

Sociología de las organizaciones

Una perspectiva desde el poder y la autoridad para entender la cohesión social: el caso de la banca en Colombia*

Guillermo Murillo Vargas

Profesor de la Universidad del Valle. Msc. en Organizaciones y estudiante del doctorado en Administración Ph.D en la Universidad EAFIT, con apoyo de HEC de Montreal. Canadá.

* El presente documento es preparado en el marco del seminario “Sociología de la Empresa”, a cargo del profesor Sebastien Ancard de la Universidad HEC de Montreal-Canadá en el programa de Doctorado en Administración en la universidad EAFIT, con el apoyo de HEC de Montreal, Canadá.

Resumen

Este artículo pretende dar cuenta del papel que cumple tanto el poder como la autoridad, como conceptos sociológico y desde una perspectiva integrada al mundo de las organizaciones productoras de bienes y servicios, en particular las organizaciones bancarias, que hoy se encuentran en el “ojo del huracán” financiero, tanto en los Estados Unidos de Norteamérica como en la Unión Europea y en cada una de sus antiguas colonias. Se pretende también abordar los procesos de integración, colaboración y las estrategias de solidaridad que se presentan en los diferentes actores sociales en el mundo de las organizaciones. Para ello, trabajaremos en una doble dimensión: El contexto internacional en el que se proponen y se socializan las políticas sectoriales y el contexto nacional, en particular el caso de Colombia, donde se ejecutan las política y se evidencian los efectos en el ámbito más general de la sociedad y en las particularidades del mundo organizacional.

Palabras clave: Poder, autoridad, cohesión social, banca, sociología de las organizaciones.



Abstract

The present document tries to realize of the role that fulfills both the power and the authority, as concepts sociologically and from a perspective integrated to the world of the producing organizations of goods and services, especially the bank organizations, which today they find in the “eye” of the financial hurricane, both in the United states of North America and in the European union and in each of your former colonies. One tries to approach also the processes of integration, collaboration and the strategies of solidarity that they present in the different social actors in the world of the organizations. For it we will be employed at a double dimension: The international context in which they propose and there are socialized the sector policies and the national context, especially the case of Colombia, where the political are executed and the effects are demonstrated so much social in the area generally of the society and in the particularities of the world organizational.

Keywords: Power, authority, social cohesion, banking, sociology of the organizations.

INTRODUCCIÓN

Presentamos al inicio de texto algunas consideraciones sobre el poder, la autoridad y la dominación en las organizaciones, tomando como fundamento algunos autores reconocidos en el tema, como Weber, Perrow, Morgan; este último se utilizará para entender el papel que cumplen las fuentes del poder en el análisis organizacional. Posteriormente, trabajaremos el poder y el crecimiento económico y el papel que cumple este en el surgimiento y declive financiero en Occidente y sus incidencia en las relaciones sociales y organizacionales, o como se ha llamado también la “bancarización de las relaciones sociales”. Luego se desarrolla la conceptualización de las relaciones económicas y de dominación en el ejercicio del poder, desde la perspectiva weberiana de la gestión y la regulación. Con los elementos anteriormente planteados acudiré a los aportes sociológicos de Durkheim sobre la división del trabajo social y la solidaridad como elemento de cohesión social, para discutir la perspectiva teórica crítica sobre la organización. Finalmente, el texto termina con una contextualización del sistema financiero a nivel global y los procesos de transformación en el caso colombiano, particularmente planteando el tema del poder y la dominación de los grupos financieros en Colombia y el papel que cumplen en las transformaciones de las relaciones sociales.

1. EL PODER Y LA AUTORIDAD EN LAS ORGANIZACIONES

Desde Max Weber y su importante aporte al estudio del poder, este ha sido un tema de gran importancia sociológica, para poder entender las relaciones sociales desde una perspectiva más analítica, que involucra diferentes aspectos. Para Weber, existen tres tipos de sociedad, que a su vez dan origen a tres tipos de dominación: dominación tradicional, basada en las costumbres y prácticas sociales de las diferentes comunidades; dominación carismática, basada en las características intrínsecas de los individuos, asociadas a su forma de ser y de actuar, y la dominación tradicional o legal, estructurada a partir de elementos racionales y objetivos, que pretende privilegiar algunas características “impersonales” de carácter abstracto y que desde el punto de vista metodológico se establece como un “tipo ideal” de construcción de categorías sociales. Autoridad y dominación constituyen elementos centrales en el papel integrador de las estructuras

sociales. Autores como Morgan (1995) señalan el poder como una forma de resolver los conflictos en las sociedades.

Tomar el poder como unidad de análisis en las organizaciones es abordar un aspecto directo del estudio de la cultura organizacional, debido a que, en cierta manera, el ejercicio del poder es un reflejo de la manera como se hacen las cosas (proceso de toma de decisiones; diseño y rediseño de normas, leyes y de la estructura organizacional, relaciones intergrupales, liderazgo, uso de la autoridad, etc.) en el seno de una organización. Es prácticamente imposible desconocer que una de las características importantes de las organizaciones son las prácticas que guían su realidad y que, en ocasiones, llevan consigo un explícito favorecimiento o desfavorecimiento para el logro de los objetivos e intereses (algunas veces profesionales y otras, en gran mayoría, personales o grupales) de las personas implicadas; por tal motivo, estas posiciones tienen tinte político, debido, en parte, a que desde su perspectiva es una posición válida y merece ser defendida, en ocasiones divulgada y tenida en cuenta, y en casos extremos: ¡Ser impuesta!

La mejor manera de describir a las organizaciones como ambientes politizados es hablar de organizaciones plagadas de fuerzas diversas que chocan, y cuya característica principal es que son movidas por intereses en torno a los cuales se crean identidades que permiten cohesionar o imponerse a otros intereses. El elemento de cohesión y dominación por excelencia es el poder. Hablar del Poder en las Organizaciones implica necesariamente reconocer que los intereses de los individuos que la conforman no siempre van de la mano con los intereses de la organización, los cuales, supuestamente, recogen el sentir y el pensar de la gran mayoría. Es el dualismo individuo-organización y/o individuo-individuo, el que propicia la aparición de conflictos de intereses. Desde un individuo, los conflictos obedecen al poco grado de correspondencia entre lo ofrecido por la organización o por otros individuos y el grado de contribución de dicho ofrecimiento (que en realidad son actos) a su realización.

Las organizaciones, como el escenario de las fuerzas de poder, se traducen en estructuras de poder. Por medio del poder se resuelven los conflictos. Con el poder se establece un orden: “El ejercicio del poder antepone unos intereses por encima de otros” (Morgan, 1995). El poder en la cultura

occidental está muy asociado con los aspectos de orden económico, como una de las fuentes de poder. Por tal razón es importante revisar con un poco de cuidado cómo se ha construido ese poder de Occidente y cómo fenómenos de esta naturaleza empiezan a incidir en la cohesión social, hasta el punto de integrar países como lo hace la Unión Europea, con la identificación de una moneda única como el “euro”, esto sin incluir que algunos llegaron a escribir sobre el “fin de la historia”. Las fuentes de poder y lo que de ellas se deriva son elementos de análisis en el siguiente punto, reconociendo la crisis económica y financiera por la que atraviesa actualmente una parte importante de los países desarrollados.

2. PODER Y CRECIMIENTO ECONÓMICO: EL SURGIMIENTO Y EL DECLIVE FINANCIERO EN OCCIDENTE Y SU INCIDENCIA EN LAS RELACIONES SOCIALES Y ORGANIZACIONALES¹

Rosenberg y Birdzell (1986) dan inicio a sus planteamientos a partir de la consideración sobre dos modelos que podrían explicar la organización del sistema económico. “La economía puede ser organizada por relaciones de mercado o por relaciones de jerarquía, o por la combinación de las dos”. Frente a estos dos modelos también puede señalarse que la posibilidad de la combinación que surge de ellos es bastante amplia, y que de alguna manera, los diferentes recursos que existen en una sociedad requieren de un sistema de cooperación, solidaridad y mutua colaboración inter y extra organizacional. Integrado a los elementos anteriormente descritos, es importante señalar como, a través del desarrollo de la humanidad, las condiciones mínimas de existencia han sido para un grupo minoritario de personas, pues solo una pequeña proporción de los habitantes del mundo ha podido vivir en condiciones propiamente “humanas”; la gran mayoría ha estado expuesta a grandes condiciones de pobreza, lo que ha permitido

¹ Este documento pretende dar cuenta de los aspectos más importantes pero, a su vez, tener una posición crítica sobre el crecimiento económico en Occidente y los factores que tradicionalmente se han expuesto para explicar las condiciones de subdesarrollo de gran parte de los países de América Latina. Pretendo discutir los elementos de dependencia en la esfera geopolítica que han tenido durante los siglos anteriores, gran parte de nuestros países y que constituyen elementos centrales en el análisis económico y político de la región. La presente síntesis crítica toma como documento central el texto de Rosenberg, Nathan. & L. E. Birdzell, Jr., 1986. “Preface & Introduction”, *How the west grew rich: the economic transformation of the industrial world*, New York: Basic Book, pp. 50-77.

una gran desigualdad social y una gran diferenciación en el acceso a los servicios sociales, económicos y privilegios políticos. También es igualmente cierto, como lo señalan los autores citados, que en los procesos de expansión económica se han presentado importantes cambios en las formas de consumo; por ejemplo, los procesos de “bancarización” (aumento en la tendencia de los individuos a tener relaciones con organizaciones bancarias) están creciendo en el mundo, pero las relaciones entre los consumidores bancarios con sus organizaciones se presentan cada vez en mayores condiciones de impersonalidad y de flexibilizaciones de las relaciones sociales y en los medios que utilizan, en el tipo de trabajo que realizan y en las condiciones materiales de vida.

