibiéndolas cómo un todo integrado por partes que interactúan entre sí para generar equilibrio en el sistema; comprendiendo así los factores que tienen en la actualidad relevancia en su supervivencia.

Considerando que, las organizaciones a nivel mundial vienen atravesando circunstancias en las últimas décadas caracterizadas por constantes cambios y transformaciones importantes en sus modos de gerenciar, operar y coexistir en la sociedad actual, donde el pensamiento central es cómo adaptarse y superar aspectos que están definiendo el desarrollo de sus actividades, tales como; la innovación tecnológica, la integración económica mundial, los cambios demográficos, el cambio climático y la sostenibilidad. Todo ello, afecta las empresas independientemente de

su tamaño, sector y ubicación; por lo que a medida que se aceleran el ritmo de estos, la gerencia debe innovar y flexibilizar sus prácticas para aprovechar las oportunidades que surgen con rapidez, para seguir siendo relevantes en un entorno cada vez más complejo.

Siendo así, la complejidad caracteriza la realidad de las organizaciones y requiere que éstas a su vez modifiquen su percepción del mundo circundante; a fin de generar prácticas apropiadas para adaptarse a ella; a través de una resignificación de sus valores, cultura, procesos, misión, visión e identidad empresarial-social para superar las demandas actuales y lograr sustentabilidad en el tiempo. Por lo que, los constantes cambios presentes en el entorno requieren de una gerencia calificada, capaz de modular su cultura empresarial y social hacia los nuevos paradigmas gerenciales emergentes que le permitan conducir la organización a la productividad y la excelencia.

En este tenor de ideas, las organizaciones se conciben como sistemas abiertos complejos en los que todos los elementos que la integran, personas y cosas se encuentran entrelazados con todo el entorno; lo tangible y lo intangible está en permanente interacción bidireccional con el contexto local, nacional y global. Como lo refería Capra (1992), “la teoría cuántica nos obliga a ver el universo, no como una colección de objetos físicos, sino más bien como una red

compleja de relaciones entre las distintas partes de un todo unificado” (p.18). Producto de esta interdependencia las organizaciones requieren reconocer todos los elementos que interactúan en el sistema y cómo aprovechar las oportunidades que esto representa y minimizar las afectaciones que ello puede causarle. Para ello, la visión del gerente debe ser amplia, holística e integral para alcanzar una mayor adaptabilidad.

En este sentido, es relevante que la gerencia adopte un enfoque empresarial y social desde la complejidad, lo que amerita en el gerente un cambio en la cosmovisión del mundo y del entorno de la organización para un mayor reconocimiento de los elementos integrantes de la red en la que se encuentra inmersa; de esta forma, tal y como lo menciona González (2009), en su análisis “la complejidad organizacional de la nueva gerencia”:

Esto hace posible el surgimiento de nuevos paradigmas que muestren la cohesión de los sistemas utilizados, desplazando al reduccionismo y la disyunción empleada por las organizaciones complejas de hoy. Estos paradigmas deben caracterizarse por ser estructuras multidimensionales que distingan, asocien y articulen de manera dialógica y translógica sin crear brumas ni contradicciones. (p.164)

De lo anterior se puede inferir que, se trata de ir cultivando un pensamiento más profundo que vaya transformando en el hacer práctico la

cultura empresarial y social hacia una visión compleja de la realidad, como nuevo enfoque gerencial, a modo de superar la tendencia a una concepción reducida de ésta y ampliar la mirada hacia el todo como un sistema complejo donde la organización es un subsistema dentro de esta red imbricada de relaciones y oportunidades.

En este orden de ideas, se considera que si la gerencia mantiene una visión reducida del entorno y no percibe a la organización como un sistema abierto complejo, estará condenada al fracaso y la extinción; producto de la fragmentación, al aislamiento y la simplificación de sus acciones en un contexto que requiere mayor amplitud e integración de todos sus elementos. El tiempo actual demanda una visión de conjunto que integre no sólo a lo interno los elementos que conforman el cuerpo del sistema organizacional, sino a lo externo los factores que interactúan en el medio empresarial y que requieren de una cultura gerencial atenta y dispuesta a la adaptabilidad y los cambios.

