

Un enfoque sociológico para el estudio de los estilos de gestión en las organizaciones: la propuesta de Talcott Parsons

Carolina Terán Castillo*

Introducción

El esquema conceptual de la teoría de la acción y la propuesta metodológica a éste asociada para el análisis de los estilos de gestión en las organizaciones, parece actualizarse debido a la emergencia de la “nueva” cultura laboral donde los conflictos entre los distintos actores involucrados en las empresas, se ocultan detrás del discurso del interés común y de relaciones de colaboración para alcanzar metas “compartidas”.

El estudio de la teoría de la acción, no sólo adquiere importancia por lo señalado antes, sino también porque en el transcurso de las últimas décadas, al mismo tiempo que la economía mundial se transformaba, se produjo un renovado interés por la literatura sobre el comportamiento de las personas en las empresas. El discurso del *management*, impactó en la percepción y en la práctica de los gerentes y sirvió en muchos casos, para modificar sus estilos de comportamiento, pero sobre todo, irradió distintas áreas de la vida social de las personas.

* Profesora-investigadora. Departamento de Relaciones Sociales. UAM-Xochimilco.

El objetivo de este trabajo, es mostrar que la teoría del *management* no es más que una reproducción heterogénea de las categorías sociológicas que tienen su origen en el estructural funcionalismo. Para lograr este propósito, intentaré recuperar los principales aportes de Talcott Parsons en los años previos al análisis sistémico, para ubicar el marco conceptual general desde el cual despliega la teoría de la acción y de ese modo, exhibir un cuadro teórico coherente para la reflexión de las prácticas gerenciales en la actualidad.

Conviene anotar también, que más allá de cualquier revisión de la obra de Parsons, me propongo señalar los instrumentos conceptuales y metodológicos de la primera etapa de su quehacer sociológico, para enfocar el análisis de los estilos de gestión en las organizaciones empresariales, especialmente los relativos a la naturaleza del comportamiento organizacional subyacentes en el discurso del *management*.

Principales coordenadas del pensamiento de Talcott Parsons

Los hechos sociales, sólo pueden aprehenderse a partir de la formulación de un marco conceptual de referencia. Este principio subyace en la propuesta de Parsons al definir –como Durkheim– a la sociología como una disciplina que estudia los hechos sociales y de ese modo, no sólo se mantiene en los confines de la propuesta clásica sino que insiste en el análisis de las relaciones entre los conceptos como la única posibilidad de aproximación al conocimiento de lo social.

En específico, la tarea que orienta el trabajo de T. Parsons en su primera etapa de desarrollo, es dotar a la teoría social de herramientas conceptuales para la configuración de un marco general de la acción susceptible de generalización para el estudio de las relaciones sociales. En la elaboración de su propia vertiente conceptual, Parsons recupera los fundamentos de las teorías sociológicas provistas por V. Pareto, E. Durkheim y M. Weber. Además, con A.N. Whitehead, James B. Conant y W.C. Cannon, recurre a otras esferas del pensamiento físico-matemático para reformular algunas de sus principales ideas.¹

Por otra parte, Robert Dubin, Jurgen Habermas y Jeffrey Alexander, destacan entre las contribuciones más significativas para el esclarecimiento y crítica de la obra de Parsons que abarca más de cuatro décadas. Dubin y Alexander, proveen fuentes de inestimable valor para situar la obra de Parsons –a partir de los recortes que establecen y de los criterios que adelantan para fijar los periodos por los que transita–, al permitirnos delimitar el momento de producción básico donde define su marco conceptual de la acción.

¹ Parsons, T. (1987), *Autobiografía intelectual*, BUAP, México, 1970.

Según el estudio de Dubin, los conceptos agrupados en torno a las *pattern variables*, suministran la base del primer periodo de pensamiento de la obra de Parsons. Dubin, divide el esquema parsoniano en dos modelos especialmente diferenciados: el modelo I, donde prevalecen dimensiones de análisis de orden psicológico social y el modelo II, que gira alrededor de elementos estructurales sistémicos y contiene el esquema de las cuatro necesidades básicas.² Alexander encuentra en las distintas fases del pensamiento parsoniano, las claves de un todo continuo susceptible de aplicabilidad general para el estudio de lo social. Sin embargo, desde la perspectiva de Habermas, hay una fractura de la teoría de Parsons –a partir de los conceptos de actor y sistema–, que impide considerarla una teoría que sirva para el estudio del actor y del sistema simultáneamente.

Desde la óptica del estructural funcionalismo, la conducta humana, es considerada una acción en tanto el elemento cultural atraviesa los distintos campos en que ésta se despliega. Al mismo tiempo, el estudio de la acción involucra además el análisis de los elementos puestos en juego por el sujeto para alcanzar su *meta*, *la situación* en que esto sucede, la regulación *normativa* que delimita su curso y la *motivación* que le guía y como tal, abarca el estudio del actor y del sistema. Al respecto, Parsons señala que “durante largo tiempo confiamos en que la teoría de la conducta social humana, que técnicamente llamamos teoría de la acción, cumpliera un proceso de convergencia hacia un esquema teórico general aplicable” (1953:59).

El presupuesto es que el elemento cultural y simbólico atraviesa los distintos campos del quehacer humano y en consecuencia, su estudio incluye más de un componente. Organizar la relación que estos componentes forman entre sí y clarificar las múltiples combinatorias que son capaces de producir para hallar los patrones de comportamiento en las personas, torna al marco general de la acción en un asidero teórico metodológico de primer orden como veremos en esta exposición. Lo más sobresaliente, es sin duda, el esquema de *las variables–pautas* ahí implicado y su utilidad para la reflexión del comportamiento de las personas dentro de las organizaciones sociales. Esta es la vía elegida en este trabajo, y en consecuencia la obra de Parsons de la primera época, es sumamente útil desde una perspectiva metodológica al establecer: “Lo que estamos presentando aquí –hay que aclarar– es un esquema de los puntos invariantes o focos de cristalización con respecto a los cuales llegan a estar pautadas y organizadas las estructuras sociales concretas” (1951:99). En el siguiente apartado, reseñaré brevemente la centralidad del sistema de los *constructos* y sus articulaciones, para la configuración de los puntos invariantes de la estructura de la acción social.

² (AGIL) De acuerdo con sus siglas en inglés, representa las cuatro funciones del esquema conceptual de T. Parsons; *Adaptation*; *Goals* (logro de metas); *Integration* y *Latency* (mantenimiento de pautas y control de tensiones).

Los *constructos* y el esquema de la acción

¿Puede un sistema humano originar estructuras uniformes y estables en un estado de constante transformación y permanente intercambio con el entorno? La noción de termodinámica de los procesos irreversibles proporciona algunas pistas para responder esta cuestión. Con la premisa de que las sociedades también responden a alguna fórmula de estabilización, Talcott Parsons, sugiere en *Sistema Social*, que por la enorme complejidad de los hechos sociales, su comprensión, ha requerido de un esquema conceptual capaz de asimilar las variaciones intrínsecas y contingentes de los distintos fenómenos a estudiar y apto, para advertir el mecanismo por el cual la indeterminación propia de la acción humana produce estructuras dotadas de coherencia y autoorganización.

