

La crítica de los instrumentos de gestión como crítica del capitalismo¹

Eve Chiapello

Resumen

Este texto se presenta como un alegato a favor de un programa de investigación que pretenda analizar críticamente las transformaciones del capitalismo adentrándose en el análisis de los dispositivos de gestión. Pretendemos demostrar que es posible articular una crítica de los instrumentos de gestión y una crítica del sistema capitalista. Esta operación -que presupone un cambio de escala, ya que el análisis se refiere a pequeños objetos extraídos de situaciones de gestión, pero el objetivo es el sistema económico en su conjunto- no es en absoluto evidente. Nuestra argumentación sigue varios pasos. En primer lugar, defendemos la idea de que es posible analizar el capitalismo a partir de determinados instrumentos de gestión bien elegidos, que pueden ser buenos analizadores de un estado del sistema económico en un momento dado. En segundo lugar, mostramos que es posible desarrollar un análisis crítico de los instrumentos de gestión, que puede servir para revelar las asimetrías y representaciones sociales que contribuyen a reproducir en las situaciones en las que se utilizan. Por último, esbozamos algunas pistas que permiten llevar a cabo un análisis situacional de las herramientas de gestión con el fin de desarrollar una crítica del capitalismo.

Palabras clave: capitalismo, crítica, instrumentos de gestión

Sorprendentemente, son escasos los trabajos sobre los instrumentos de gestión entre quienes formulan un análisis crítico del capitalismo. La pregunta que subyacerá a esta conferencia es: ¿en qué medida una crítica de los instrumentos de gestión puede servir a una crítica del sistema capitalista?

Mi objetivo aquí no es dar una respuesta precisa a esta pregunta, sino más modestamente mostrar la pertinencia de una entrada a través de estos pequeños objetos que son los instrumentos de gestión para arrojar luz crítica sobre el sistema económico. Lo que propongo es, por tanto, un ensayo con un objetivo programático, y se presenta como una articulación de los trabajos que he realizado o estoy realizando sobre las herramientas de gestión, por un lado, y sobre la historia del capitalismo y la crítica, por otro.

Procederé en tres etapas: en la primera, defenderé la idea de que el capitalismo puede analizarse a través de las herramientas de gestión; en la segunda, daré detalles sobre la perspectiva crítica que puede construirse a partir de las herramientas de gestión; por último, en la tercera, formularé algunas propuestas sobre cómo pueden vincularse la crítica de las herramientas de gestión y la del capitalismo.

¹ Este texto se basa en una conferencia de Eve Chiapello, editada por Thomas Heller y Bénédicte Vidaillet. El original fue publicado con el título "La critique des instruments de gestion comme critique du capitalisme" en Thomas Heller, Romain Huët, Bénédicte Vidaillet (eds.) (2013) "COMMUNICATION ET ORGANISATION". Presses universitaires du Septentrion. Traducción elaborada por Fabián Leonardo Quinche Martín, Universidad Nacional de Colombia.

Analizar el capitalismo a través de las herramientas de gestión

Una característica esencial del capitalismo es que sus principales agentes son las empresas, es decir, "personas jurídicas" creadas por ley y con autonomía, que pueden actuar en los mercados, contratar, comprar y vender. Las empresas son, pues, seres artificiales. Están orientadas hacia la realización de una ganancia, que es uno de sus principios fundamentales de decisión. El sistema capitalista es un sistema animado y regido por una forma particular de organización de la economía que es la forma "empresa". Una vez establecidos estos elementos, la gestión adquiere toda su importancia, ya que la gestión es el fluido o flujo que hace que los colectivos de trabajo se concreten y coordinen. La gestión es lo que produce la organización. La gestión es lo que construye o da forma a la empresa, al prescribir los formatos de actuación. Construyen la unidad de colectivos de trabajo que no tienen otra razón de ser que la de estar unidos. En la historia de las teorías de la organización se ha explicado ampliamente que, en realidad, las organizaciones no están tan acabadas ni coordinadas, que están atravesadas por conflictos y tensiones, y que tampoco sabemos dónde están sus límites. ¡Así es! Sin embargo, sigue habiendo unidades de acción colectiva y me parece que la gestión contribuye enormemente a que las empresas existan como entidades coordinadas.