Cada vez más se realizan estudios sobre la pobreza², pero no es suficiente con la cuantificación estadística de la pobreza, ni entender los procesos de transición de la misma; no es de esta manera que se explican los diferentes fenómenos sociales. Tal como lo señalan los autores citados, no es suficiente con explicar las diferencias individuales entre los pobres y los ricos, a partir de señalar que los segundos tienen más dinero; se hace necesario poder entender cómo se construyen las relaciones de subordinación, autoridad y como se evidencia el poder. El análisis debe ser más amplio en el contexto de las condiciones sociales y el tipo de vida que tienen los integrantes de una determinada sociedad. Para nadie es un secreto, como lo señalan Rosenberg y Birdzell (1986), que los indicadores económicos y estadísticos son imperfectos para explicar el bienestar material de los países. De todas formas explicar cómo se da ese tránsito de la pobreza a la opulencia, no es un trabajo fácil y requiere gran análisis y profundos desarrollos conceptuales, pero adicionalmente requiere la capacidad de entender el medio socioeconómico en el que se desarrollan las acciones sociales. Sin lugar a dudas, “la historia de pasar de la pobreza a la opulencia, presenta grandes misterios y sorpresas, triunfos y tragedias” (p-5; 1986). En el caso colombiano, los niveles de concentración bancaria, así como las grandes utilidades generadas por el sector, están generando mayor nivel de enfrentamiento entre los consumidores (ya organizados en asociaciones

² Ver los estudios del Banco Interamericano de Desarrollo, los informes de Naciones Unidas, los documentos de la OIT, los estudios del Banco Mundial, las conclusiones de las cumbres Mundiales del G-8, entre otros.

de usuarios), reconocidos por la ley y las organizaciones bancarias que, al igual que acontece en todo el mundo, se encuentran en el epicentro del debate ético, económico y político.

Tradicionalmente se han expuesto múltiples razones para intentar explicar las condiciones de pobreza y subdesarrollo de los diversos países, explicaciones que los autores denominan “explicaciones previas”, que pasan por los siguientes factores: a) Poco desarrollo de la ciencia y de la innovación; b) Dificultad con los recursos naturales; c) Explicaciones de carácter psicológico de los individuos frente a consideraciones de inferioridad; d) Aspectos relacionados con la “suerte”; e) Condiciones de “mala conducta” frente a la inequidad y explotación de los trabajadores; f) Inequidad frente a los ingresos, lo que extrema la pobreza y fomenta la inequidad; g) Explotación extrema tanto de países como de individuos; h) Características marcadas por el colonialismo y el imperialismo del que han sido víctimas algunos países, i) La esclavitud que dejó las sociedades en desigualdad de condiciones y bastante fragmentadas. Las anteriores consideraciones han sido la explicaciones más clásicas en los países subdesarrollados y en vía de desarrollo, pero hoy se abren paso algunas explicaciones que pretenden abordar la problemática desde una perspectiva más integrada y hacen uso del enfoque sistémico.

La explicación del enfoque sistémico para entender el crecimiento económico de Occidente hace uso de la historia como disciplina y recoge elementos desde las disciplinas científicas en las ciencias básicas. Reconoce que el desarrollo y crecimiento económico de Occidente está asociado con la innovación en el comercio y la producción, los desarrollos tecnológicos y las formas organizativas, articulados a la acumulación de capital, al trabajo y a la aplicación de los recursos naturales. La innovación se considera un factor determinante en el desarrollo de Occidente, innovación en los productos, en los servicios, en las instituciones y en la organización. La innovación requiere abordar la incertidumbre, la investigación, la exploración, el riesgo financiero, la experimentación y el descubrimiento. (p-20; 1986).

La innovación como factor fundamental del crecimiento económico implica también un alto grado de competitividad; en otras palabras, la innovación implica de algún modo la competencia, lo cual genera un estado dinámico

en los mercados, que al final premiarán los desarrollos innovativos, en especial un alto precio en los bienes y servicios de aquellos que han podido y sabido innovar. Pero las innovaciones no se logran de manera automática y espontánea; tiene como prerrequisito actores sociales que sean capaces de afrontar los riesgos de la innovación y llevarla a cabo. Individuos y grupos que estén motivados y esperanzados en la innovación y que estén dispuestos a hacerle frente a la dinámica inmovilizadora que también trae el cambio, capaces de afrontar las “fuerzas opositoras” al cambio. Así como la innovación tuvo un importante papel en el crecimiento de Occidente, desde la perspectiva de los autores, también es necesario señalar que la descentralización de la autoridad en el ejercicio de la toma de decisiones jugó un papel central para enfrentar el reto de lanzarse a la innovación, al igual que los diferentes recursos involucrados para llevar a cabo las iniciativas y poder asumir los diferentes riesgos frente a las pérdidas y las ganancias en una empresa de alto riesgo como es la innovación.

Para entender el sistema de crecimiento económico de Occidente es necesario identificar la aparición o emergencia de un escenario de importante autonomía, no solo en la economía, también en la política, la religión, las artes, la literatura, la ciencia y la música, entre otras, y una clase comerciante dispuesta a asumir riesgos. Los nuevos planteamientos del sistema de crecimiento económico de Occidente involucra aspectos adicionales a los anteriormente expuestos, tales como: a) Innovación en los diferentes oficios y el descubrimiento de nuevos recursos; b) Innovación que posibilite costos más bajos en la producción; c) Innovación para la incorporación de nuevos productos al mercado; d) El desarrollo de nuevos recursos e ideas innovadoras; e) Manejo de la incertidumbre y una orientación a la experimentación; f) Vencer la resistencia a la innovación y g) Adquirir una gran diversidad tanto en la innovación como en las formas organizativas.

Finalmente, existen unos elementos que pueden ser considerados claves en el desarrollo del sistema de crecimiento económico de Occidente, que están asociados con la autoridad y el manejo de los diferentes recursos necesarios para la experimentación. Adicionalmente, surgen otros elementos, como la autonomía y la diversidad en los productos y los servicios, articulados a los tamaños y tipos, que integran las actividades de las empresas como el papel que cumplen en los diferentes mercados. Entender el crecimiento

económico como sistema implica involucrar la división del trabajo, la política, la ciencia y, en general, los diversos aspectos de la vida social.

Con los elementos descritos podemos intentar desarrollar la idea de relaciones económicas y dominación en el ejercicio de poder, acudiendo a los planteamientos de Max Weber sobre el poder y la dominación y sus implicaciones en los modelos de gestión y los procesos de regulación social.

3. RELACIONES ECONÓMICAS Y DE DOMINACIÓN EN EL EJERCICIO DEL PODER: UNA MIRADA WEBERIANA DE LA GESTIÓN Y REGULACIÓN³

Weber (1995) plantea que “toda acción tiende a un fin establecido racionalmente, no puede considerarse economía”. Señala como ejemplo que no puede llamarse economía “una plegaria” o no puede llamarse economía el “pensar” por hecho racional que sea (p. 273). La economía tiene un sentido exclusivo para Max Weber, lo que significa que desde el punto de vista económico existen dos clases de actores sociales: aquellos que tiene una serie de necesidades y aquellos que tienen un “acervo escaso de medios”, tanto el primero como el segundo poseen un comportamiento específico. La especificidad radica en que se supone la escasez de una manera subjetiva y por lo tanto toda acción está orientada por esta situación.

Las gestiones de orden económico se desarrollan, básicamente, desde dos puntos de vista diferentes. Por un lado, las necesidades de cubrir las necesidades y, por otro, la representación de una economía de lucro. En esta medida la acción social se da a partir de la cobertura de las necesidades de lucro. Lo que significa que la escasez de algunos bienes deseados, garantiza la consecución de ganancias, disponiendo de los bienes escasos. De otro lado, existen “comunidades de regulación económica”, entre las cuales encontramos comunidades políticas, comunidades religiosas, entre otras.

³ Este documento pretende hacer un análisis crítico de los planteamientos desarrollados por Max Weber, a propósito de los componentes de la vida económica y sus relaciones en la vida social, donde privilegia la acción social como forma de interacción. La referencia completa del texto es: Weber, Max. 1995. *Les Relations économiques des communautés*. Économie et Sociétés/2 Paris, plon, pp. 50-77.

Weber señala que es muy raro encontrar comunidades que de algún modo no estén determinadas económicamente (p. 275).