En la noción de transformaciones estables, el autor estudiado encuentra un principio teórico para la interpretación del estado estacionario inherente a los sistemas dinámicos y complejos, y un elemento de análisis para la comprensión de los mecanismos capaces de producir estructuras ordenadas para contrarrestar las perturbaciones asociadas a los sistemas de no-equilibrio. ¿Es posible reconocer estos mecanismos en el comportamiento humano dentro de las organizaciones empresariales?, ¿cuáles son los principios explicativos del concepto de transformaciones estables?, ¿permiten identificar lo que legisla –estructuras invariantes– el comportamiento de las personas en un contexto signado por la indeterminación?

El esquema de la acción proporcionado por Parsons y el sistema de conceptos a éste asociado, servirá como punto de partida para responder estas preguntas y abrir una puerta de acceso para diferenciar los *constructos* propios del ámbito de la sociología respecto de otras disciplinas sociales que también convergen en el estudio de la acción humana. Sin una referencia a la estructura del sistema, cuyo marco contribuyen a dibujar los conceptos provenientes de la teoría de la acción, no pueden diferenciarse las particularidades del estructural funcionalismo respecto de otros cuerpos teóricos que también convergen en un campo común para el estudio del comportamiento.

El recorrido teórico elaborado hasta aquí, encuentra un punto de articulación necesario con las categorías centrales de la teoría sociológica en este momento de la exposición y nos obliga a preguntarnos: en virtud de la indeterminación de los hechos sociales ¿es indispensable el diseño de un conjunto de *constructos* para su estudio? Absolutamente sí. Precisamente por la naturaleza cambiante e impredecible de los fenómenos sociales, su aprehensión exige un sistema conceptual sin magnitudes ni propiedades exclusivas.³ En este sentido, las categorías de análisis cuya impronta nos llega de la sociología parsoniana, se revelan como los conceptos primitivos indefinidos

³La propuesta de G. Frege sobre el concepto de número primitivo, es el antecedente teórico para situar el concepto de categoría primitiva.

para el estudio del comportamiento reciente en las organizaciones cuya utilidad trataré de delinear en este trabajo.

El estructural funcionalismo, al reconocer la presencia de *pautas* comunes en el comportamiento social de los distintos grupos de individuos, asienta sus principales postulados en la aceptación de la regularidad en los diversos componentes de la acción humana y por ende, de patrones recurrentes en su despliegue. Sin embargo, Parsons aduce que no todos los actos humanos tienen un comportamiento uniforme y por tal razón no son susceptibles de observación. Delimitará entonces la *ratio* como elemento central del examen sociológico y modo de expresión de la conducta susceptible de observación: "...la acción humana es racional. O sea, que los hombres se adaptan a su situación y adaptan sus medios a sus fines, buscando el modo más eficaz de conseguir esos fines" (1937:54). Sobre esta premisa general, Parsons levanta su andamiaje teórico y define la piedra angular sin la cual la teoría de la acción no podría construirse: sólo son observables los actos racionales dotados de regularidad.

Este supuesto teórico –axioma–, abre la posibilidad de abstraer aquello que reúne lo más significativo del comportamiento humano –por su enorme grado de regularidad– y crea una herramienta básica para su intelección desde un enfoque sociológico. De acuerdo con esta vertiente teórica, el comportamiento de las personas en las organizaciones puede constituirse como objeto de estudio, utilizando *constructos* o categorías primitivas. Sin embargo, nos dirá, que no es el comportamiento mismo, sino el espacio que los distintos elementos de la acción forman alrededor de éste –espacio tejido de las redes que configuran los conceptos en su interrelación– lo que nos permite la aproximación al conocimiento de los hechos sociales y su ubicación en la estructura de la acción. Por tanto, los contornos de los hechos de comportamiento estudiados en las organizaciones, estarán acotados por la confluencia de las distintas asociaciones establecidas entre los conceptos y las variables estudiadas *hic et nunc*.

El potencial explicativo del sistema de *constructos* tales como: estructura, función, institución, norma, estatus y rol –entre los más importantes–, permite el estudio de la acción racional u orientada a metas y al mismo tiempo, abre la posibilidad de configurar múltiples lecturas de lo social de acuerdo con las diversas combinatorias que estos conceptos primitivos e indefinidos producen en su uso. La característica más importante de estos componentes conceptuales, es que su *contenido* cambia y actualiza de acuerdo con los distintos pactos, convenciones o construcciones sociales continuamente renegociadas entre los grupos humanos.

Roles, estatus, norma –fundamentalmente–, son conceptos cuyas interrelaciones *puntean* y definen *los perímetros de la estructura de la acción*, en correspondencia con la forma en que se relacionan con las variables con las que los hacemos intervenir. No es difícil encontrar en estas categorías que constituyen el eje articulador de la teoría social, el sustrato imaginario para identificar las regularidades o *pautas* recurrentes

en el comportamiento humano dentro del marco conceptual de referencia en que se inscriben.

La consistencia de cualquier sistema teórico, se funda en la coherencia interna de sus principales *constructos* y en la interrelación que éstos guardan entre sí, pero eso no es todo, también se sostiene en la circunstancia de que sus proposiciones generales poseen relaciones lógicas mutuas y que cualquier concepto que lo integra, lo define en su totalidad. Esto acarrea consecuencias sobre los enunciados, porque los vínculos dinámicos entre los conceptos, al experimentar fluctuaciones, alteran la estructura del sistema y la tornan más compleja. Así, en tanto la estructura del sistema teórico está determinada por el conjunto de las correspondencias de los conceptos implicados en su constitución, la falta de uno de ellos o un cambio en su enunciación, hacen que esa estructura se modifique.

El estructural funcionalismo, exhibe estas características y como tal, el marco general de la acción, presenta la forma de un sistema de conceptos dinámico y complejo. Como vemos, el pensamiento sociológico ha producido una orientación particular de lo social y ha definido su dominio a partir de un sistema conceptual cuya estructura la conforman ciertas categorías básicas globales que intervienen para producir el esquema general de la acción.

De modo similar, el concepto de organización –variable intermedia–, es ejemplar para expresar lo elaborado hasta aquí, pues su definición subsume con enorme éxito, un conjunto de características generales del comportamiento de las personas y como tal, ostenta un lugar importante en la definición del marco general conceptual de la acción. Es una categoría primitiva o indefinida sin cuya participación el sistema conceptual de la acción perdería su consistencia. ¿A qué alude este vocablo y por qué es tan importante en el esquema de la acción? Una primera explicación la encontramos en el uso generalizado de este elemento para sustituir conceptualmente ámbitos diversos del entramado social –familia, empresa, escuela. Su utilización ha supuesto la aceptación tácita de que *los componentes de la acción son susceptibles de generalización en cualquier conglomerado humano*. El concepto de organización da cuenta de esta premisa por lo menos en dos direcciones.

Por una parte, en el significado del término, en su contenido y en la naturaleza de *lo que aísla* en su definición: la norma de la acción social. Aquí encontramos la clave para ubicar las estructuras dotadas de estabilidad y equilibrio dentro de fenómenos de enorme discontinuidad y complejidad como son las sociedades humanas. Conceptos como familia, empresa e institución –gubernamental o privada– son reemplazados por la noción de organización y desde ésta, es redefinido el esquema conceptual de las relaciones entre los sujetos dentro de los colectivos sociales.