Es así que, ello representaría una problemática que atraviesan las organizaciones actuales y que dan importancia de la aplicación de nuevos enfoques empresariales y sociales como el de la complejidad, para que conformado como una cosmovisión del gerente se transmita a los miembros de la organización y se convierta en una cultura que caracterice sus prácticas, operaciones, decisiones; como

conjunto y fortaleza interna. De esta forma, surge la necesidad de que la gerencia asuma nuevos enfoques en su cultura empresarial y social, asumir las organizaciones como sistemas complejos es adoptar una forma de percibir la realidad, cónsona con la ruptura paradigmática de las ciencias sociales.

OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

De acuerdo a lo anteriormente expuesto, el propósito general de la presente investigación es analizar las organizaciones como sistemas complejos en función de un nuevo enfoque de la cultura empresarial y social para la gerencia, en tiempos de rupturas paradigmáticas. Para ello se determinarán los fundamentos teóricos de las organizaciones como sistemas complejos, luego se examinará la complejidad como nuevo enfoque de la cultura empresarial y social para la gerencia; por último, se relacionarán los aspectos del enfoque de la complejidad en las organizaciones como elemento de la cultura empresarial y social en tiempos de rupturas paradigmáticas.

FUNDAMENTOS TEÓRICOS

El siglo XXI fue denominado por Hawking “como el siglo de la complejidad”.

Este término ha venido evolucionando y siendo aplicado a múltiples campos de la ciencia, proviene de las corrientes del pensamiento en el anterior siglo que marcaron

el surgimiento de nuevas tendencias paradigmáticas en las ciencias sociales; producto del debate entre la crisis de las vertientes simplificadoras-objetivistas y el surgimiento a mediados de los años 60 de la era constructivista con sus críticas a la racionalidad clásica y al ideal de simplificación. Todo ello ocurriendo en el marco de un siglo signado por los avances en las tecnologías de la información y comunicación, que permitieron un mayor alcance y difusión del conocimiento. Es por ello que, las propuestas de los pensadores en la postmodernidad consideran una nueva forma de construir conocimiento en las ciencias sociales que está basada en el paso del pensamiento simple al pensamiento complejo Morin (1997).

Siendo de esta manera, en el siglo XX fueron muchos los aportes teóricos a la concepción de complejidad; Weaver (1971), postulaba un modelo sistémico de complejidad organizada cuyo propósito fundamental era la descripción estructural o procesual desde la lógica no clásica. Por otro lado, tenemos el pensamiento complejo de Morin (1997). Configurándose así el campo del conocimiento de los sistemas complejos, que ha sido objeto de múltiples controversias. Para Maldonado (2015), existen tres formas de comprender la complejidad; “la complejidad como método, la complejidad como cosmovisión y la complejidad como ciencia o ciencias de la complejidad”. (p.43). Siendo la segunda, la que

se considera como enfoque de la cultura empresarial y social para la gerencia en medio de este momento de ruptura paradigmática de las ciencias sociales.

Por otra parte, en cuanto a la teoría general de los sistemas propuesta por Berthalanffy en 1976, que según lo aportado por Arnold y Osorio (1998), ésta se presenta “como una forma sistemática y científica de aproximación y representación de la realidad y, al mismo tiempo, como una orientación hacia una práctica estimulante para formas de trabajo transdisciplinarias”. (p.2). Por lo que, de su aplicación al campo gerencial se desprende el reconocimiento de que una organización es un sistema abierto con entradas, procesos y salidas; cumpliéndose los principios de equilibrio, entropía, complejidad y por ende, compuesta por subsistemas que interactúan entre sí para el funcionamiento del sistema general; que a su vez, es parte de un sistema mayor dentro del entorno. Esta concepción de sistemas organizacionales, ha evolucionado con la Teoría General de Sistemas Sociales donde se fijan las concepciones fundantes que han facilitado el camino a esta perspectiva para el estudio de las organizaciones y empresas.