Una particularidad de la gestión, y cada vez más a lo largo de su historia, es que se trata de una práctica equipada. No es sólo cara a cara y discurso; el directivo hace un amplio uso de técnicas de gestión, la mayoría de las cuales tienen un sustrato formal o material². Por lo tanto, adentrarse a través de las técnicas de gestión es una buena forma de entender las empresas, que son en sí mismas centrales para la comprensión del capitalismo.

Pero el capitalismo no es sólo técnica, y esto me lleva a un segundo punto, que remite al trabajo realizado con Luc Boltanski (Boltanski y Chiapello, 1990): para que cualquier sistema económico o cuerpo social funcione, necesita también un sistema de representaciones y explicaciones. A partir de esta vieja idea de que existen mentalidades económicas asociadas a los sistemas económicos, retomamos con Boltanski este concepto de espíritu del capitalismo, para convertirlo en algo bastante cercano al significado weberiano. "Para nosotros, el 'espíritu del capitalismo' es la ideología que justifica el capitalismo, que lo hace deseable, que da buenas razones para implicarse en él. En otras palabras, lo que llamamos espíritu del capitalismo no es sólo una rejilla interpretativa que nos permite existir en este universo y actuar en él de forma más o menos ajustada; es también algo que da sentido a la existencia, y que da un cierto sentido al trabajo en este sistema. No se entiende aquí el concepto de ideología, y este es un punto en el que hemos insistido mucho, en el sentido de máscara o velo que cubriría la realidad de las cosas. Si siguiéramos este entendimiento, la deseabilidad del capitalismo sólo sería una operación para encubrir una realidad más oscura, que de hecho resultaría ser terriblemente opresiva, poniendo a los trabajadores en una situación de gran precariedad, por ejemplo. Creo que es un poco más complicado que esta idea de encubrimiento retórico de la explotación. La razón es que, a pesar de todo, este encubrimiento es también una forma de limitación del proceso de acumulación; los seres humanos están dotados de capacidad crítica, de reflexividad, por lo que, para que el encubrimiento se mantenga, hay que dar al menos un mínimo de cosas. Si se nos dice que el capitalismo es muy excitante y que puedes "pasártelo bien" aunque seas precario, esto presupone que es algo dado, es decir, que un número suficiente de personas puede seguir haciendo un trabajo excitante. Esto significa que, bajo un determinado

² Ciertamente, en el registro discursivo existen técnicas cuyo uso, en función de determinados propósitos, contribuyen a acercar la comunicación y la gestión.

régimen ideológico, en el sentido en que yo entiendo este término, no todo es igualmente factible, no todo es igualmente legítimo.

Esta limitación se consigue en gran medida a través de dispositivos de gestión e instrumentos que, a fin de cuentas, fijan o congelan los principios en un momento dado y hacen que la realidad se resista un poco más que si no existieran estos dispositivos. En otras palabras, las prácticas normalizadas y los instrumentos de gestión organizan en un momento dado el significado de lo que es factible de un modo relativamente coherente con los discursos y las ideologías. Existe, por tanto, una interpenetración, una conexión permanente entre este espíritu del capitalismo y los instrumentos, herramientas y prácticas de gestión. Aquí encontramos el argumento de Foucault de que no podemos disociar las formas de conocimiento y normatividad de los instrumentos, equipos y dispositivos, todos los cuales pueden considerarse como formadores de un régimen de gubernamentalidad, no ya de los países, sino de las empresas.

Volviendo a la noción de espíritu del capitalismo, propusimos con L. Boltanski una clasificación de los argumentos que componen las diferentes formas del espíritu del capitalismo, que pueden identificarse a lo largo del tiempo, es decir, los argumentos o promesas necesarios para atraer a la gente. Estas promesas se dividen en tres apartados: en primer lugar, tienen que decir por qué es emocionante estar en este sistema, es decir, por qué uno puede florecer en él, por qué invertir en él puede ser emocionante. Asociamos esta dimensión a las formas de liberación; consideramos que siempre tiene que haber algún tipo de promesa de liberación que puede ser de origen diverso según la época del capitalismo. En segundo lugar, tienen que decir por qué este sistema no es contrario al sentido de la justicia. En tercer lugar, tienen que decir por qué el sistema satisface las preocupaciones de seguridad.