Esto supone, en una segunda dirección, que el concepto de organización *circunscribe formas* de comportamiento *común* de las personas, con independencia de que

sobrevengan dentro de la familia, la empresa, la escuela, o una institución cualquiera. En el esclarecimiento del concepto hallamos que la conducta humana se guía por *pautas* recurrentes en su despliegue.

...los estándares comunes, como núcleo del aspecto evaluativo de la cultura común, constituyen la esencia de los *mecanismos estabilizadores* del sistema de interacción social. Estos mecanismos funcionan, además, para estabilizar no sólo actitudes –es decir, los significados emocionales de las personas entre sí– sino también categorizaciones –las definiciones de lo que las personas son en un sentido socialmente significativo (1953:12).

De este modo, desde esta perspectiva *sociológica*, el sistema de conceptos *no está abierto* al componente *individuo*, ni al *entorno* psíquico, biológico o espiritual que la dimensión humana comporta en su estructura. Como tal, es un sistema *cerrado* al estudio del actor *así definido*. ¿Significa esto la imposibilidad de estudio de la acción, desde la mirada cualitativa de los sistemas dinámicos? No, sólo quiere decir que el sistema de conceptos está *acotado* por la *dimensión social* y en consecuencia se orienta al estudio de las relaciones sociales. La sociología parsoniana instituye un primer recorte básico y central: el comportamiento humano es efecto del aprendizaje y la experiencia de los sujetos en sociedad, es decir, es siempre producto de una relación.

Esta es la cifra del pensamiento parsoniano que le permite distanciarse de otras disciplinas sociales –v.g. psicología– cuyo eje es también el estudio y observación de la acción. En tal sentido, las actitudes, como las definiciones de los estatus cognitivos tienen significación simbólica y en consecuencia normativa.

Este contenido es cultural... No puede entenderse ni lo que el objeto humano es, en los aspectos más significativos, ni lo que significa desde el punto de vista emocional, como algo dado independientemente de la naturaleza del mismo proceso interactivo; y la significación de las normas morales mismas, se relaciona en forma considerable con este hecho (Parsons, 1953:16).

Definir el dominio de la sociología con base en relaciones y estructuras simbólicas, no sólo cultiva un procedimiento epistemológico distintivo, también dota a la disciplina de una enorme flexibilidad para configurar la naturaleza de su objeto de análisis. El procedimiento epistemológico es: no hay propiedades inmutables en los hechos sociales y en el comportamiento de las personas ahí desplegado. La flexibilidad, supone la aceptación de que el ser humano es una estructura compleja y por tanto inaprensible, sin embargo, algo es posible: intentar comprender la experiencia cambiante de lo humano por el camino del sistema de *constructos* para ubicar las características de orden relacional in-variante, es decir, identificar las transformaciones estables del

comportamiento racional.

Desde esta posición teórica, la actuación gerencial asociada con los estilos de gestión –modos de vida, actitudes, comportamientos y emociones de los individuos–, puede constituirse en objeto de elucidación sociológica. El comportamiento humano, es construido socialmente y en consecuencia, en él subyace un sustrato común, una estructura constante. Ese suelo es el universo simbólico –insignias culturales–, desde el cual se erigen las distintas costumbres, hábitos y conductas, cuya regularidad pone al descubierto el análisis sociológico desde el marco conceptual de la acción. Sobre este presupuesto, el comportamiento de las personas en las organizaciones puede sistematizarse en la siguiente premisa: sólo son observables los hechos que se repiten en la acción.

En definitiva, un sistema conceptual como el definido antes, eleva su registro metodológico sobre el reconocimiento de la existencia de estructuras estables subyacentes en el comportamiento humano, de las cuales se coligen los puntos invariantes del sistema. Esto significa, como mencioné, que el papel de estos focos de cristalización es en rigor, el aspecto metodológico primordial para la configuración de la estructura de la acción, ya que el mundo de las ideas y símbolos surgidos con el pensamiento, la conciencia y el lenguaje, es funcional al sistema de la acción de acuerdo con el esquema parsoniano. En el siguiente apartado, intentaré describir el estrecho nexo entre estas pautas culturales ordenadas socialmente y la estructura de la acción que de ahí deriva.

Acciones simbólicas y pautas normativas para la acción

Para la comprensión y estudio de la naturaleza de las organizaciones y de los determinantes que regulan las conductas sociales y las relaciones entre las personas, Parsons desarrolla en sus *Essays in Sociological Theory*, el principio de que las pautas normativas señaladas por las instituciones, definen los modos de acción considerados adecuados, legítimos o esperados por los integrantes de un colectivo social. En otra de sus obras centrales Parsons acomete el mismo problema: “Durkheim partió del concepto de que el individuo, como miembro de la sociedad, no es totalmente libre para tomar sus propias decisiones morales, sino que está ‘constreñido’ en cierto sentido a aceptar las orientaciones comunes de la sociedad de la que es miembro” (Parsons, 1952:18-19).

⁴ Un valor es un elemento de un sistema simbólico compartido que sirve de criterio para la selección entre alternativas de orientación que se presentan intrínsecamente abiertas en una situación (Parsons, 1951b:31).

La sociedad organizará la conducta social con arreglo a *pautas de valor*,⁴ y en esta dirección, la relación cultural-simbólica en la que el individuo se halla inserto reglamentará el marco de la acción. El estudio de las emociones y los sentimientos de los sujetos –valores, actitudes y creencias– para el análisis de los problemas de la empresa en el ámbito de la gestión ya había sido introducido por la Escuela de Relaciones Humanas. Sin embargo, con Parsons dicho enfoque será consolidado en el campo de la sociología bajo la rúbrica de la teoría de la acción con el sistema de conceptos a ésta asociado.

En un primer momento, la convergencia de las ideas de Parsons hacia esta escuela clásica, le hace distinguir entre las conductas propiamente dichas y el plano social cultural que las contiene. En esta etapa, el autor inscribe el estudio del comportamiento humano dentro del marco cultural y simbólico, poniendo énfasis en la influencia de los valores morales con independencia del aspecto particular que éstos adopten en las personas. Por esta razón, examina el contenido de los valores, actitudes y creencias de los individuos como resultado del tipo de institución que las organiza y reproduce. En este sentido la norma –regla– social se erige como un *constructo* medular dentro de la teoría de la acción.

Si las características de la institución definen las pautas de la acción, luego entonces, la naturaleza de la relación entre las personas estará regulada por éstas. Sin embargo, ¿cuántos tipos de institución existen?, ¿qué determina el tipo de institución? Parsons sugerirá que es la norma construida cultural y simbólicamente es la que demarcará su tipología, y en consonancia con ello, instituirá el vínculo que las personas establecen entre sí para la edificación de sus valores, creencias y actitudes.

En el texto *Toward a General Theory of action*, del capítulo “Values, Motives and Systems of Action”, Parsons y Edward Shils, desarrollan importantes nociones en torno al papel del universo simbólico en el logro del equilibrio y la estabilidad social. Atribuyen un lugar preponderante a la expectativa –lo que el sujeto espera en el comportamiento de los demás– y la ubican como una de las construcciones simbólicas más significativas de los sujetos para pautar sus acciones. Son acciones recíprocamente orientadas entre ego y alter pues ambos esperan la posible respuesta o más específicamente, esperan una respuesta particularmente aprendida en situaciones semejantes.