Otro aspecto central en el pensamiento weberiano⁴ son los conceptos de relaciones económicas abiertas y cerradas, mediando entre ella el tema de la competencia. Es decir, la competencia se encuentra involucrada en toda clase de comunidad. La competencia y las probabilidades económicas son importantes para explicar en parte el accionar en la sociedad. Tanto los puestos de trabajo en general y los cargos públicos en particular son limitados, por tal razón se evidencia una competencia que dinamiza la vida económica. La señalada relación entre competidores y las posibilidades de acceder a los cargos obliga a la relimitación en números. Para resolver de una manera más objetiva el problema es necesario identificar algunos caracteres comprobables como el sexo, la raza, el idioma, entre otros, para poder basar la exclusión de ciertos actores sociales, lo que constituye de paso la noción jurídica de los excluidos.

Los elementos anteriormente descritos dan origen al proceso de “cierre” de las determinadas comunidades y la creación de un espacio territorial de los actores, entre ellos los gremios y los grupos monopolistas. Para Weber, el cierre de las comunidades constituye “la fuerza impulsora del monopolio y las determinadas probabilidades, por regla general de tipo económico”, en parte su finalidad es cerrar, en alguna medida, a los actores externos, las probabilidades económicas y sociales. Cada vez es más frecuente encontrar comunidades que se cierran con el fin de proteger sus intereses de carácter económico y posibilitar una mejor condición de competencia.

Esto es lo que origina los diferentes tipos de comunidad e intereses de carácter económico. La gran tendencia monopolizadora va tomando formas específicas en las diferentes comunidades humanas, que se empiezan a distinguir de otras mediante cualidades bastante específicas, a través de la ocupación en los diferentes cargos, de los niveles y formas de educación, entre otras. Cuando las determinadas acciones comunitarias apuntan a formar una

⁴ Aquí es importante tener presente que para Weber el elemento central del análisis está basado en la “Acción Social”, por lo cual todas las representaciones están en manos de los “Actores” y estos, a su vez, tienen acciones racionales con arreglo a fines y acciones racionales con arreglo a valores.

sociedad, esta va tomando forma de “corporación, que consiste en un grupo de personas privilegiadas que tienden a monopolizar, como una profesión, la disposición de los bienes sociales y económicos. Es importante señalar cómo “la corporación” admite solo a aquellos que poseen unas características previamente definidas, en este sentido privilegian a persona que: a) Se han preparado a través de un noviciado (iniciado en un profesión y preparado para ejercerla); b) A los han demostrado tener aptitud y se encuentran altamente calificados y c) Lleva un periodo sin ganancias (beneficios) prestando un servicio. Estos aspectos han tenido gran incidencia tanto en los procesos de monopolización como en las diferentes consideraciones de carácter económico que en realidad han jugado un papel muy importante en cuanto se constituye en un obstáculo en la respectiva comunidad.

Finalmente, hay dos aspectos que considero claves en el desarrollo del pensamiento weberano; en primer lugar, las consideraciones de las formas económicas y, en segundo, las formas de regulación económica. En las formas económicas destaca la economía fiscal y de mercado, la economía lucrativa, el mecenazgo, como aportaciones de carácter voluntario y los diferentes gravámenes que están asociados a situaciones de privilegio, que en las formas de regulación se constituyen conjuntamente con la cobertura o satisfacción de necesidades que desarrollan los individuos y se evidencian siempre a través de las luchas de intereses.

Otro elemento central en el análisis de los elementos sociológicos, para entender la cohesión social, es el concepto de división del trabajo social y su función la solidaridad desarrollados por el sociólogo francés E. Durkheim que, al igual que Max Weber, se constituyó en un clásico de la sociología moderna.

4. LA DIVISIÓN DEL TRABAJO SOCIAL Y LA SOLIDARIDAD COMO ELEMENTO DE COHESIÓN SOCIAL

El filósofo y sociólogo francés Emilio Durkheim⁵ plantea las ideas fundamentales sobre un fenómeno social que ha venido caracterizando los diferentes

⁵ Emilio Durkheim es uno de los principales pensadores del siglo XIX que fundó la sociología clásica francesa y que conjuntamente con Max Weber y Karl Marx desarrollaron los postulados de la disciplina sociológica. Entre los principales trabajos realizados por Durkheim se encuentran “El suicidio”, “Las formas elementales de la vida religiosa” y “La división social del trabajo”.

tipos de sociedades, como es la división social del trabajo. Para él, este fenómeno se constituye en ley, por presentarse tanto en la esfera de lo natural como en la vida social, que además ha sido un fenómeno generalizado y en el grado de división podría llegar a infinito. Tema que ha sido tratado desde Adam Smith, básicamente desde perspectivas económicas, que han dejado de lado análisis sociológicos que contribuyen al entendimiento de fenómenos de naturaleza social. Los economistas siempre han visto la división del trabajo como una fuente de progreso y como condición necesaria de la sociedad, hasta al punto de considerarla una “ley superior”.

La división del trabajo social, tal como los demás fenómenos objetos de estudio deben explicarse en parte por la función que cumplen, tal como ha ocurrido a través de la historia con el paradigma de las ciencias naturales. Para Durkheim, la biología es un buen ejemplo de la explicación de los hechos a través de la identificación desde la función cumplida. En este sentido existen algunos elementos que son fundamentales para poder entender la división del trabajo social. En primer lugar, la división tiene un componente dinámico, que posibilita el cambio, la transformación y el movimiento que por naturaleza le son propios de su esencia, la cual se manifiesta de manera importante en todas las esferas de la vida social, entre los escenarios de acción, donde la encontramos está la esfera política, la función administrativa, la actividad judicial, artística y científica.

Un elemento de la división del trabajo social es la construcción moral, donde el individuo tiene dos opciones frente a la división del trabajo: aceptar o no aceptar; Durkheim se plantea la gran pregunta: ¿Ser un todo completo o ser un órgano de un organismo?, la vida social en la que los individuos desarrollan su accionar plantea la dicotomía entre ser generalista o especialista. La idea de lo general es identificable a lo “antisocial” y al “diletantismo”, lo que no constituye un valor moral. La especialidad, por el contrario, constituye un elemento central en la vida de la sociedad. El propio Durkheim señala: “ponte en un estado de llenar una función determinada”.

Para poder entender la división del trabajo social, debe estudiarse desde las causas, la función que cumple, las condiciones de dependencia, al mismo tiempo que observarlo y compararlo con el sentido común. Incluso, la

opinión pública, en el decir de Durkheim, “Aun cuando mande a los hombres especializarse, parece siempre temer que se especialicen demasiado”. La división del trabajo social presenta dos sentidos de la función: el primero está asociado a los sistemas de movimientos vitales y, el segundo, se expresa con movimientos y necesidades, por lo tanto se hace indispensable identificar la necesidad a la que corresponde la división del trabajo social y en esa medida podríamos identificar la función que cumple dentro del sistema.

El propio Durkheim encuentra que existe en el contexto social un “hecho” que crea entre dos o más personas un sentimiento de solidaridad. Esta solidaridad está dividida en orgánica y mecánica. La primera está articulada a la complementariedad entre los individuos. En otras palabras, la solidaridad orgánica se basa en la diferencia y el mutuo complemento, mientras que la solidaridad mecánica se caracteriza por la indiferenciación entre los actores sociales. La solidaridad es fundamental a la hora de buscar la integración del cuerpo social y asegurar su unidad; es decir, la solidaridad garantiza el orden, la armonía y la cohesión social.

5. SOCIOLOGÍA DE LAS ORGANIZACIONES Y PERSPECTIVA CRÍTICA DE LA TEORÍA DE LAS ORGANIZACIONES

La gran mayoría de los textos sobre organización se preocupan por los problemas empresariales vistos desde la gerencia, es decir, temas como la eficiencia, el control, el desempeño organizacional son los preferidos de los estudiosos. Esto es bastante comprensible si entendemos que es producto de la supremacía de los enfoques funcionalistas inspirados por las escuelas de administración más tradicionales y por consiguiente en la esfera de la investigación que tiene como unidad de análisis la organización, en particular la organización empresarial. Al respecto, Pfeffer, citando a Morgan señala:

“El paradigma funcionalista ha proporcionado las bases de la mayor parte de la teoría e investigación moderna sobre el tema de las organizaciones. La perspectiva [...] nos alienta a entender la función de los valores como una variable independiente en el proceso de investigación [...] La teoría funcionalista típicamente ha considerado a las organizaciones como un fenómeno problemático y ha visto el problema de la organización como sinónimo del problema de la eficiencia y, en fechas más recientes, de la eficacia” (Morgan, 1990, p.15)

De otro lado, las convenciones lingüísticas y meta-teóricas dan como

resultado considerar que muchos de los efectos en las organizaciones son inevitables y se producen sin intervención de los individuos. En este sentido, pretenden hacer entendible que en aras de la eficiencia, los despidos, los cierres de empresas, son producto de la competencia, de las restricciones y son absolutamente necesarios para que la organización perdure. El propio Pfeffer señala:

“ El lugar de los que resultan perjudicados por el movimiento en pro de la eficiencia, el hecho de que algunos sean colocados en posición de desventaja por los controles organizacionales y la posibilidad de que los pactos puedan y sean elegidos, son aspectos que a menudo brillan por su ausencia en los análisis” (1997, p. 244).