Estos tres tipos de promesas (liberación, justicia, seguridad) se producen para facilitar el funcionamiento del sistema capitalista mediante el compromiso de muchos, y varían en contenido a lo largo de la historia. Así, hemos identificado diferentes periodos, con un primer espíritu del capitalismo, familiar y paternalista, que va de la segunda mitad del siglo XIX al primer tercio del siglo XX; un segundo espíritu que se asocia al periodo fordista de posguerra; y el tercer espíritu al que se dedica el libro, que se construye a partir de los años 1960-70, pero que se solidifica a finales de los años 1980 y principios de los años 1990. Cada uno de estos periodos tiene sus propias promesas, pero también sus propias prácticas de organización del trabajo y una serie de prácticas e instrumentos de gestión. Esto significa que detrás de estas promesas hay toda una organización del trabajo y un sistema social que debe poner en práctica estas promesas.

Por ejemplo, la promesa de seguridad en el "primer espíritu del capitalismo" se caracteriza por protecciones vinculadas a relaciones familiares o paternalistas a largo plazo con, por ejemplo, promesas de empleo a largo plazo, viviendas para los trabajadores, casas comunales, una serie de medidas que son también prácticas de gestión de los recursos humanos. Estas medidas desaparecieron cuando se consideró que la seguridad de los trabajadores ya no dependía de la relación con un jefe singular y personal que estaba en su tierra. Entonces se pusieron en marcha otro tipo de instrumentos y prácticas de gestión que dieron solidez a un nuevo sistema de justificaciones. Por ejemplo, uno de los instrumentos de gestión del "segundo espíritu", que se basa en una cierta meritocracia (relacionada con la promesa de justicia) es la posibilidad de que los directivos hagan carrera. Esta promesa implica la organización de trayectorias profesionales y normas de promoción. La promesa de seguridad se consigue mediante el desarrollo de la planificación, tanto para los Estados como para las empresas, que otorga un papel central a herramientas como el Plan o el

Presupuesto. Estos se practican a todos los niveles del sistema económico, lo que garantiza una cierta forma de estabilidad y permite también organizar un debate entre empresas de un mismo sector. Por ello, el neoliberalismo las combatirá muy duramente, ya que considera que los acuerdos entre competidores sobre precios y volúmenes son prácticas anticompetitivas. Pero estas prácticas no eran impensables en un Estado en el que la seguridad del sistema económico se gestionaba mediante la planificación.

El "tercer espíritu del capitalismo", el famoso "nuevo espíritu del capitalismo", corresponde a otra forma de acción del Estado y a otra época. Se basa en instrumentos de gestión diferentes. Para establecer el vínculo con el ejemplo anterior, las formas de gestión del personal que están surgiendo implican una destrucción o un desmantelamiento parcial de las carreras a largo plazo; asistimos así al desarrollo de la individualización de la medición del rendimiento, a la individualización de las trayectorias profesionales para todos los asalariados (y no sólo para los directivos), que era algo contra lo que se había construido el segundo espíritu del capitalismo, ya que estábamos en una gestión colectiva con representantes del capital y del trabajo que negociaban de forma colectiva. Así pues, las prácticas asociadas al tercer espíritu se basan en un desmantelamiento de estos acuerdos colectivos. La ola de individualización del rendimiento y las promesas de carreras profesionales que terminan con el proyecto actual aún no ha terminado. Las carreras se han redefinido como una serie de proyectos.

Así, cada época -quizá cada país, porque la temporalidad no es la misma en cada lugar- ve evolucionar concomitantemente los discursos de justificación, los dispositivos, las prácticas y las herramientas de gestión que los acompañan.