En medio de la aceptación de que el comportamiento de las personas es prácticamente impredecible, variable y muy complejo, la teoría parsoniana aduce que hay conductas homogéneas, simples y perfectamente regulares, pues las instituciones encarnan el sistema de valores⁵ aceptados cultural y socialmente. La norma social,

⁵ Cabe hacer notar, en este sentido, que cuando los sistemas de creencias, valores y actitudes de las personas impregnaron el estudio del ámbito empresarial y del conjunto de los colectivos sociales, surgió la Sociología de las Organizaciones.

regulará la acción y orientará las distintas *actuaciones* de los sujetos.

Que la acción social puede modelarse de acuerdo con la conducta de lo percibido como legítimo y esperado por todos, es el presupuesto de Parsons: "...involucrar el simbolismo en la acción nos allanó el camino para ver, con mucha más claridad que antes, que *las variables-pautas* están profundamente implicadas en lo que hemos llamado la organización simbólica mutua de los componentes de la acción" (Parsons, 1953:66).

De acuerdo con lo expuesto antes, el marco de referencia de la acción, supone un individuo, una situación y una acción. El individuo es considerado una unidad social desde la perspectiva del sujeto del proceso de la acción –ego actor–, es decir, como un actor inscrito en un conjunto de relaciones y por tanto constreñido por la norma social. A diferencia de M. Weber que instituye un conjunto de fines en cuya consecución el actor fundamenta los límites de su acción, Parsons hace intervenir pautas de valor y los motivos que las orientan y definen para el logro de una meta en una situación dada. En los conceptos de rol y estatus, el funcionalismo reconoce el módulo primario de los prerequisites funcionales esenciales del sistema social, y en su elucidación y análisis, concentra la orientación y estabilidad del sistema de la acción. ¿De qué depende la integración del sistema en relación con la asignación de los roles? Para la exploración de esta cuestión, inmediatamente describo el teorema de la integración institucional.

El teorema de la integración institucional: rol y estatus

En el apartado anterior puse de manifiesto que el concepto de *norma* permite entender el subsuelo del comportamiento de los sujetos y las distintas formas que adoptan sus principales vínculos. Señalé que el tipo de organización en el que los individuos están inmersos y el funcionamiento y *performances* de las instituciones, signan las pautas de la acción. En este breve apartado, expondré que junto a la noción de expectativa implicada en el concepto de norma social, la teoría de la acción encuentra en los conceptos de *rol* y *estatus* otros de sus elementos significativos para la integración y estabilidad del sistema y para la comprensión de la estructura de la acción.

Para que la serie de los *constructos* represente el eje del sistema conceptual de la teoría de la acción en sus distintas coordenadas, el concepto de rol debe integrarse al sistema de conceptos pero articulado con la noción de expectativa ya que el ingrediente central del *rol* es la *expectativa* de que el actor actuará de una manera determinada. En relación con el concepto de estatus, éste variará de acuerdo con el tipo de organización dentro de la cual los individuos se ubiquen; así por ejemplo, un mismo individuo cambiará de posición –rol– de acuerdo con la relación que establezca

con otros miembros de la organización ya sea ésta de tipo familiar, escolar o laboral: "...un actor puede ser miembro de tantas colectividades como roles tenga" (Parsons, 1951:99). En este esquema, la norma social es asimilada social y culturalmente dentro de las instituciones, de acuerdo con el universo simbólico que precede y determina al sujeto.

Así, el sistema de conceptos del estructural funcionalismo conduce de modo inexorable a representarnos a la sociedad como un sistema dinámico con estructuras residuales estables. El reconocimiento de que los sujetos desempeñan ciertos roles en correspondencia al estatus que ocupan, es casi un axioma en el pensamiento sociológico y también en el elaborado por la corriente estructural funcionalista. El grado de generalización de esta afirmación ha sido posible establecerlo, en primer término, por la existencia del elemento simbólico –pautas de conducta transmitidas socialmente–, y en segundo lugar, por el hecho de que dichos roles y estatus son el resultado de un cierto tipo de relación.

Para el estructural funcionalismo, el modo de dar cuenta de las transformaciones estables de la acción dentro de las organizaciones, es por la vía del estudio de los focos de cristalización que las describen. El examen del teorema de la integración para el estudio de la dinámica social del comportamiento en las organizaciones y su articulación con la asignación de roles, ocupa un lugar relevante para ir al encuentro de esos puntos invariantes en el esquema de la acción.

La teoría de la conducta institucional, que es esencialmente una teoría sociológica, tiene precisamente la más alta significación en la ciencia social porque sitúa los problemas de la dinámica social en un contexto de estructura institucional, y porque diseña las implicaciones del teorema de la integración institucional; por ello, esta teoría es capaz de explotar... los aspectos racionales e irracionales de la motivación al objeto para analizar procesos sociales (Parsons, 1951:50).

El grado de integración de los sistemas depende de la adecuada interiorización de las pautas culturales para el cumplimiento de los distintos roles estipulado social y culturalmente. La "adaptación", hace referencia al ajuste del *sistema* como totalidad a su situación, lo cual logra gracias a la interacción de las unidades miembro y de las pautas que signan su acción. Por lo tanto, la consistencia de un sistema altamente integrado, se sostiene a partir de la adaptación de los patrones pautados por las instituciones por parte de sus integrantes.

En correspondencia con esto, sólo podremos hablar de un rol colectivamente orientado y por tanto integrado institucionalmente, cuando la persecución de ciertos intereses privados se subordina a los intereses colectivos y de ahí resulten posibilidades relevantes y significativas para los miembros de una institución. Antes de intentar

resumir el contenido subyacente en la noción objeto de este apartado, es necesario reflexionar alrededor de uno de los dispositivos más importantes del estructural funcionalismo: el sistema de las variables pautas.

Estructura de la acción social: el sistema de las variables pautas

En los segmentos anteriores sobresalen dos aspectos de importancia. El primero, en relación con la necesidad de un sistema conceptual para identificar los hechos sociales y el segundo, para distinguir en el estatus-rol, la unidad estructural más simple del sistema aludido. Por su parte, el concepto de norma guiaba por el camino metodológico emprendido por Parsons para localizar el elemento organizador de las pautas de regulación de la acción. Poner de relieve la importancia de la interiorización de las pautas normativas de la cultura común, para lograr la integración institucional, también ha sido parte de la tarea de lo descrito antes.

Más inmediatamente pertinente para el estudio de la integración institucional, es el análisis del conjunto de *pautas* normativas dictado por las instituciones, para explicar la naturaleza de un sistema de interacción *estabilizado*. El paso siguiente en consecuencia, incluirá la indagación de las interrelaciones sistémicas del enfoque de la acción bajo el rubro del esquema de las variables pautas.

Cuando las variables pautas intervienen en el contexto del esquema general de la acción, permiten la lectura de la interrelación mutua entre sus distintos componentes de la acción, por lo que no constituyen una lista, sino que su inclusión favorece el estudio de importantes interrelaciones sistemáticas. "Las relaciones de objeto a objeto y las dos variables-pautas de categorización de estatus nos suministran las bases para un tratamiento ordenado; constituyen el marco de referencia para una teoría del *contenido* de los sistemas simbólicos, tanto cognitivos como expresivos" (Parsons, 1953:45).