Por esta razón han sido tan criticados los teóricos de la organización y son tildados de “servidores del poder” (Baritz, 1960). Hoy se está planteando un análisis de la organización mucho más analítico, con un enfoque crítico que integra los diversos niveles de análisis sociológico y que deja de lado el análisis simplista-funcionalista y desde el poder gerencial. Es así como Jermier y Perrow, cada uno por su lado, señalan:

“Los teóricos de las organizaciones no mencionan la mayor parte de las características indeseables de la sociedad capitalista moderna y presentan la apariencia de neutralidad de los valores, cuando en realidad encubren una tendencia política conservadora. Esto pone en peligro la función social del campo hasta el punto en que la teoría de la organización sirve primordialmente al interés dominante del capital, en lugar de a la sociedad en su conjunto” (Jermier, 1982, p.204).

“somos prisioneros intelectuales de las organizaciones que estudiamos y, de este modo, nos preocupamos por ciertos supuestos improductivos [...] No hemos pagado nuestra deuda con la sociedad al dedicar aproximadamente una cuarta parte de nuestros esfuerzos a aplicar nuestra pericia organizacional a los problemas públicos urgentes y, en particular, a los que carecen de poder [...] pongo en tela de juicio el supuesto de que la eficiencia puede estudiarse, la supervivencia, la legitimidad, el crecimiento o las utilidades, con lo que se desatiende a los múltiples interesados dentro de la organización y fuera de ella, que tienen nociones muy diferentes [...] de la consecución de las metas [...] debemos cuestionar nuestra tendencia evolucionista que considera que las organizaciones son entidades complejas y eficientes, seleccionadas por un

ambiente indiferente, y ver en cambio la aparición, desaparición y cambio de las organizaciones como un proceso de pérdida de las formas y reducción de la adaptabilidad” (Perrow, 1992, p.371).

Tal como lo comprueban las citas anteriores, como contraposición a los estudios funcionalistas empezaron a aparecer los investigadores con sus estudios críticos sobre la organización, en especial aquellos que tienen una importante base empírica, tal como lo señala Pfeffer:

“La teoría de las organizaciones es, después de todo, una ciencia social, aunque la filosofía y el razonamiento moral son importantes e interesantes, la teoría crítica ha tenido y probablemente tendrá su efecto más significativo allí donde se plantean los estudios de la organización en un ámbito que tiene implicaciones empíricas comprobables” (Pfeffer, 1997, p.245).

En la visión marxista de la teoría organizacional hay, por lo menos, dos temas que son centrales en dicho análisis. El primero tiene que ver con la estructuración del trabajo al interior de la organización, y el segundo, la comprensión de las relaciones entre empresas y de estas con el Estado. Desde el punto de vista funcionalista y organicista, en el mejor sentido Darwin, en las ciencias naturales, y de Durkheim, en las sociología, las organizaciones se ven enfrentadas a presiones, contingencias y en especial a la competencia vía desarrollo de nuevas tecnologías, consideraciones de tipo ambiental (ver Donaldson, 1985; Lawrence & Lorsch, 1967; Woodward, 1970). En parte lo que se plantea aquí es un determinismo social, en el que las organizaciones y sus gerentes, producto de las consideraciones externas, “saben lo que tienen que hacer”.

La teoría crítica sobre las organizaciones presenta algunos planteamientos divergentes con relación a estos postulados. En primer lugar considera que el control es el objetivo de los pactos organizacionales y no la eficiencia, como pregona la teoría funcionalista. Lo fundamental es controlar los procesos laborales, así sea claro que en el análisis de todos los componentes organizacionales se puedan evidenciar ventajas y desventajas. (ver Marglin, 1974; Stone, 1973; Clawson, 1980; Goldman & Van Houten, 1977; Pfeffer, 1994; Braverman, 1974). En el mismo sentido Spenner (1990) dice que existen, por lo menos, dos dimensiones de la habilidad:

la complicidad sustantiva (el nivel, alcance e integración de las tareas mentales, manipuladoras e interpersonales de un puesto) y autonomía-control (la discrecionalidad o libertad de acción en un puesto para controlar el contenido, la manera y la velocidad en que se realizan las tareas). (Ver Spenner, 1990. Pp. 402-403).

Finalmente, describo los fenómenos de integración, cohesión, poder y dominación que se han presentado en el sistema financiero internacional y en particular el caso colombiano, que ha sido el paradigma de los procesos de integración organizacional en nuestro país y que con ello ha transformado las relaciones sociales al interior de las organizaciones, pero también las relaciones entre los demás agentes sociales.

6. EL CONTEXTO INTERNACIONAL Y NACIONAL DEL SECTOR FINANCIERO: MONETARIZACIÓN, PODER Y DOMINACIÓN DE LAS RELACIONES SOCIALES

El sector financiero ha sido uno de los sectores de la economía colombiana que mayores procesos de transformación organizacional ha presentado durante los últimos años (1990-2008), a través de las fusiones, alianzas estratégicas, integraciones y, en general, diversas formas administrativas y jurídicas que han generado cambios significativos, tanto en su estructura organizativa como en los aspectos tecnológicos y diversas posturas administrativas, para poder enfrentar los cambios en el mercado y la competencia, lo que ha permitido una mayor orientación al cliente y el uso de nuevas formas operativas para prestar el servicio, así como también una manera diferenciada de relacionarse con sus clientes y proveedores. Todo esto como resultado de un mayor conocimiento organizacional e importantes innovaciones de carácter tecnológico.

Entre los principales cambios aparecen: una mayor integración financiera internacional, nuevos desarrollos tecnológicos en informática, telemática y comunicaciones, mayor desregularización financiera, una orientación de los grandes bancos a operar como banca de mayoreo, un incremento del cobro de comisiones, entre otros. Por tal razón, se presenta a continuación una caracterización del sector financiero a través de su conformación en grupos económicos, sus cambios empresariales y las más importantes fusiones y transformaciones organizacionales en Colombia.

Según algunos autores (Webster, 1992; Kennedy, 1999), hablar de globalización es legitimar la ruptura de las fronteras para la expansión irregular del capital. O insistir en el caos de la competitividad, para generar dominación, rivalidades y luchas en un mundo cada vez más desigual. Para los investigadores (Barney, 1991) que abordan estudios de esta naturaleza, ignorar el tema es casi como desconocer las ideas de quienes se oponen a él, y son tan válidas como la existencia de los nuevos escenarios económicos en los cuales, necesariamente, se mueve el futuro económico.

Uno de esos escenarios es la dinámica de transformación del sector financiero en Colombia, inmerso en los nuevos ambientes de la competitividad y de desarrollo económico. Esta realidad nos invita a descubrir las nuevas formas de hacer gestión administrativa, en un país que necesita más que nunca abrir otros espacios en el inconmensurable mundo de las organizaciones financieras, porque es evidente la transformación técnico-productivo que hoy experimenta el sector financiero colombiano (Bernal, 1983), un proceso también inherente a la esfera económica y sociocultural en la cual se desarrolla (Barney, 1991).

En Colombia, la incursión de capital extranjero (especialmente español) en las organizaciones del sector ha creado un marco propicio para las alianzas estratégicas, fusiones, integraciones y diversas formas de cambio empresarial. Se articulan así las grandes transformaciones de los paradigmas clásicos tan comunes en las organizaciones que conforman el sector financiero. Los procesos de transformación abordan nuevos fines y objetivos, nuevas formas de realizar las actividades vía desarrollo tecnológico, que siempre tendrán consecuencias en las diferentes formas de organización del trabajo (Urrea, 1997). Sin embargo, esas actividades también generan cambios en las relaciones socio-laborales al interior de las organizaciones (Clavijo, 2002). Esta situación obliga a implementar nuevas teorías administrativas y prácticas de gestión, llámese reingeniería de negocios y procesos, *benchmarking*, calidad total o productividad o simplemente sistemas de desregularización de la fuerza de trabajo (Weiss, 1997).

Desde que el sector financiero mundial acogió lo sugerido en el Acuerdo del Comité de Basilea (Suiza, 1988) la banca internacional ha estado empeñada en orientar sus objetivos hacia un nuevo marco del capital,

basado en el fortalecimiento de una disciplina de mercado. Y son tres los principios básicos para lograrlo: el mejoramiento del cálculo para la suficiencia de capital (incluye el estudio para privatizar la banca oficial); la determinación de un proceso de análisis con fines de supervisión y la permanente optimización de sus procesos con el fin de ambientarlos a las políticas de una banca universal (Bouzas, 1996). En este contexto, además de las enmiendas hechas al Acuerdo de Basilea, se presenta el modelo para integrar a la banca internacional bajo unas normas específicas, o normas bancarias universales, para atenuar, entre otras cosas, las categorías de riesgo.

Se hace manifiesta la influencia que ha tenido el mercado bancario internacional en procesos de privatización latinoamericanos. Tal influencia se hace expresa a través de siete características básicas presentadas en el concierto internacional durante la década de los ochenta (Bouzas, 1996).