De esta forma, se puede comprender que las organizaciones como sistemas complejos es una perspectiva holística e integradora en donde lo importante son las relaciones y conjuntos que de ella emergen. Una visión más allá de lo

simple y lineal, que abarca no sólo a lo interno de la organización sino que trasciende al entorno, a lo social, lo ambiental y concibe la importancia de esta interacción para la sustentabilidad en el tiempo de su acción. Esta cosmovisión amerita que la gerencia amplíe su forma de mirar el mundo organizacional y lo conforme como un valor compartido, una cultura empresarial que se perciba a lo interno y se refleje a lo externo; que promueva la innovación como producto de ese observar caleidoscópicamente la realidad, para lograr trascender barreras y aprovechar las oportunidades que los constantes cambios en el entorno les plantean.

En otro orden de ideas, en cuanto a la cultura empresarial ésta refleja la concepción del gerente y se evidencia en cada uno de los integrantes de la organización, dando cuenta no sólo de la calidad de la empresa sino de su interacción social; dado que trasciende las estructuras físicas de la misma y se percibe en el entorno donde la misma se desenvuelve. Es decir, que del enfoque empresarial que tenga la gerencia se desprenden sus acciones y estas a su vez tienen impacto a lo externo, pues se convierte en parte de ella. Siendo así, la cultura empresarial identifica a la organización en su accionar, en su forma de interactuar con el medio y su funcionamiento. A este respecto se refiere Landa (2012), en su investigación cuando afirma que la cultura empresarial:

No se consigue solamente con el producto mismo o la calidad que este tiene, todo tiene un proceso complejo que nace en la actitud de la personas, como se orientan, como se expresan, como se dirigen hacia los demás, que certeza tienen del trabajo que realizan, de la empresa a la que pertenecen, de los objetivos que tienen como personas y de los objetivos propuestos por la empresa. (p.16).

Aquí, se puede evidenciar que la gerencia es quien transmite la cultura empresarial a lo interno y externo de la organización, por lo que ella debe tener una orientación clara, definida y ajustada a las necesidades de cambio y transformación que se demandan en la actualidad; dado que ello impactará en todo el sistema organizacional y su entorno.

De esta forma, una cultura empresarial y social debe partir de un enfoque adaptativo a los cambios que se vienen produciendo en el entorno de la organización, debe responder al surgimiento de nuevos paradigmas en el ámbito gerencial, a nuevos modos de pensar y observar la realidad; porque de esta forma permite visualizar en profundidad el conjunto completo y no sólo partes de él, permite perseguir fines más trascendentales que conlleven a la empresa permanecer de pie frente a los permanentes cambios que se dan en la dinámica humana, social, tecnológica, política, económica y ambiental del entorno.

En concordancia con lo anterior, si la sociedad de hoy día está conformada por infinidad de organizaciones y éstas a su vez experimentan cambios graduales en algunas áreas cada vez menores, en contraposición con los cambios radicales de la tecnología y la economía entre otras variables impredecibles y en constante movimiento. Esto trae como consecuencia, que la gerencia debe enfrentar la posibilidad de adaptarse o perecer ante los nuevos retos, adecuarse implica flexibilizarse lo cual refiere la incorporación de nuevos enfoques y desechar métodos que ya no están acordes con la realidad. Un enfoque desde la complejidad, promueve una cultura empresarial integrativa; partiendo de una percepción holística de lo que rodea a la organización, integra todas las variables que intervienen en este sistema complejo de interacciones y relaciones para propender a la adaptación de la empresa a los cambios constantes.

Es importante destacar, como lo dice Gómez (2008), “la cultura empresarial se forma, precisamente, en una relación de entorno, porque cultura es entorno” (p.7). Pero si no se tiene clara la función del entorno, ésta aunque exista, no desarrolla sus potencialidades. En los últimos años, debido a la complejidad del entorno organizacional es necesario que la cultura empresarial se manifieste en su máxima expresión. Lo que implica que se aprecie el papel de las empresas

en la sociedad, porque una organización debe ser más que una respuesta a una demanda; aunque económicamente este paradigma sigue en vigor, la gerencia también debe responder a las necesidades del entorno y conectarse con la sociedad desde todos los ámbitos, asumiendo para ello con responsabilidad los cambios que ésta plantea; con un enfoque empresarial que integre todos los elementos en acciones en pro del éxito de la organización y en beneficio del colectivo en el que se encuentra.