Quizá conviene insistir en que estas dimensiones generales de ubicación –de objeto y de valor– fundan sus presupuestos en que la conducta de las personas está pautada por las instituciones en *trayectorias definibles*. Sobre esto, queda avanzar en la construcción de un nuevo desplazamiento teórico para describir el lugar de las variables pautas.

De entre las coordenadas del sistema, Parsons enfatiza que el espacio –territorio– condiciona las relaciones entre los actores y su interacción está delimitada por la obtención de metas y por la motivación ahí encerrada. Con arreglo a esto, un sistema social comprende cuatro dimensiones: *relaciones entre actores en un territorio*⁶ espe-

⁶...lo que aquí tenemos son *las dimensiones de un espacio tetra-dimensional*, en el sentido matemático de ese término... el espacio así definido es "euclidiano", en el sentido de que es "rectilíneo" ...y el tiempo se introduce en el análisis del proceso esencialmente de la misma manera en que lo hace en la mecánica clásica (Parsons, 1953:81 y 86).

cífico y en un *tiempo* determinado. La estabilidad del sistema estará articulada por las relaciones entre la coordenada *del tiempo* con las otras tres coordenadas –*relaciones*, *actor* y *territorio*. El sistema por tanto, es autosubsistente.

Un sistema también incluye el ambiente –entorno– y ese campo⁷ circunscribe la medida del tiempo. En el esquema de la acción, esta última corresponde a la duración de una vida humana o es ligeramente superior a ésta. Este particular concepto de tiempo lo introdujo Pareto para afirmar que los residuos –puntos invariantes– deben considerarse constantes en tanto se modifican muy lentamente a lo largo del tiempo.⁸ “En todo momento, el esquema trabaja por lo menos con dos “niveles” *adyacentes*: el nivel de unidad y el de sistema” (Parsons, 1953:162). La *sociedad* en consecuencia, es un sistema con estas características.

Para cada dimensión, Parsons describe el cambio de ubicación con dos series de términos. En la primera, el actor es incluido en el sistema de acuerdo con sus motivaciones de gratificación-privación, es decir, en correspondencia con un incremento o decremento de la satisfacción obtenida; y en la segunda, dispone del mismo proceso pero ordenado ahora de acuerdo con los cambios en la gratificación del actor, en relación con la organización de la situación particular.

La norma *pauta* la acción y a su vez es portadora de insignias al suponer la existencia de una moral socialmente aceptada. Las pautas de valor y las de orientación, según Parsons, vendrán a definir la estructura de la acción en función de las cuatro coordenadas referidas: tiempo, espacio, actores y relaciones.

El actor, al desempeñar un rol, es agente y ejecutor de acciones signadas por la norma, sin embargo, para el logro de la meta elige entre distintas opciones en consonancia con el análisis de la situación: la regulación normativa si bien delimita el curso y constriñe el campo de la acción, rivaliza en un cierto nivel, con la motivación implicada en la prosecución de los fines perseguidos por el actor. Parsons, por lo tanto, divide las variables-pautas en los siguientes segmentos: cultura, personalidad (disposición de necesidad) y expectativa de rol.

El control de los procesos de interacción depende en gran medida de la satisfacción recíproca de las expectativas del actor en el sistema relacional particular en el que éste actúe. “Ningún actor puede subsistir sin gratificaciones, y al mismo tiempo,

⁷ ...el espacio de la teoría de la acción posee “límites” que no tienen sus análogos en el espacio de la mecánica clásica... es decir, cuando desaparece la distinción entre los fenómenos que están dentro y fuera de los límites... *desaparece la diferencia* entre los estados “internos” y el ambiente (Parsons, 1951:77).

⁸ El estudio de la problemática en torno a los soportes epistemológicos subyacentes a la relación entre sistema y personalidad, es una tarea emprendida por Parsons en la fase comprendida como período tardío de su pensamiento con el libro *Social structure and personality*.

⁹ La descripción de los cuatro tipos de sistemas de estratificación que resultan de la combinación de las variables pautas, trasciende el marco de referencia conceptual de esta investigación, y su inclusión es innecesaria para la comprensión del esquema de las variables pautas.

ningún sistema de acción puede estar organizado sin la renuncia a algunas gratificaciones de las que se dispone en una situación dada" (Parsons, 1951:77). La vigencia de la norma asegura su cumplimiento y con éste la integración de los procesos de la acción.⁹ Un sistema integrado, habitualmente produce comportamientos orientados a la cooperación –consenso– y a la evitación del conflicto.

En consonancia con esto, las variables-pautas de neutralidad afectiva; autoorientación; de universalismo; adquisición y especificidad, condensan el concepto de *consenso* al referir situaciones sociales en donde el cumplimiento de la *expectativa* de los distintos actores es esencial para una interacción libre de tensiones. El actor *espera* que los demás tomen en cuenta la norma social para regular sus acciones. En caso contrario, el conflicto se adueña de la situación y torna borrosa la frontera entre consenso y autoritarismo en una institución particular y en una situación específica.

La integración institucional, se revela como uno de los aspectos funcionales más importantes en las organizaciones para lograr el consenso a partir de su articulación con el esquema de las variables-pautas. El supuesto para que esto sea así, es el elemento simbólico relacional en que se inscribe el sistema conceptual del marco de la acción, pues su inclusión sólo admite, en consecuencia, la existencia de una cultura común en los conglomerados humanos que interactúan en situaciones establecidas durante un curso de tiempo dado y un territorio determinado. Este es el sustrato del consenso.

A lo largo de la línea actitud-objeto, Parsons construye diversas combinaciones posibles de sus cuatro pares de variables-pautas fundamentales. Más allá de la revisión de todos los tipos posibles de combinatorias –16–, lo que resalta en estos tipos de acción manifiesta o de categorías de interacción, es que están caracterizados por tipos determinados de actitudes previsibles o direcciones definibles que describen las variables-pautas. La importancia de esta breve presentación del esquema de las variables-pautas es que ponen de manifiesto *las dos trayectorias* hacia las cuales se orienta la acción.¹⁰

¿Cuáles son esas direcciones definibles hacia las que se dirige la acción humana en un contexto de constante transformación y de permanente intercambio con el exterior?, ¿cuál es el uso del esquema de las variables-pautas para indagar en este propósito? La respuesta la vislumbramos en el desarrollo anterior al inquirir acerca de la integración institucional y de la existencia de acciones próximas a la aceptación de la norma y de acciones alejadas de la misma. La idea esencial es que las interconexiones lógicas de un sistema de variables-pautas, darán cuenta de la dirección de la estructura de la acción. El sistema de las variables-pautas es de lo más representativo para clasificarla,

¹⁰ De acuerdo con el esquema de la acción existen dos direcciones definibles. La aprobación y la estima *pautarán* la conducta adaptada y el conflicto será el patrón recurrente de la acción no adaptada a la norma social. Una tercera conducta, es aquella donde el actor no identifica claramente las expectativas del otro y en consecuencia, la acción se difumina en muchas direcciones.

pues la premisa es que los símbolos cognitivos están ordenados en términos de las propiedades comunes de los objetos y de sus interrelaciones en la medida que pueden enunciarse como proposiciones universales, con independencia de las relaciones particulares de los objetos con el ego.