- **Desregulación financiera.** Un proceso de salida de capitales del sector e incremento de los intermediarios financieros no bancarios.
- **Desarrollo tecnológico en informática, telemática y comunicaciones.** El rayo láser, la fibra óptica y digital, la robótica, la inteligencia artificial y las comunicaciones vía satélite han cambiado radicalmente la operación en el servicio financiero. Estos aspectos transforman las relaciones con el usuario. Los procesos administrativos se convierten en baluartes de la eficiencia.
- **Integración financiera internacional.** A finales de la década de los noventa se presentó un proceso de integración internacional en el sector financiero que fortaleció el capital y la cobertura de las empresas multinacionales del sector, representando una mayor movilidad de tales capitales y nuevos desarrollos tecnológicos. Este fenómeno se presentó en los mercados financieros tradicionales, como Zurich, Londres, Nueva Cork, e incursionó en el bloque asiático y países de Europa, España, por ejemplo sin tradición financiera, igual Brasil y Chile, participando de este nuevo *boom* del sistema financiero internacional.

- **Orientación de los grandes bancos a operar como banca de mayoreo.** Las grandes entidades bancarias basan la obtención de sus recursos en el sistema de fondeo en bloque en los diferentes mercados de dinero, lo que les permite bajar el nivel de dinero líquido manipulable, como son las ventas de certificados de participación crediticia y el mercado de créditos hipotecarios.
- **Incremento del cobro de comisiones.** Se presentó tanto en la prestación de servicios bancarios, debido a la incorporación de costosas tecnologías, como a los cambios del sistema de operación bajo otros modelos administrativos. Estos elementos se ven reflejados en el aumento de comisiones que los prestadores de estos servicios cobran a clientes y usuarios.
- **Tendencia de la banca universal.** Las anteriores formas de operación financiera estaban claramente definidas y en parte esto restringía la prestación de un mejor servicio. Hoy, las organizaciones del sector financiero ofrecen paquetes integrales como: sistema hipotecario, casa de bolsa, casa de cambio, “factoraje”, fideicomisos, banca de crédito, aseguradora, relaciones financieras con el extranjero, etc. Estos aspectos se han traducido en incremento de reservas financieras, aún en bancos acreedores de países en desarrollo; prioridad en la inversión tecnológica; crecimiento de la banca japonesa, que concentra el 35% de los activos bancarios mundiales.
- **Quiebras y amenazas de colapso bancario.** Todos los anteriores elementos han coadyuvado a generar una gran inestabilidad organizacional en el sistema financiero. No todas las organizaciones pueden subsistir a los turbulentos cambios que traen los nuevos modelos de operación. Se registran quiebras de entidades que en otras épocas fueron prósperas organizaciones empresariales. Colombia no ha estado al margen de esta traumática situación. En la década anterior, el sector financiero nacional presentó momentos de gran crecimiento y algunos de un bajo nivel competitivo, en términos de gestión administrativa, de las organizaciones que lo constituyen (por ejemplo, bancos, corporaciones de ahorro y crédito, etc.).

A finales de 1992, los activos del sector financiero colombiano presentaron un aumento superior al 35% registrado en el año inmediatamente anterior. En ese mismo año el patrimonio de las entidades financieras creció un 60%, la cartera un 46 y la inversión un 40%. El sector financiero contribuyó con el 11.8% al crecimiento de la economía colombiana durante ese mismo período (Urrutia, 1996).

En 1994 se vende y privatiza el Banco de Colombia, el cual representaba en el momento el 12% de los activos del sistema financiero colombiano y el 12% de los depósitos, así como el 17% de las utilidades del sector en dicho momento. La venta del Banco de Colombia empezaría a evidenciar la pugna de los diferentes grupos económicos por consolidar su poder en este sector. Su posterior compra, por parte del grupo Gillinski, generó competencia entre el Banco Andino, el grupo Santodomingo, el grupo Luis Carlos Sarmiento Angulo (accionista mayoritario de los bancos Bogotá y Occidente), el Sindicato Antioqueño, el grupo Avescos (dueños del Banco Superior), el Banco Pactual, de Brasil; el grupo Di Mazze (propietarios del Banco Tequendama); accionistas del Banco Ganadero, y otros fondos inversionistas como el Morgan Stanley Brink, Securities y Vestrust (Janna, 2003).

Otros tres acontecimientos sacudieron al sector financiero colombiano durante 1994. Uno de ellos lo constituyó la nacionalización del Banco Ganadero, cuando sus empleados y antiguos accionistas compraron el 17.47% de las acciones. Esta participación se encontraba en manos del grupo venezolano “Construcción”. El segundo acontecimiento fue la creación del Banco Intercontinental – Interbanco–, bajo el liderazgo de un grupo de empresarios del Valle del Cauca. Sus accionistas fueron: Manuelita S.A.; Varela S.A.; Corporación Financiera del Valle; Carvajal S.A.; Progreso S.A.; Fanalca S.A.; Tecnoquímicas S.A; Inversiones Gama S.A.; La Compañía Mac. El tercer evento fue la transformación de la Central Cooperativa de Ahorro y Crédito, Coopdesarrollo, en establecimiento bancario. Se hizo mediante solicitud ante la Superintendencia Bancaria. Esta transformación fue la tercera realizada por el sector cooperativo en los últimos años. Antes, se habían transformado la Unión Cooperativa Nacional, luego Banco Uconal y Financiacoop (Urrutia, 1996).

Dentro del marco de transformación y apertura del sector financiero colombiano, se presentaron también incursiones de la banca extranjera, como es el caso de los ecuatorianos, a través del Banco del Pacífico, que adquirió el Banco Andino, el cual también fue comprado a “Construcción”, el cual perdió en los últimos años presencia en el mercado financiero colombiano, después de haber vendido el Banco Ganadero y el Banco Tequendama. Acontecimiento de gran despliegue en el sector financiero lo constituyó la intención de compra de una institución ecuatoriana, el Banco Consolidado del Ecuador, por parte del Banco de Colombia, que hasta ese momento era propiedad de inversionistas venezolanos. Otro aspecto importante fue la compra del Banco de Caldas, por parte de la Federación Nacional de Comerciantes (FENALCO), que a partir de ese momento empezó a llamarse Banco Nacional del Comercio, BCN. Como si fuesen insuficientes tales cambios, el Banco Cafetero inició un proceso de transformación técnico y pasó a llamarse Bancafé, proceso en el cual amplía su cobertura, desarrolla cambios tecnológicos, proyectando la organización para ser en ese momento la entidad bancaria en línea más grande del país (Salazar, 2005).

Estas entidades financieras modifican su imagen corporativa y cambian su rol social; un ejemplo podría ser el manejo de las relaciones laborales, después de esa transformación. Durante 1995, hay un incremento en los procesos de privatización e internacionalización en el sector financiero. El Banco Ganadero compró el 50% de las acciones del Banco Unión, por 16 mil millones de pesos. Así se convirtió en la primera entidad extranjera que controla uno de los llamados grandes bancos venezolanos. Otro cambio durante el primer trimestre de 1995, fue la venta del Banco Andino por parte del grupo Gillinski al grupo propietario del Banco Popular en el Ecuador. La transacción tuvo un costo de 65 millones de dólares.

A comienzos de 1996 se presentaron indicios de asociación entre el Banco Ganadero y el Banco Bilbao Viscaya, de España, situación que se concretó a mediados del mismo año mediante una transacción de 300 millones de dólares, la más grande de la historia financiera del país en ese momento. Otro cambio, fue la incursión de nuevo capital español, tras la compra del 55% de las acciones de Bancoquía por 151 millones de dólares. Durante este mismo año se privatizó el Banco Popular. Este pasó a ser la transacción más grande, después de la venta del Banco de Colombia en 1994. El proponente

más importante fue el grupo Sarmiento Angulo, al cual se le adjudicó el 93% de las acciones que el Estado puso en venta (Urrutia, 2005).

En 1997, el sector financiero continúa su proceso acelerado de cambios. En ese año la Corporación de Ahorro y Vivienda, DAVIVIENDA, se convierte en establecimiento bancario comercial, en parte determinado por el interés de grandes grupos financieros en el negocio de la banca personal, lo cual va a provocar que se reduzca el número de entidades del país. Es importante recordar que en el año 2006 DAVIVIENDA compra al Banco Superior y se consolida como uno de los bancos más grandes del país (Clavijo, 2000).

Mientras tanto, el Banco Cafetero, posteriormente Bancafé (hoy comprado por el grupo Bolívar, a través de DAVIVIENDA, el 12 de octubre de 2006, por valor de dos billones de pesos) inicia el proceso de fusión con la Corporación de Ahorro y Vivienda-CONCASA, situación que le permitiría una mayor inyección de capital al ya transformado banco. En este mismo año el Banco de Colombia inicia la fusión con el Banco Industrial Colombiano, BIC, mientras que el Banco Santander compra Invercrédito, ampliando así su cobertura en portafolio de servicios. Es necesario anotar que en febrero de 2001, la familia Gillinski, propietaria del Banco de Colombia, demanda la transacción ante un tribunal estadounidense, por considerar que la compra se hizo con dineros de los cuenta habientes. El proceso cada vez es más complejo y la justicia se encuentra, después de muchos años, dispuesta a tomar decisiones en este sentido.