En el libro *El nuevo espíritu del capitalismo*, estas herramientas de gestión no fueron objeto de un análisis preciso por nuestra parte, y eso es lo que me interesa hoy. Con Nicolas Berland, por ejemplo, hemos realizado un análisis detallado de una de estas herramientas, el control presupuestario (Chiapello y Berland, 2009). El presupuesto es un plan a un año. Después, periódicamente, se miden los resultados obtenidos, se calculan las desviaciones con respecto a las previsiones y se deciden las medidas correctoras. Esta forma de concebir la gestión tiene una historia que comienza a principios del siglo XX. Los promotores de este control presupuestario empezaron a hacer campaña en los círculos patronales, círculos reformistas muy activos, sobre todo durante los años 30, para intentar responder al desorden del sistema económico. Son ideas que circulan en casi todos los círculos reformistas, desde los liberales hasta los comunistas inspirados en la Unión Soviética. En este documento destacamos cómo este instrumento, que se considera en el corazón del "segundo espíritu", se irá alistando y construyendo como la solución práctica para hacer realidad un capitalismo renovado, basado en un nuevo sistema de promesas. Las tres promesas del espíritu del capitalismo anteriores a la crisis de los años 30 que hemos mencionado entran en crisis en momentos diferentes.

Así, la crisis de las promesas de seguridad y justicia está claramente ligada a la crisis económica; la crisis de la promesa de excitación (que en el primer espíritu está ligada a una fe general en el progreso técnico) estallará más bien al final de la Segunda Guerra Mundial, entre otras cosas porque esta guerra demuestra de forma masiva e incuestionable, con la bomba atómica y las cámaras de gas, que el progreso técnico no es necesariamente sinónimo de progreso social.

Tras la crisis de las distintas promesas, diversos movimientos de pensamiento (como el corporativismo, el planismo, el keynesianismo) asumieron la reconstrucción ideológica del

capitalismo. En las soluciones que improvisaron, aparecieron nuevas prácticas de gestión. Así, la crisis de la promesa de seguridad a través de las relaciones personales, propia del primer espíritu, engendra la construcción de una nueva promesa de seguridad a través de la planificación. En la empresa, el presupuesto pasa a ocupar un lugar central. Tras la promesa de excitación a través del progreso técnico, se desarrolló la idea de excitación a través de la descentralización de responsabilidades, el hecho de tener trabajadores más responsables, en la que se basó la gestión por objetivos, cuya edad de oro fue la década de 1960, y que se ajustó a las prácticas presupuestarias. Se puede decir que las prácticas presupuestarias fueron inicialmente prácticas de planificación y luego se utilizaron para motivar a las personas diciéndoles: "como has planificado hacer tal o cual presupuesto, éste será tu objetivo. Y puesto que es tu objetivo, sólo nos fijaremos en la consecución de éste. Serás libre de jugar con todas las líneas de tu cuenta de resultados siempre que nos sirvas el resultado final previsto en el presupuesto". Y por último, siguiendo la idea de una justicia basada en la recompensa de la lealtad, característica del primer espíritu, se construye una justicia basada en cifras indiscutibles, que permiten luchar contra el favoritismo y el nepotismo. El análisis de este objeto, el control presupuestario, permite así mostrar cómo un instrumento de gestión se cargará progresivamente de promesas y se recompondrá en parte en función de lo que se le haga soportar. Así es como la planificación, cuando se vincula a la gestión por objetivos, se convierte en un instrumento de desarrollo.

Hoy, en este mundo de mercado, cortoplacismo, etc., constatamos que el presupuesto está en crisis y que hemos pasado a una gestión sin presupuesto. La exigencia de actualizar los presupuestos cada tres meses ha hecho añicos la idea misma de planificación...

Esta forma de cuestionar las herramientas de gestión conduce a la hipótesis de que es posible encontrar, para cada momento de la historia, instrumentos simbólicos o centrales para el funcionamiento del capitalismo. Con esta condición, es posible analizar el capitalismo a través de las herramientas de gestión.

Analizar las herramientas de gestión desde una perspectiva crítica

Analicemos ahora las herramientas de gestión en particular. ¿Cómo analizarlas desde un punto de vista crítico?