Lo que hacen las variables-pautas es distinguir dos *tipos de criterios* distintos mediante los cuales puede tener lugar la orientación de la acción. De cualquier modo, lo que el sistema de las variables pautas pone de manifiesto es que el actor se orientará únicamente a *una* de las dos direcciones definibles.

Ciertamente, el actor, evalúa *los desempeños* de los demás *por encima* de sus atributos personales particulares no modificables –el lugar de nacimiento, raza y género por ejemplo. Esto significa un cambio de ubicación en la dimensión instrumental de logro de metas. Desde Parsons, el individualismo tejido en una red de valores universales y socialmente admitidos, con acciones instrumentales y específicas, favorece actitudes cooperativas y fundadas en el consenso. La eficiencia, disciplina, control y logro de metas, vienen a repercutir como significados centrales para la configuración de un sistema integrado, en este particular modo de mirar la conducta humana desde lo trazado por las variables-pautas. Lo que resta de esta sencilla ecuación es el conflicto determinado *residualmente* por oposición a la cooperación o el consenso como otra de las direcciones definibles por el esquema.

El supuesto subyacente a estas dos determinaciones –cooperación o conflicto–, es que el actor-sujeto sigue pautas de comportamiento regular y previsible, en tanto la norma social difícilmente cambia o lo hace muy lentamente y su vigencia sólo es cuestionada en periodos largos que superan la vida de una persona. La enorme complejidad del entorno en que están inscritos los sistemas, es matizada por Parsons aludiendo al carácter autorregulado del sistema, es decir de su capacidad de autoorganización.

El sistema conserva el equilibrio en situaciones de franca inestabilidad e incertidumbre al mismo tiempo que sus límites. Las características del elemento humano, indicará Parsons, se verán subsumidas en dos categorías centrales: cooperación o conflicto –flexibilidad o rigidez– de acuerdo con lo elaborado hasta aquí.

Reconocemos que este aserto está abierto a la interpretación de que la rigidez define el máximo de institucionalización. No es eso lo que queremos decir. La rigidez es el caso en que pautas indebidamente específicas (y por ende usualmente “simbólicas”) son el foco de resistencia al cambio. Sólo es factible alcanzar niveles elevados de control de la situación con un grado considerable de flexibilidad adaptativa (Parsons, 1953:216).

Interacción social: consenso o conflictiva organizacional

Hasta este momento de la exposición, he acentuado la propuesta parsoniana en torno al mundo de las representaciones y el modo en que lo simbólico subyace en los imaginarios sociales y define la práctica de las personas en las instituciones. Ciertamente, en los elementos analizados antes como la institución, la norma, el rol y el estatus, hallamos los principales *constructos* para el estudio de los estilos de gestión en las organizaciones.

El esquema conceptual suministrado por Parsons, permite ahora situar el espectro empresarial en el ámbito particular de los estilos de gestión en la dinámica de la interacción social. Interesa por tanto, incorporar en este singular concepto –estilos gerenciales– el elemento relacional y el cultural simbólico residualmente. Los *constructos* sin magnitudes ni propiedades exclusivas permitirán llevar a cabo este desplazamiento.

Al introducir el énfasis en la relación más que en un actor en específico –empresario o trabajador–, el estructural funcionalismo produce un esquema sumamente valioso para el análisis de los hechos sociales dentro de las organizaciones empresariales. El esquema supone que cada actor se encuentra implicado en una pluralidad de relaciones interactivas con el otro. Por ello, la participación de un actor en una relación interactiva de este tipo es, para muchos fines, el elemento más significativo del sistema social: “...la estructura de las *relaciones* entre los actores, en cuanto que implicados en el proceso interactivo, es esencialmente la estructura del sistema social... esto encajará en estos términos: mantenimiento de la estabilidad o producción de cambio, de integración o quebrantamiento del sistema de alguna manera” (Parsons, 1951:31-33).

El hacer empresarial –estilos de gestión– es un acto propiamente humano, es decir, altamente dimensional, en donde lo subjetivo ocupa un lugar enteramente esencial para la definición de la dinámica particular de la conflictiva empresarial. En virtud de que la relación empresario-empleado está atravesada por múltiples e invisibles hilos, sólo podemos acceder a su intelección de acuerdo con lo expuesto a lo largo de este trabajo.

La permanente confrontación y lucha entre los trabajadores con los representantes del capital en los diferentes momentos de encuentro: de compra-venta o el específicamente productivo –generación de riqueza y apropiación unilateral de la misma– es dejada atrás por el estructural funcionalismo, para abrir paso a una intelección diferente para la comprensión de la relación capital-trabajo.

La propuesta singular de Talcott Parsons remite al estudio del tipo de vínculo entre los principales agentes productivos desde la racionalidad proyectada por el paradigma surgido del estructural funcionalismo, donde consenso, proximidad y cooperación son parte central de los elementos del sistema. Contra la visión crítica que postula la existencia de una distancia estructural entre los dueños del dinero y los dueños de la fuerza laboral, y en consecuencia el conflicto como forma de relación, el estructural

funcionalismo arroja otras herramientas conceptuales para indagar en torno a la funcionalidad de las organizaciones empresariales. “No hay que olvidar que en lo relativo a todas estas categorías de elementos estructurales puede darse cualquier grado de institucionalización, desde una *anomia* completa en un extremo hasta una ‘integración perfecta’ en el otro” (Parsons, 1951:99).¹¹

La idea de que un trabajo repetitivo, monótono y fuertemente controlado desde el cronómetro, el supervisor y la gerencia, es portador de altas dosis de conflictividad y malestar en las personas, es explicada desde Parsons como resultado del tipo de vínculo o relación laboral que las produce, pero también como consecuencia del tipo de institución y de norma social ahí implicada. La estructura social en que se ejerce este tipo de dominación con mayor eficacia es la jerárquica –rigidez– de acuerdo con la propuesta parsoniana. En lo fundamental, este tipo de organización está definida sobre la base de una relación vertical y autoritaria cuyas normas producen en los trabajadores apatía, resistencia y boicot, y en consecuencia un vínculo aún más conflictivo con los gestores.

Por otra parte, la acción de colaboración, no solamente implica la aceptación de la asignación de roles y la asunción de las pautas culturales de valor, es además una condición de posibilidad de las organizaciones: sin ésta, su equilibrio está amenazado. Así, en la diferenciación en la asignación de roles, está implícita la cooperación de sus miembros en tanto el rol prescribe quién hace las cosas, de qué modo y bajo qué circunstancias, pero también, el acceso a los roles estará prescrito de acuerdo a las pautas de orientación de valor reconocidas y aceptadas socialmente.

De acuerdo con lo construido hasta aquí, el sistema de *constructos* da cuenta de la existencia de comportamientos uniformes e interacciones estables en cualquier relación humana mediada por *roles* y *estatus*. A su vez, categorías como *norma social*, identifican los principales vínculos humanos en donde yace un cierto tipo de conducta *pautado* institucionalmente. En la ubicación final de estos *constructos* –inobservables– es posible advertir la enorme potencia de la teoría de la acción para ir al encuentro de los hechos sociales.