Por lo tanto, no hay una causalidad lineal o mecánica, es una influencia mutua; en realidad el enfoque empresarial social desde la complejidad es un proceso integrativo en el que intervienen: la empresa y el entorno. Por su parte, en la organización encontramos múltiples actores, el gerente, empleados, sus creencias, valores, costumbres; en el entorno tenemos, las condiciones geográficas, clientes, competencia, el mercado, el estado; entre otras variables exógenas. Por lo tanto, el enfoque empresarial, debe reconocer cada una de estas variables e integrarla en sus acciones a fin de tener un enfoque coherente y holístico que le permita adaptarse a los cambios, innovar y crecer.

A MODO DE CONCLUSIÓN

Las empresas de hoy están inmersas en un multiverso donde el cambio es lo cotidiano, por lo que ya no pueden responder sólo a variables económicas con objetivos simplemente

financieros. Ellas están llamadas a dar el salto cuántico hacia nuevos modos de hacer las cosas y de pensar, el gerente quien le corresponde el liderazgo y dirección de los esfuerzos colectivos tiene que asumir nuevos enfoques acordes a los cambios de paradigma que se vienen instaurando en las ciencias sociales y gerenciales. En un sentido más claro, la cultura empresarial requiere de la aplicación a la empresa como grupo social, una cultura material que engloba las relaciones de la población con el medio ambiente, los procesos de adaptación a través de las técnicas empleadas para el desarrollo de sus actividades.

En este sentido, el enfoque de la cultura empresarial no es más que un procedimiento para el conocimiento complejo, global y completo de la empresa y su entorno. De este modo, el conocimiento de la cultura empresarial es un instrumento operativo, algo que significa un estadio de madurez en la gestión del gerente. Las empresas que se caracterizan por ser exitosas tienen una cultura empresarial y social definida, considerando una visión amplia de la organización; no sólo a lo interno sino a lo externo.

Por lo general, se caracterizan por un aprendizaje constante y formación gerencial que permite adoptar nuevos enfoques basados en la innovación y el surgimiento de paradigmas emergentes; son empresas que colocan énfasis en la acción, en la proximidad

al cliente, en promover la autonomía e iniciativa, fundamentan su productividad en las personas, poseen valores sólidos y los practican, delegan responsabilidad en función del conocimiento, tienen estructuras sencillas, reconocen la importancia del entorno y lo consideran a la hora de tomar decisiones, suelen tener visión de oportunidades en momentos de crisis, contrarrestan el reto con la innovación. En fin un enfoque desde el reconocimiento de la complejidad y los elementos que la integran.

Así mismo, hoy más que nunca las organizaciones son entidades complejas que atraviesan multiplicidad de eventos en el entorno, que afectan de una u otra manera a lo interno y su operatividad, por lo que es realmente importante que la gerencia considere desde una visión compleja todos los factores que interactúan con ella y la búsqueda permanente de oportunidades para superar los cambios bruscos que continuamente se están dando; esto le proporcionará capacidad de adaptabilidad que le procure sostenibilidad en el tiempo y altos niveles de productividad.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Arnold M. y Osorio, F. (1998). Introducción a los Conceptos Básicos de la Teoría General de Sistemas. Cinta de Moebio [en línea]. (3), [fecha de Consulta 7 de Julio de 2020]. ISSN: Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=10100306>

Arnold, M. "Teoría de Sistemas, Nuevos Paradigmas: Enfoque de Niklas Luhmann".

Revista Paraguaya de Sociología. Año 26. N°75. Mayo-Agosto. 1989. Páginas 51-72.

Bertalanffy L. (1976). Teoría General de los Sistemas. Editorial Fondo de Cultura Económica. México.

Capra, F. (1992). El punto crucial. Ciencia y Sociedad. Editorial Pax México, 1998

González, A. (2009) La Complejidad Organizacional de la Nueva Gerencia. Artículo. UNEFA. Puerto Cabello. p.164

Maldonado (2015), Pensar la Complejidad. Pensar como síntesis. Universidad de Colombia

Landa, M. (2012). La Cultura Empresarial y su incidencia en la imagen corporativa de Carrocerías Cepeda de la ciudad de Ambatos. Tesis de Grado. Universidad Técnica de Ambato. Ecuador

Morin E. (1997). Introducción al Pensamiento Complejo. Editorial Gedisa. Barcelona, España.

Weaver, N. (1971). Cibernética y Sociedad. Editorial Sudamericana. Buenos Aires. 1979