Una característica de las herramientas de gestión es su materialidad: pueden ser un sistema de información, una grilla asociada a prácticas (por ejemplo, una grilla de medición de resultados, una grilla de entrevistas de fin de año, etc.). Y es gestión en la medida en que estas herramientas se orientan hacia la búsqueda de la eficacia y la eficiencia. Lo que me interesa de las herramientas de gestión es precisamente su materialidad, que las hace visibles en un sistema de gestión, en una empresa; son puntos fijos que nos permiten comprender los sistemas organizacionales. Son una muy buena manera de centrar la atención para intentar comprender lo que ocurre en torno a tal o cual indicador, en torno a tal o cual grilla. Es algo sorprendente cuando uno entra en las empresas, cuando habla con los directivos: las herramientas están constantemente presentes, están omnipresentes en la vida de las organizaciones. Y sin embargo, paradójicamente -pero habría que hacer un análisis histórico de las ciencias de la gestión para entenderlo-, se estudian muy poco. De hecho, se habla muy poco de las técnicas de gestión, como si interesarse por ellas fuera el vergonzoso residuo de una época pasada de las ciencias de la gestión, es decir, la época en la que las ciencias de la gestión se dedicaban a la ingeniería de gestión y pretendían mejorar las herramientas de gestión. Yo vengo de una generación intermedia, por lo que los colegas que tenía

cuando empecé mi carrera tenían un enfoque ingenieril de la investigación, es decir, buscaban mejorar los sistemas de cálculo de costos, mejorar las técnicas de gestión... Siempre miraban las prácticas desde el punto de vista de la eficacia o la eficiencia para mejorarlas. Y luego, debido al desarrollo de las ciencias de la gestión y/o a su búsqueda de ennoblecimiento, fuimos hacia la idea de que la gestión era el objeto y no el proyecto de las ciencias de la gestión. Así pues, nos interesamos por las prácticas, pero perdimos el interés por las técnicas, que se convirtieron en los objetos de la generación pasada. Así, la reflexión sobre las herramientas se abandonó y se dejó en manos de los consultores, cuyo papel consiste principalmente en vender la implantación de nuevas herramientas.

Sin embargo, desde hace unos diez años, en Francia y sobre todo en el extranjero, ha vuelto a surgir el interés por la herramienta, pero un interés diferente del interés ingenieril de la generación que me acaba de preceder, y más crítico.

Hacer un análisis crítico de estas herramientas es redescubrir lo que hay de político y social en la tecnología, y lo que se refiere a las opciones de la sociedad. Esto es, por ejemplo, lo que propone Valérie Boussard (2001) en un fascinante artículo sobre los indicadores prevalentes, uno de cuyos casos se sitúa en una Caisse d'Allocations Familiales. Ella parte de la constatación de que en las organizaciones de hoy, con las múltiples bases de datos disponibles, circulan centenares de indicadores. Sin embargo, es posible reducirlos a dos tipos: aquellos, muy poco numerosos, de los que todo el mundo habla, para bien o para mal; ya sean criticados o apoyados, producen discurso. Es lo que ella denomina "indicadores destacados". Y luego está la masa de cifras que existen, que están en los cuadros de mando, pero de las que nadie habla. Y esquemáticamente, su propuesta es que el análisis de los indicadores destacados y su deconstrucción nos permiten acercarnos a la organización y entender cómo funciona. Por ejemplo, en HEC, donde soy profesora, tenemos un indicador destacado, que es el ranking del Financial Times. Así que todo el mundo habla de la clasificación de escuelas de negocios del Financial Times, para bien o para mal, y nuestro director general nos ofrece champán cada vez que sale una clasificación porque seguimos subiendo. En L'Oréal, en los tiempos de Lindsay Owen-Jones, había un indicador destacado que era "OJ one", es decir, ¡el indicador tenía el nombre del jefe!