En parte, todo esto puede explicarse por el hecho de que en 1996, el sector financiero empezó a sentir los efectos de una desaceleración económica, traducida dos años después en recesión económica. Esta situación fue manifiesta en los indicadores de gestión de las organizaciones del sector en 1998 y 1999. En el contexto de la globalización y, en particular, debido al grado de internacionalización de las instituciones financieras en todas partes del mundo, se ha incrementado de una manera poco inusitada el grado de competencia entre las diferentes instituciones, competencia que ha posibilitado un gran desarrollo tecnológico que permite descongestionar las instituciones y facilitar al usuario una mayor movilidad y flexibilidad en los horarios de los servicios financieros. Por esta razón, entre otras, las organizaciones del sector han venido realizando ingentes esfuerzos con el

fin de crear un ambiente interno y externo que facilite la utilización de tecnología como herramienta física y como instrumento para la obtención de información oportuna e incrementar la capacidad de respuesta a los usuarios (Estrada, 2005).

La banca colombiana, en un gran esfuerzo por ser tan competitiva como las organizaciones financieras del resto del mundo desarrollado, ha venido haciendo grandes inversiones para ponerse a tono con la tecnología financiera. Según informes del Banco de la República (2005), 55 intermediarios financieros tenían a finales del año 2000 una página en Internet a disposición de sus clientes. Entidades como Colpatria, que ha invertido 12.4 millones de dólares para el funcionamiento de su sucursal virtual, y Conavi, (hoy parte de Bancolombia) con una inversión de 2.18 millones de dólares en una página informativa para sus clientes, son muestras claras de este proceso (Norton, 2005).

En un sector tan competitivo como el financiero, la innovación y puesta en marcha de dichas tecnologías representan una ventaja para aquellas organizaciones que con mayor facilidad y rapidez puedan llegar a ella. En Colombia, algunas entidades bancarias han podido actuar con mayor rapidez que otras, tal es el caso de la banca extranjera que marcha al ritmo de sus casas matrices, pero en general la mayoría de los establecimientos bancarios han ido entrando poco a poco al nuevo mundo de los servicios electrónicos. El Banco del Estado (en liquidación) y el Banco Agrario (antes Caja Agraria) son los únicos que se quedaron por fuera de esta tendencia (Suescun, 1996). Esta tecnología se encuentra presente en las sucursales virtuales, los cajeros automáticos, los servicios de *call center*, los pagos en línea, entre otros, que varían de acuerdo a cada entidad. Según un estudio realizado entre 815.000 usuarios de Internet en ocho ciudades del país, el 16%, representado por 95.300 personas, ha usado servicios de banca virtual, mientras que el 80% no ha utilizado los servicios de la banca por Internet. Dentro de los servicios de banca virtual más usados están, en primer lugar, la consulta de saldo, con un 54% de participación, seguido por la consulta de movimientos y cuentas (36%), pagos (14%), obtención de información (13%), transferencias (12%) y, por último, la compra de productos y servicios bancarios (7%).(ANIF, 2005b). La forma de realizar las transacciones en Colombia ha cambiado, pues los servicios electrónicos

puestos en marcha, tanto por la banca privada como por el Banco de la República, permiten aumentar la eficiencia operacional, contribuyendo así a que la relación de gastos administrativos a activos se reduzca a su nivel actual de 7,2% en promedio. Lo anterior tiene como uno de sus principales objetivos reducir sustancialmente los costos de dichas operaciones, así como ofrecer nuevos y mejores productos y servicios para incidir de manera positiva en la satisfacción del cliente (Estrada, 2004).

En Colombia, la crisis del sistema bancario, a finales de la década de los noventa, fue percibida como una consecuencia del deterioro de la cartera, y se dejó a un lado otro factor de gran importancia: los costos operacionales, los cuales en Colombia son el reflejo de una banca ineficiente. En promedio para un banco en este país, el 80% de los costos se concentran en la operación del sistema de pagos recibidos (recaudos) por servicios públicos. Hasta ahora, la solución que más frecuentemente se ha venido manejando para evitar que gran parte de las utilidades de las entidades bancarias sean absorbidas por los costos exagerados, son los altos márgenes de intermediación, que tanto afectan a los usuarios del sistema. Sin embargo, son muchos los consumidores del sistema bancario que no hacen uso de esos servicios electrónicos que les ofrecen las entidades del sistema en cuestión.

El cambio tecnológico implica también cambios en el comportamiento del consumidor, tanto por adaptación a los nuevos sistemas como por su reacción al cambio y el impacto que éste genera. Las causas de este problema pueden ser muchas. Quizás las más significativas sean la desconfianza de los usuarios al no recibir una garantía física de sus movimientos; el número reducido de familias en Colombia que tienen acceso a un computador y más concretamente a Internet, lo cual puede repercutir en el uso del servicio, así como también incrementar los niveles de insatisfacción, el desconocimiento sobre el uso de dichos servicios; el temor a la posible inseguridad producto de piratas informáticos o fraudes con las tarjetas de crédito, por ejemplo; así como la percepción de “amable” o “poco amable” que tengan los usuarios sobre la tecnología aplicada a los servicios bancarios.

7. EL PODER DE LOS GRUPOS FINANCIEROS EN COLOMBIA

En Colombia en la últimas dos décadas se ha presentado una expansión de los grupos económicos, con mayor poder (industriales y comerciales) hacia

el sector financiero, donde ya tenían algunas inversiones. En este sentido también se ha fortalecido el ingreso de inversionistas extranjeros, con el resultado de una mayor participación de la banca internacional en la banca colombiana. Asociado a lo anterior, se presenta en este mismo período una política de privatización, que pretendió devolver al sector privado las organizaciones del sistema financiero que en décadas anteriores, obligada por la crisis financiera, fueron intervenidas o nacionalizadas. Esto resultó ser un importante estímulo para el crecimiento y consolidación de los cuatro grupos económicos privados más importantes del país (Herring & Santomero, 1990): el llamado Sindicato Antioqueño, hoy GEA (Grupo Empresarial Antioqueño), el Grupo Santodomingo (Bavaria), el grupo Sarmiento Angulo (Grupo AVAL, compró a través del Banco de Bogotá a Megabanco por 808 mil millones, el 16 de marzo de 2006), el grupo Ardila.

Sin embargo, es necesario señalar que los otros conglomerados: Grupo Cafetero, Bolívar, Colpatria, Fundación Social, Granahorrar (hoy nacionalizado), Confivalle, Superior, Citibank, Banco de Crédito, Banco Unión, Corfidesarrollo, Delima, Selfin, Skandia, presentaron un avance en sus operaciones pero a menor escala, tanto que hoy algunos de ello han desaparecido.

La última década del siglo XX fue de grandes cambios para el país. Inició con el proceso de apertura económica (1990), que proyectó la estructura del mercado al plano de la competitividad internacional. De hecho, esto cambió el paradigma técnico-administrativo que, hasta ese momento, servía de carta de navegación a los diferentes sectores económicos. Por eso, no resulta pretencioso decir que para abordar el análisis de la situación colombiana, el sector financiero actúa como termómetro de la economía. A través de sus organizaciones (bancos, corporaciones, cooperativas, etc.), se dinamizan las transacciones comerciales e industriales del país.

Los cambios en el sector financiero colombiano pasan por compras de nuevas instituciones; fusiones de entidades bancarias con corporaciones de ahorro y vivienda; privatización de bancos; reconversión técnico-administrativa, como el caso Bancafé; incursión del capital extranjero en el sector, caso del grupo Bilbao Vizcaya, Ganadero y el 55% de las acciones de Bancoquia vendidas al Banco Santander de España. Tales cambios traen consigo

nuevas formas de operación, tanto al interior de las organizaciones como en el entorno (económico, político y social) donde éstas desarrollan sus actividades (Hernández, 2000).

El sector financiero experimentó grandes cambios durante la última década del siglo pasado. Estos se inician con los objetivos de las organizaciones del sector y trascienden a la estructura administrativa y tecnológica. En un estudio, realizado por el Banco de la República (2003), se pudo constatar el tipo, magnitud y posibles implicaciones de los cambios organizacionales y estructurales originarios de nuevos fines y objetivos. Todo esto en el marco de la competencia que hoy presenta el sector y que, de hecho, ha creado un nuevo escenario para un mayor desarrollo gerencial. De hecho, en el sector financiero colombiano, los fines y objetivos de las organizaciones se definen de diferentes formas. Es allí donde prevalece la opinión de la alta y mediana gerencia, liderada en muchos casos por el propio presidente de la compañía o por el gerente general y la junta directiva. Participan también los jefes de división, quienes, en algunos casos, deciden la participación de agentes externos, fundamentalmente contratados como asesores y con quienes se pretende impulsar una concertación entre los diferentes actores, integrantes de los grupos de decisión.