En el caso particular que nos ocupa, conceptos como *cooperación* y *conflicto* podrán ser circunscritos desde esta perspectiva teórica para el estudio de los estilos de gestión en las organizaciones, ya que según vimos, su forma final resultará de una cierta manera de construir el sistema de los conceptos para determinar la estructura de la acción y su perímetro. La consideración es que en el contexto del estructural funcionalismo, cualquier regularidad en la conducta de los individuos dentro de una organización,

¹¹ El análisis del matiz político de esta postura está fuera de los alcances de este artículo en tanto el objetivo es poner el énfasis en la oferta metodológica de la corriente estudiada y sus similitudes con la vertiente *managerial* hoy dominante.

conforma el contorno de la estructura –de cooperación o de conflicto– del sistema. Lo pautado es lo simbólico y relacional, es decir, el elemento residual de la estructura del sistema. En consecuencia, desde el punto de vista de la teoría de la acción, el examen de los roles y estatus dentro de la dinámica de la interacción social es central para dar cuenta de la estructura invariante de la acción.

Vislumbrar el hecho empresarial desde el estructural funcionalismo, como vemos, presenta un punto de inflexión que pone en cuestión el significado y razón de la permanente lucha y conflicto entre los representantes del capital y de los trabajadores. Abre un conjunto de preguntas que interpelan a los distintos sujetos de la acción y obliga a reflexionar en torno a las siguientes interrogantes: ¿es posible hablar de cooperación entre el capital y el trabajo?, ¿es viable desplazar el eje del conflicto hacia el eje del consenso en las organizaciones signadas por el vínculo entre el capital y el trabajo? En otros términos ¿en dónde está el eje del conflicto entre los distintos actores que componen una organización empresarial? La respuesta a estas cuestiones tal vez exigiría poner el énfasis en otra esfera distinta y plantear: ¿cuál es el poder que se disputa en las organizaciones y quienes lo disputan?¹² Sin embargo, responder estas preguntas excede el marco conceptual de este trabajo.

Lo significativo para el tema estudiado aquí, es que mover el eje de la relación fincado en el conflicto, hacia el consenso o la cooperación, supuso la adopción de un nuevo paradigma, exigió a su vez, la transformación de jerarquías a redes en la organización social y esta mutación, involucró una evolución en la forma de análisis de las relaciones entre los conceptos para dar cuenta de las estructuras invariantes del comportamiento humano en las organizaciones.

En la actualidad, el marco de la relación laboral, está circunscrito por significantes como la *participación* de los trabajadores en el *cambio* o en la *implicación* de las personas con la filosofía, valores y misión de las organizaciones. El grado en que los trabajadores se *involucran* en un conjunto de tareas polivalentes y *en equipo*, es ejemplo de los múltiples efectos de sentido elaborados a partir de la teoría de las organizaciones fincada en los presupuestos del esquema conceptual de la acción.

Por otra parte y de acuerdo con Parsons, el énfasis puesto en el comportamiento de los trabajadores como la causa y explicación del éxito o fracaso empresarial, ha perdido adeptos incluso, para quienes detentan el dominio discursivo del pensamiento del *management*. La referencia a las *actuaciones* de los empresarios para pensar la

¹² El concepto de poder no está incluido en el esquema conceptual del trabajo aquí presentado, sin embargo, el campo que abre el análisis estructuro-funcional para el estudio de la empresa a partir de este concepto, puede ser un suelo seguro para avanzar en la dirección anotada. El incipiente concepto parsoniano de “mercado político” recuperado más tarde por la teoría de sistemas, puede servir para tal fin. Aunque, por otra parte, responder a esta cuestión puede ser arriesgado luego de la acritud con que Habermas cuestiona el concepto de poder en Parsons.

com-competitividad de las empresas es uno de los aspectos despejados por la teoría de la acción.

La línea de sombra que durante mucho tiempo impidió ver en ese actor-sujeto la razón de muchos de los problemas que ostentan las empresas, ha sido reducida con las herramientas provistas por la corriente funcionalista, al resaltar precisamente lo relacional y simbólico del marco laboral. Poner énfasis en el *tipo de vínculo* que construye el empleador para la prosecución de los fines de la empresa, ha obligado a indagar acerca del lugar de las determinantes de la acción empresarial en la eficacia de las organizaciones que gestionan. Sin duda, una pregunta que interroga al mundo empresarial es si ¿podemos seguir sosteniendo que las determinantes económicas en la eficacia empresarial están separadas de los estilos de gestión?

Los determinantes de la actividad humana han sido cuestionados desde variadas posturas gnoseológicas según el juicio que se pretenda dar en torno a las distintas disciplinas que se preguntan sobre el sujeto. Sin embargo, una interrogante común poco estudiada de la gramática social encargada de dar cuenta del comportamiento manifiesto en las empresas es: ¿qué hay detrás de las deliberaciones personales en las distintas actividades que desarrollan los empresarios y cómo afecta su quehacer la actividad y la eficacia organizacional? Para identificar esto, el estudio de los mecanismos de la acción puede ser explotado desde distintos ámbitos de lo social.

Para la comprensión y análisis del papel de la asignación de roles en la integración institucional, la sociología de las organizaciones, ha intentado abreviar de otros campos de las disciplinas sociales, para informar de las distintas conductas que se desarrollan en las organizaciones. El concepto de subjetividad da cuenta de lo anterior y en su clarificación algunos buscan dar salida a los problemas de los grupos humanos inherentes al hecho empresarial. No obstante lo complejo del fenómeno del comportamiento y su articulación con el mundo de las organizaciones, su estudio es susceptible de hacerse sin necesidad de caer en la psicología cognitiva. En esta última, son las motivaciones su núcleo de estudio, mientras que en el terreno sociológico de la vertiente aquí estudiada, lo es el teorema de la integración institucional.

Esto permite pensar el sistema de la acción de modo distinto pues la motivación es incluida como un elemento residual.

Sólo en virtud de la internalización de valores institucionalizados tiene lugar una auténtica integración motivacional de la conducta en el sistema social... se puede decir que el teorema básico fundamental de la sociología es el siguiente: la estabilidad de cualquier sistema social exceptuando el proceso de interacción más evanescente, depende hasta cierto punto de esa integración. Este es el punto principal de referencia de todo análisis que pretenda ser un análisis dinámico del proceso social (Parsons, 1951:49 y 60).

El teorema de la integración institucional no solo permite acotar la dimensión subjetiva desde una perspectiva sociológica, sino que además en tanto es un concepto que está en estrecha relación con el concepto de norma, hace posible el equilibrio del sistema. Un sistema social constituido es aquel que conserva un horizonte de integración y por lo tanto, produce transformaciones estables, es decir, genera auto-organización.

De modo contrario, un sistema que trasciende *los límites* introducidos por *la norma* produce desequilibrios en su estructura y en consecuencia se orienta hacia la desintegración institucional. Así, una organización que halla su equilibrio en la confluencia o en la aproximación de los intereses de la colectividad con los de sus particulares, es un sistema altamente integrado. En *The Social System*, Talcott Parsons particularmente aduce: "...la dinámica motivacional de la teoría sociológica sirve, en primera instancia, para formular los *mecanismos* que 'explican' el funcionamiento de los sistemas sociales, en orden al mantenimiento o ruptura de unas pautas estructurales dadas: proceso típico de transición desde una pauta estructural a otra" (Parsons, 1951:31).

