

7. MICHEL CROZIER Y LA TEORÍA DE LAS ORGANIZACIONES

El teórico Michel Crozier considera que las “organizaciones” constituyen el espectro central de las sociedades contemporáneas.

Un punto esencial en este enfoque es la postura adoptada por los actores, sus representaciones y sus relaciones internas en la organización. El autor, lejos de considerar las actividades y las relaciones de poder como efectos de la estructura y explorar todas las consecuencias de esta perspectiva, conduce su análisis hacia los comportamientos de los actores a partir de un margen (espacio-límites) en determinadas condiciones institucionales.

El análisis organizacional conduce a explicar la estrategia de los actores, a preguntarse no solamente por sus motivaciones políticas sino, sobre todo, por la lógica que designe sus conductas en función de las particularidades organizacionales.

Inicialmente, y retomando la tradición liberal, Crozier realiza una reflexión comparativa sobre las instituciones basado en M. Weber y en Tocqueville. Posteriormente, su aporte teórico estará influenciado por la teoría de sistemas y por los enfoques de Bertalanffy y Edgar Morin,⁴¹ lo que le permitirá en adelante analizar los procesos de disfunción, las inadaptaciones y las inadecuaciones, los conflictos de poder y las crisis periódicas en las organizaciones e instituciones estatales. En este sentido, el concepto “estrategia” es central en la visión del autor. Señala que los actores participan funcional o disfuncionalmente en las organizaciones en condiciones definidas por el sistema normativo para poder lograr sus objetivos según sus opciones estratégicas, conforme a sus representaciones e intereses.

⁴¹ El pensamiento de Michel Crozier se encuentra fundamentalmente en dos de sus textos de amplia difusión. Nos referimos a *Estado modesto, Estado moderno*, FCE, México, 1989, y *El actor y el sistema*, Alianza, México, 1990. Sin duda alguna Edgar Morin, con su obra, *Le méthode 2*, Du Seuil, París, 1980, influyó en el pensamiento de Crozier, al igual que Ludwig Von Bertalanffy, con su texto *Théorie générale du systemes*, Dunod, París, 1973.

Los cambios que ocurren a nivel mundial, la globalización y la regionalización exigen el replantamiento sobre la intervención del Estado y su lógica. Lo que se busca es superar la tradicional relación de la economía con lo social y cambiarla por una nueva "racionalidad".

En la sociedad actual vuelve a tomar ventaja el factor humano, por lo que los hombres son cada vez menos intercambiables. Para seguir siendo competitivas, las empresas deben movilizar los recursos humanos dentro de la organización y reintroducir la preocupación por las relaciones humanas complejas fuera de ella, tanto con los clientes como con los proveedores y los subcontratistas. Lo social ya no se limita a lo distributivo sino que se convierte en un elemento esencial del conjunto de los factores de la producción. Sin embargo, se trata de otra individualización. Aún más que en cualquier otro terreno, lo cuantitativo en ella cede el paso a lo cualitativo. Por otra parte, lo social al "estilo antiguo" tendía ya a acabar con lo económico. Su proliferación amenazaba al equilibrio de lo racional. Las desviaciones que traía consigo hacían temer que se llegara a absorber por entero el producto nacional bruto, en la irresistible mecánica de gastar cada vez más en salud, asistencia, educación.

En opinión del autor, esa situación pulveriza el planteamiento social democrático del Estado asistencial y de bienestar, y pone en tela de juicio el pensamiento tradicional de lo social.

La semivaloración del sistema igualitario rompió en el pasado los modelos de intercambio. Crozier retoma, al igual que Edgar Morín, el problema de la "autorregulación", según el cual el Estado y la sociedad deben plegarse debido a la "complejidad" y en donde lo cualitativo se desvaloriza en todos los niveles. En esta misma perspectiva, afirma que: "El pretexto virtuoso y sincero del interés general ya no es aceptado por las partes ni por la mayoría de los ciudadanos. En teoría todavía seguimos sacralizando al Estado y reverenciando a los altos funcionarios que son sus guardianes, pero en la práctica soportamos cada vez menos su papel".