Los principales cambios ejecutados en las organizaciones del sector financiero corresponden a reestructuraciones del área administrativa, desarrollo de planes estratégicos y planeación de objetivos mediados por estrategias de mediano y corto plazo. Son varios los factores que han influido en dicho proceso, pero el más decisivo es el nivel de competitividad. Este se establece allí, con mayor intensidad, en los últimos años. Y su objetivo es prestar un mayor y mejor servicio, disminuir costos de funcionamiento, brindar mayor información de manera clara y oportuna, abrir nuevos mercados y profundizar en el mercado de la banca personal, que ha sido un poco marginal (Estrada, 2005).

Estos cambios se producen de manera gradual, desde comienzos de la década del noventa. Recordemos que en esa coyuntura las organizaciones del sector se caracterizaban por administrar deficientes procesos de planeación; por otorgar una marcada importancia, casi exclusiva, al área comercial; por la rigidez en sus procesos administrativos y en la presentación difusa de sus

objetivos. También se define como característico la falta de participación de los empleados en el planteamiento de objetivos, lo cual genera una mayor falta de compromiso, problemas de comunicación y dependencia en el ejercicio de las actividades. Otro aspecto importante es el marcado divorcio entre el área comercial y administrativa, en cuanto a identidad de objetivos, claridad en su definición y rivalidad entre las personas de las diferentes áreas, así como dificultad en la comunicación.

A partir de la década del noventa, se nota en las organizaciones del sector mayor interés en la generación de estrategias de penetración en el mercado; más eficiencia en los depósitos y colocaciones del dinero. Su objetivo era mantener una eficaz y competitiva estructura de costos; lograr un mayor nivel de satisfacción tanto del cliente externo como el interno; asegurar la calidad en los procesos y estar en mayor contacto con el cliente, pues el área comercial fue considerada como el grupo preferencial en su relación con el consumidor. De igual manera, se presenta una mirada con mayor responsabilidad por parte de los funcionarios, en cuanto a los cambios del medio ambiente. Y se considera de vital importancia, para futuros desarrollos y procesos de planeación, el análisis de los entornos en los cuales se mueve la organización. Entre los que más se privilegian de ese análisis son: el entorno económico, social y jurídico. Es importante señalar que éste último resulta ser determinante en el período analizado, dadas las diferentes campañas nacionales e internacionales contra el lavado de activos a organizaciones delictivas, en especial el narcotráfico (Urrutia, 2000).

En el sector financiero, los fines y objetivos se establecen de acuerdo con los planteamientos expresados por la alta y media gerencia, así como por el comité de presidencia, el gerente general, jefes de división, cada regional y sus áreas específicas. También se han efectuado cambios en las organizaciones financieras para reestructurar el área administrativa, desarrollar un plan estratégico y planear objetivos en estrategias a largo plazo. Las causas de estos cambios han sido, en mayor medida, la competencia en la cual ha incursionado recientemente el sector. Su objetivo es prestar más y mejor servicio, disminuir el costo, brindar información clara y oportuna, abrir nuevos mercados y, sobre todo, prestar mayor atención a la banca personal antes olvidada. Para ello, se ha realizado una estratificación del mercado.

Con relación a los funcionarios, se considera nulo o inexistente el aporte del trabajador en relación con los objetivos, los aportes se limitan a sugerencias comunicadas a sus jefes inmediatos y a propuestas sobre su labor específica. La retribución recibida por esos aportes está representada en capacitación, mayor ingreso, seminarios y bienestar social. Los entrevistados manifestaron que no hay remuneración u otro beneficio por parte de la empresa por sugerencias presentadas. No tener en cuenta la opinión del trabajador en el planteamiento de objetivos genera rigidez, falta de compromiso, mala comunicación, dependencia y saturación de labores, pero adicionalmente dificulta los procesos de innovación y de creatividad (Mc Adam, 2002).

En el caso de organizaciones como el Banco de Occidente, sus fines y objetivos son planteados por gerencia alta y media, por comités de presidencia, por gerentes de división y estatutos de ley. Mediante esa estrategia se hace frente a la competencia y a las difíciles situaciones del entorno. Para los directivos está claro que la mejor forma de lograrlo es no perder de vista que el cliente es lo primero y es quien, en primera instancia, tiene la razón. Por otro lado, y con el fin de mantener unos fines y objetivos acordes a las situaciones del entorno, éstos son revisados cada seis meses por las regionales y cada año por las gerencias.

Estos cambios comprometen cada vez más a los empleados, quienes al final son quienes los implementan. No obstante, y aunque hay participación de manera esporádica y casual en la formulación de los mismos, la retribución por este servicio se estimula a través de la implementación de programas de calidad total, cursos de capacitación, beneficios sociales, estímulos económicos, posibilidades de ascenso y garantías de estabilidad. Todo esto obedece a una estrategia muy particular de hacerle frente al proceso de modernización. Por ejemplo: el caso de la retribución que los empleados reciben por participar en la formulación de los fines y objetivos. Los funcionarios consideran que sí hay estímulos por parte de las entidades y que por lo general son de tipo económico. También existen reconocimientos de tipo meritario en el que los empleados son premiados a través de diplomas o certificados. Otros estímulos son orientados, principalmente, hacia la media y alta gerencia, con la participación accionaria en la empresa, clubes, seguros de vida y becas. Por su parte, los trabajadores operativos cuentan con otros estímulos, tales como los préstamos para vivienda, carro, auxilio

de estudio y capacitaciones en programas de calidad total o de formación personal.

Las nuevas formas de organización del trabajo, la generación de nuevo conocimiento aplicado a los servicios y productos del sistema financiero mundial han transformado las organizaciones bancarias en Colombia. Los desarrollos tecnológicos han generado grandes procesos de innovación en las prácticas administrativas tanto al interior de la organización como en las relaciones con los usuarios de los servicios financieros.

El sector bancario colombiano ya no es disperso y en proceso de consolidación como lo era hace ya algunas décadas; hoy es un sector integrado y compuesto por 24 bancos. En 1997, existían 41 entidades, con participación minoritaria; hoy el sector se ha visto sometido a un fuerte proceso de transformación a partir de múltiple fusiones y adquisiciones que se iniciaron a mediados de los noventa, con interrupciones en algunos años de crisis, pero reiniciado de manera muy fuerte a partir del año 2003. Realmente lo ocurrido durante estos años, ha sido la expansión y fortalecimiento de algunos bancos, concentración y desaparición de otros.

Estos procesos de transformación, internacionalización y nuevas tecnologías en el sector se empezaron a gestar a raíz de la apertura económica y la liberalización de los mercados cambiarios y financieros en Colombia, lo cual generaba grandes oportunidades para la consolidación e integración tanto del sector financiero como de los otros sectores de la economía. Desde comienzos del 2003, se evidenciaba una gran competencia por el mercado, particularmente por dos grandes del sector: Bancolombia y el grupo AVAL. Pero la competencia se haría más fuerte con la incursión de manera significativa de DAVIVIENDA, convertida en banco, la cual compró Bancafé y posteriormente al Banco Superior, convirtiéndose así en el tercer banco del país, mientras que BBVA compró a Granahorrar, convirtiéndose en el cuarto banco del país. Es así como el 72.4 % del sistema bancario se encuentra en manos de cuatro actores: AVAL (28.7%), Bancolombia (20.8%), DAVIVIENDA (12.1%) y BBVA (10.9%).

Los procesos de transformación organizacional incluyen transformaciones técnico-productivas, con el fin de hacerle frente a los nuevos retos de

la competitividad y la globalización de los mercados. Es así como las organizaciones bancarias tuvieron que acudir a nuevos paradigmas administrativos, como las alianzas estratégicas, las fusiones e incluso en algunos casos a las propias liquidaciones o en otros a la propia intervención del Estado para salvaguardar los intereses de los ahorradores. En este sentido el sistema financiero desarrolló nuevos sistemas de planeación financiera que en décadas pasadas se presentaban como deficientes planes estratégicos; se desarrollaron transformaciones en los procesos administrativos al mismo tiempo que se evidenció un marcado énfasis por el área comercial.

En cuanto a la renovación de las organizaciones bancarias, encontramos una mayor predisposición a hacerle frente a los nuevos escenarios de la competitividad, a través de reestructuraciones administrativas, disminución de los costos de funcionamiento y una mayor orientación hacia la gerencia del servicio. Se presentaron dinámicas de transformación en los procesos de comunicación, disminuyendo el anterior “divorcio” entre las áreas administrativas y comerciales y mejorando los tiempos de respuesta a las solicitudes de los clientes. En este sentido se creó el escenario propicio para la apertura de nuevos mercados, un mayor énfasis hacia la banca personal, un interés creciente por la eficiencia en la estructura de costos y un mayor énfasis en el aseguramiento de la calidad.

Otro aspecto encontrado en la dinámica de transformación organizacional tiene que ver con un mayor esfuerzo en la satisfacción del cliente interno y externo, lo que ha permitido incrementar el grado de compromiso de los funcionarios hacia la institución; en el caso del cliente interno y hacia el exterior se vislumbró una mayor integración entre los aspectos sociales, económicos y jurídicos (campañas contra el lavado de activos).