Precisamente, el estudio de los hechos subjetivos singulares desde las ideas surgidas del pensamiento sociológico de autores clásicos –Parsons–, concentra el interés en los conceptos de creencia, valores y actitudes correspondientes a las motivaciones subyacentes en las conductas humanas, en el contexto de la *interacción social*. El concepto de interacción es de primer orden en tanto *impide* formulaciones centradas en las características personales del individuo –propias del discurso del *management*– para dar cuenta de la conflictiva empresarial, por lo menos en cuatro aspectos.

En primer lugar, es en el razonamiento asociado con la problemática propia de organizaciones gestionadas por dirigentes tradicionalistas y conservadores, donde puede leerse que los trabajadores que componen estos colectivos, han sido traspasados por sus barreras personales y éstas a su vez les han impedido de manera importante introducir cambios en su forma de relacionarse, con independencia de las normas, las instituciones y el marco de la relación laboral en la cual se ven inmersos.¹³

La justificación y los argumentos esgrimidos para la intelección de tales conductas, encuentran su base explicativa en el mundo de creencias y certidumbres centradas en cuestiones propiamente individuales de los sujetos. El estructural funcionalismo trasciende por entero este juicio al trasladar el examen de la acción al territorio de la interacción social, la norma y el tipo de gestión y de manera inmediata, cierra la red de asociaciones al impedir que el sistema de conceptos implique al individuo y en consecuencia, al ámbito psíquico, biológico o espiritual de la dimensión humana.

¹³ Los *recursos de la personalidad*, son usados como elementos significativos de la acción para informar sobre el fracaso de algunos miembros de las organizaciones y de ese modo desplazar el eje de la *relación* hacia el *individuo*.

En segundo lugar, el marco de referencia de la acción y en particular el concepto de interacción social, facilita pensar en un mosaico de actitudes y comportamientos, en donde el mundo de las creencias, los valores y los mitos propios de los pueblos tienen una raíz común y esa raíz, es el mundo simbólico que atraviesa y define lo humano en cuanto tal. El lenguaje simbólico sugiere la posibilidad de entender lo propiamente subjetivo y formular con precisión las diferentes cuestiones que subyacen en las acciones humanas. La propuesta metodológica del funcionalismo estructural, centra su razonamiento en lo anterior sin requerir penetrar en su estudio.

Tercero, si bien desde la sociología Parsons retoma las categorías de intencionalidad o motivación, es preciso indicar que su sustrato debe comprenderse a la luz del concepto de las acciones irracionales –residuos en la perspectiva de Pareto– sin el cual el problema del estudio del comportamiento es prácticamente imposible de hacerse y mucho menos, de articularse con el problema de la subjetividad. Tal es el camino enseñado de modo incipiente por el funcionalismo estructural. El residuo o estructura latente invariante es considerada como una constante metodológica y en eso reside la potencia de su inclusión en los estudios de corte sociológico. Cabe señalar, en cuarto lugar, que a partir de la línea de actitud-objeto diseñada por Parsons, la significación del concepto de interacción describe las incontables ubicaciones de los actores en la estructura de la acción, mediante las combinaciones de las distintas variables-pautas.

El esquema conceptual de Parsons, en consecuencia, halla su riqueza en la localización de las pautas de orientación de valor en los roles, para determinar el apego a la norma o su quebrantamiento, es decir, para encontrar estructuras cercanas al conflicto o al consenso. Para determinar los contornos de estos conceptos referidos –no hay que olvidarlo–, es necesario considerar la norma social en un marco de la interacción –tipo de vínculo– entre los actores de la acción.

De acuerdo con la exposición comprendida en este trabajo, el estructural-funcionalismo presenta las características de una teoría social esencialmente coherente en el agregado de sus principales componentes conceptuales, y proporciona un marco metodológico para el estudio de los hechos sociales dentro de las organizaciones empresariales, particularmente del comportamiento de sus integrantes.

¿Qué procedimiento hace posible el tránsito de un paradigma conceptual particular a la descripción o explicación de un conjunto de hechos sociales? El acierto de

¹⁴ Qué tipo de *orden* es el que está detrás de la propuesta de Parsons, es una pregunta poco frecuente en las incontables críticas que este autor ha recibido; de entrada se asegura sin mayor reflexión que el funcionalismo reproduce el “orden imperante”. A mi juicio esta afirmación olvida el concepto de *transformaciones estables* que el estudio de la dinámica compleja presta a la reflexión social. Sin embargo, este es un debate que trasciende el marco la reflexión llevada a cabo en este trabajo.

Parsons, es que funda su razonamiento desde la ontología propia de las matemáticas de su tiempo y observa los hechos sociales con el mismo procedimiento metodológico. No pretende definir ningún *a priori social*; las bases desde las cuales eleva su razonamiento topológico admiten de entrada un hecho insoslayable: la realidad social es un entramado en persistente transformación y *orden*,¹⁴ es decir, que podemos encontrar innumerables factores en la definición de la actividad humana que no actúan separados sino ordenados, organizados y dirigidos de una cierta manera que les presta unidad funcional.

Parsons, desprende el concepto de estructura social, de los elementos que mantienen una constelación fija y están siempre presentes bajo un orden que legisla su movimiento. Describe las “categorías estructurales básicas” pues éstas mantienen su fijeza con independencia del número de dimensiones que intervengan en la producción de los hechos sociales. Estas dimensiones vendrían a representar la regla de variabilidad y transformación que sufren estas estructuras luego de su combinación con los componentes invariantes de la acción. La ventaja de introducir el análisis estructural, apuntará Parsons, es distinguir las *funciones latentes* en el comportamiento humano aunque no sea más que por una vía enteramente residual.

¿Qué valores, creencias y actitudes permanecen invariantes y contribuyen al mantenimiento del orden social y cuáles tienden a modificarse? Esta es una formulación que fácilmente se desprende de la teoría de la acción y cuya solución abre una puerta de acceso incomparable para la interpretación de lo social. Desde el sendero abierto por la teoría de la acción en la dirección anotada hasta el momento, es posible ver que la interrelación funcional a la que alude la teoría de la acción, presupone un sistema perturbado en su equilibrio pero susceptible de autoorganización. El equilibrio social por tanto es dinámico. Este aspecto lo dejo anotado al margen, en tanto su profundización precisa del estudio del modelo II correspondiente a la denominada época sistémica del pensamiento de Parsons que no he desplegado más que tangencialmente en este trabajo.

Bibliografía

- Alexander, J.C. (1983). *Theoretical logic in sociology. The modern reconstruction of classical thought: Talcott Parsons, Volume Four*, University of California Press, Berkeley, Los Ángeles.
- Pareto, V. (1918). *Escritos sociológicos*, Alianza Editorial, Madrid.
- (1959). *Forma y equilibrio sociales*, Alianza Editorial, Madrid.
- Parsons, T. (1937). *La estructura de la acción social*, Ediciones Guadarrama, Madrid.
- (1949). *Essays in sociological theory*, The MacMillan Co., Nueva York.

-
- (1951a). *El sistema social*, Alianza Editorial, Madrid.
- (1951b). *Toward a general theory of action*, The Free Press.
- (1958). "Psychology and sociology", en Gillin, J., *For a science of social man. Convergences in anthropology, psychology and sociology*, The MacMillan Co., Nueva York.
- (1970). *Autobiografía intelectual*, Benemérita Universidad Autónoma de Puebla,