En otra dimensión analítica, Michel Crozier señala la necesidad de replantear por completo la interacción del Estado, debido a la "complejidad de los problemas" y por la obsolescencia de los modelos de administración que nos acompañaron en el pasado. Otro aspecto que retoma el autor es la complejidad del mercado, que al lado de sus mecanismos automáticos que lo fundan, implica otras regulaciones y diversas modalidades en sus interrelaciones.

El gran problema de este planteamiento es la distinción entre "regulación", "desregulación" y "reglamentación pública". El concepto regulación señala el proceso de acción de los "mecanismos correctores que mantienen un sistema en existencia"; es empleado, también, para distinguir la intervención de las autoridades públicas en las actividades económicas. Por su parte, la escuela

francesa distingue la regulación de la reglamentación estatal e introduce, además, la diferencia entre interés general e interés particular.

Crozier menciona que si se quiere lograr la modernización de las sociedades, es decir, su “adaptación del mundo en gestión debe crearse un Estado modesto y moderno”. En la actualidad se observa una reacción anti-intervencionista en todos los países debida a que los problemas que enfrenta el Estado en el renglón económico tienen una naturaleza diferente, dominada, según el autor, por tres grandes tendencias:

- a. La decadencia gradual del modelo predominante, la producción en serie para el consumo de masas, el ascenso de las actividades de servicio y la penetración, cada vez mayor, de la filosofía de servicios en todas las actividades económicas hacen caducos los modelos de organización preferidos por la burocracia, pública o privada.
- b. La mundialización de la economía que se manifiesta mediante un desarrollo paralelo, complejo y contradictorio de la competencia y de la cooperación, lo que obliga a revisar los modos de intervención directa de los Estados-naciones.
- c. La importancia de la alta tecnología y de la ciencia, no como nuevos campos de producción sino como fermentos y vectores de innovación, obliga a conceder mayor atención a las regulaciones complejas y delicadas de esas actividades y a hacer relativos los automatismos demasiado simples de los mercados industriales.

La incidencia de esas tendencias en las sociedades contemporáneas obliga a los Estados nacionales a un proceso de adaptación o declinación, y a la administración pública a un proceso de revisión profunda debido a que el objetivo de la “nueva gestión estatal” ya no es la protección y la regulación sino el desarrollo de la actividad industrial y la innovación. La vieja concepción pública resulta funcional para una clásica sociedad industrial de masas. Para la sociedad postindustrial, comenta Crozier, resulta paralizadora. Pero la clave del desarrollo de largo plazo de una economía reside, actualmente, mucho más en la respuesta a las necesidades colectivas, que podríamos llamar “inmateriales” por oposición a las infraestructuras materiales —educación general, educación profesional, investigación, desarrollo y difusión de los acontecimientos, sistemas de financiamiento y sistemas de arreglo de los conflictos.

Si la organización pública debe, entonces, cambiar de filosofía, el autor se pregunta: ¿Cómo trazar la mejor frontera entre las ventajas de una administración racionalizadora, eficaz en el corto plazo, y los riesgos de

desviación burocrática inevitables en el largo plazo? La oposición entre la lógica administrativa, incapaz de evolucionar y las necesidades de un servicio complejo resulta demasiado grande.

Estas son interrogantes pragmáticas que para ser resueltas exigen un condicionamiento cada vez más preciso de la evolución real del contexto y del entorno. De todas maneras, la lógica administrativa se halla condenada desde ahora en todo lo que concierne a los servicios inmateriales. En lo sucesivo, para este tipo de actividades el problema consiste en desarrollar formas de administración apropiadas para su complejidad.

Crozier concluye su reflexión sobre este punto señalando que el Estado regulador, el Estado monopolista que define un sistema público, el Estado financiero, el Estado operador, el Estado intervencionista, debe abandonar su arcaísmo tradicional.