En los aspectos relacionados con los cambios tecnológicos y la innovación se encontró una mayor consolidación de los sistemas de información, lo que incrementó su confiabilidad y validez. Así mismo, una mayor agilidad y flexibilidad en las operaciones, mediante un incremento en el grado de especialización de las actividades y una tendencia hacia el autocontrol con el apoyo de nuevas tecnologías.

La incorporación de nuevas tecnologías ha generado entre un 25% y 27% de desplazamiento de fuerza de trabajo, al igual que un incremento obligado del nivel de calificación laboral (recalificación). Podríamos señalar que la incorporación de nuevas tecnologías se ha presentado tanto en aquellas denominadas tecnologías duras (máquinas y herramientas) como en aquellas denominadas blandas (procesos administrativos). En el primer caso encontramos aspectos como el rayo láser, la fibra óptica, la robótica, el *home banking*, las comunicaciones vía satélite; mientras que en el segundo caso encontramos la calidad total, la reingeniería, el *kaizen* y el *benchmarking*, para citar algunos.

CONCLUSIONES

- Los conceptos de autoridad, dominación y control desarrollados por Max Weber, al igual que los planteamientos de la división social del trabajo y la solidaridad orgánica y mecánica, posibilitan entender los procesos de integración, colaboración y cohesión entre los diferentes actores sociales. La dinámica y estructuración de las sociedad establece nuevas realidades, pero los conceptos de solidaridad, división social del trabajo, autoridad y poder apuntan a identificar aspectos estructurales de las relaciones sociales y contribuyen desde la sociología a explicar sus diversas manifestaciones.
- El poder y la autoridad son conceptos sociológicos de gran importancia para entender los fenómenos de integración social, la estructuración del poder y las diferentes fuentes que lo sustentan. No es posible entender la dinámica social de las organizaciones sin acudir a los aportes de la sociología que nos permiten interpretar los hechos sociales, en el entendido de Durkheim, ni explicar la acción social con arreglo a fines y a valores en los postulados de Max Weber.
- El poder y el crecimiento económico en Occidente permite explicar las nuevas realidades sociales en el marco de las integraciones y el nuevo ordenamiento mundial, a través de bloques económicos, como la Unión Europea o el G-8, en los que se logran identificar y se construyen las bases de los nuevos poderes sociales y económicos en el mundo.

- El sector financiero mundial y el sistema bancario colombiano son una muestra de los procesos de integración y cohesión social que se presentan a través de las organizaciones. El sector financiero incrementa su poder y ha logrado que hoy se esté hablando de la “monetización del mundo”; los problemas del sector financiero mundial son problemas de la sociedad y es tanto su poder que, por un lado, los beneficios están totalmente individualizados, pero por otro, las pérdidas rápidamente se socializan. Los procesos de integración en Colombia han generado mayor poder para los diferentes actores y el sector genera las mayores utilidades; el mercado de la especulación ha cambiado la dinámica y concepción del trabajo.

Referencias

- Amblard, H. (1996). «Une sociologie de la traduction», *Les nouvelles approches sociologiques des organisations*, Paris, Seuil, pp. 129-139; 167-178.
- Bouzas, J. (1996). *Bancomer: Reprivatización de la banca y flexibilización de las relaciones laborales*. México: UNAM.
- Bruyn, S. (1966). The human perspective in Sociology. In *The methodology of participant observation*. Englewood Cliffs: Prentice – Hall.
- Clavijo, S. (2000, octubre). “Hacia la Multibanca en Colombia: Retos y Retazos Financieros. En: *Revista del Banco de la República*.
- Clavijo, S. (2002, January-june) “Towards multibanking in Colombia: from ‘patchwork’ to financial holdings”, *Money Affairs*.
- Dahrendorf, R. (1959). «Classes in post-capitalist societies: The industrial conflict», in *class and class conflict in industrial society*, California: Stanford University Press, pp. 243-282.
- Durkheim, É. (2008, dec.) «La division sociale du travail», sections choisies à partir du site web Les classiques des sciences sociales : www.classiques.qc.ca
- Eisenhardt, K. (2007). Theory building from case: opportunities and Challenges, *Academy of Management Journal*, 50(1), p. 25-32.
- Estrada, D. & Osorio, P. (2004). “Efectos del capital financiero en la eficiencia del Sistema bancario colombiano”, *Borradores de Economía*, 292, Banco de la República.
- Estrada, D. (2005). “Efectos de las fusiones sobre el mercado financiero Colombiano”, *Borradores de Economía*, 329, Banco de la República.

- Hatch, Mary Jo & Ann L. Cunliffe, 1997. «Histories, metaphors, and perspectives in organization theory», *Organization theory: modern symbolic and postmodern perspectives*, pp. 21-59.
- Herring, R.J. & Santomero, A.M. (1990) “The corporate structure of financial conglomerates”, *Journal of Financial Services Research*, 471-497.
- Janna, M. (2003). “Eficiencia en costos, cambios en las condiciones generales del mercado, y crisis en la banca colombiana: 1992-2002”, *Borradores de Economía*, 260, Banco de la República.
- Kennedy, P. (1999). *Preparing for the twenty-first Century*. (En español: *Hacia el siglo XXI*. Barcelona.
- McAdam, R. & McLelland, J. (2002). Sources of new produce ideas and creativity practices in the UK textile industry. *Technovation*, 22 (2), p. 113-121.
- Crozier, M. (1969). *El fenómeno burocrático volumen II*. Buenos Aires: Amorrortu.
- Garreth, M. (1998). *Imágenes de la Organización*. México D.F.: Alfaomega.
- Mills, C. Wright, 1966. «The New Middle Class» et «The Managerial Demiurge», *White Collar*, New York: Oxford University Press, pp. 63-111.
- Norton, J.J. (2005, octubre) “Global Financial Sector Reform: The Single Financial Regulator Model Based On The United Kingdom FSA Experience – A Critical Reevaluation” [(Foro Internacional sobre Reforma al Mercado de Valores en Colombia, Ley 964 de 2005; Universidad Externado de Colombia)].
- Perrow, Ch. (1990). *Sociología de las Organizaciones*, Bogotá: Mc Graw Hill.
- Pfeffer, J. (1997). «Organizations from a Critical Theory Perspective», *New Directions for Organization Theory*, New York: Oxford University Press, pp. 177-189.
- Suescún, R. (1987). “Nueva evidencia sobre economías de escala en la banca colombiana”, *Ensayos sobre Política Económica*, 12, Banco de la Republica.
- Suescún R; Misas, M. (1996). “Cambio tecnológico, ineficiencia de escala e ineficiencia-X en la banca colombiana”, *Borradores de Economía*, Banco de la República, No. 59.
- Chiesa, V., Manzini, R, & Pizzurno, E. (2004). The externalisation of R&D activities and the growing market of product development services. *R&D Management*, 34 (1), 2004, p. 65-75.
- Rosenberg, Nathan. & L. E. Birdzell, Jr. (1986). “Preface & introduction”, *How the West Grew Rich: the economic Transformation of the industrial World*, New York: Basic Books, pp. 1-37.

- Ross, J. & Von Krogh, G. (1996). "The epistemological change: managing knowledge and intellectual capital", *European Management Journal*, 14 (4), p. 333-337.
- Rouleau, L. (2007). «L'analyse sociologique» suivi de «l'économie des organisations» et «l'analyse politique», *Théorie des organisations : approches classiques, contemporaines et de l'avant-garde*, Montréal : Presses universitaires du Québec, pp. 81-130
- Rouleau, L. (2007). «Les approches de l'avant-garde: la fin des années 1990 et le début des années 2000: La construction sociale», *Théorie des organisations : approches classiques, contemporaines et de l'avant-garde*, Montréal : Presses universitaires du Québec, pp. 157-178.
- Samuels, W.J. (2000). Sings, pragmatism, and abduction: The tragedy, irony, and promise of Charles Sanders Pierce, *Journal of Economic Issues*, 34(1), p. 207-217.
- Urrea, F. (1997). *La lógica de la subcontratación y las relaciones laborales*. Universidad del Valle.
- Urrutia, M. (1996, enero) "Primeros Efectos de las Reformas al Sector Financiero" *Revista del Banco de la República*, 819.
- Urrutia, M. (2000, enero). "Políticas para Evitar Burbujas Especulativas en Finca Raíz" *Revista del Banco de la República*.
- Urrutia, M. & Caballero, C. (2005, mayo). "El impacto del sector financiero en el crecimiento", Bogotá: Asobancaria.
- Varma, R. (1995). Restructuring Corporate R&D: From an autonomous to a Linkage model, *Technology Analysis & Strategic Management*, 7 (2), p.231-247.
- Weber, M. (1995). "Les relations économiques des communautés", *Economie et société/2*, Paris, plon, pp. 50-77.
- Weiss, A. (ed.) (1997) *Modernización industrial: empresa y trabajadores*. Bogotá: Universidad Nacional de Colombia, Departamento de Sociología.