En la Caisse d'Allocations Familiales donde Valérie Boussard llevó a cabo su investigación, el indicador más importante era el atraso de existencias. Se trata de un indicador que mide el número de expedientes que el servicio competente no ha tenido tiempo de tramitar transcurrido cierto tiempo desde su recepción. Este indicador pone de relieve, y en cierto modo ennoblece, el trabajo de las personas que están en este departamento, que son las que abren los expedientes, las que comprueban si están todos los documentos, etc. Con este indicador, de hecho, sólo se habla de ellos: bien, si el retraso es bajo, o malo. Pero es el indicador del que todo el mundo habla y que sitúa este servicio en el centro de las representaciones de la organización. Sin embargo, en las Caisses d'Allocations Familiales hay otras personas, otros servicios, y en particular un servicio que emplea a muchos trabajadores sociales, que no hacen el trabajo industrial de tramitación de expedientes, que es un trabajo administrativo muy taylorizado. Por el contrario, hacen lo que llaman trabajo "cualitativo", que presta atención a las singularidades de la familia, etc. Y estos trabajadores sociales están descontentos con su trabajo. Y estos trabajadores sociales están descontentos porque se habla muy poco de su trabajo, es decir, no están representados por el retraso de existencias. En esta CAF, todo el mundo habla del retraso de existencias; algunos están contentos por ello y otros se sienten oprimidos.

La autora del estudio muestra que este indicador está vinculado a un esquema mental propio de esta CAF, según el cual la misión más importante de la organización es pagar lo antes posible a las personas que necesitan su ayuda. Identificar esta creencia compartida ayuda a entender por qué el retraso de existencias se considera el indicador más importante para medir si la CAF está cumpliendo su misión.

El problema es, por supuesto, que se trata de una visión sesgada. Incluso si se tomara en serio esta representación del buen funcionamiento, sería necesario medir al menos el tiempo total transcurrido entre la primera solicitud y el primer pago, y no sólo el número de casos pendientes en el servicio. Para minimizar el tiempo de retraso en el servicio, los expedientes se devuelven en cuanto falta un papel. Así pues, el beneficiario debe completar el expediente, devolverlo y el procedimiento vuelve a empezar de cero. En realidad, se trata de un indicador con mucho sesgo. La cuestión que se plantea es por qué se mantiene este indicador. Lo que Valérie Boussard subraya aquí es que este departamento, que está en el centro de las representaciones por el retraso bursátil, es también el que tiene más poder dentro de la organización y cuyos empleados son los más sindicados. Así pues, tenemos un grupo dominante formado por empleados de este departamento, que está en el centro de las representaciones, y que oscurece una parte del funcionamiento de la caja. El hecho de que este indicador sea un instrumento de poder explica la gran dificultad para modificarlo. Además, la autora lo intentó y fracasó, al chocar con la estructura política de la organización.

Por consiguiente, un indicador, un objeto tan insignificante como una cifra, puede ser un excelente analizador tanto de las representaciones dominantes como de los juegos políticos dentro de una organización. Esto significa que no debemos detenernos en la superficie del indicador, sino analizar lo que se dice que hace y para qué sirve oficialmente. Es interesante averiguar en los instrumentos qué estructuras de poder los han producido y cuáles se han depositado en ellos.

Otro ejemplo: los instrumentos de gestión se basan con frecuencia en categorizaciones, sobre todo de grupos sociales... Podemos preguntarnos entonces qué grupos están presentes en las categorizaciones incorporadas al instrumento y cuáles son invisibles. Son elementos que pueden estudiarse. También es posible analizar los conceptos, el lenguaje, los sistemas de categorías, todo lo que se ha depositado en el instrumento. Lo que hace que el instrumento, la herramienta, sea apasionante de estudiar es que, una vez depositado, se olvida, queda cubierto por la técnica. En la superficie, no es más que un indicador, mientras que lo que lo compone se reproduce por el hecho mismo de que el indicador es utilizado por diversos actores. Alguien que empieza a trabajar en la CAF, que nunca ha visto otra caja, y a quien se le dice que el retraso de existencias es un indicador crucial, se le socializa el retraso de existencias, cree en el retraso de existencias y ya está: se reproduce la estructura de poder, la estructura cognitiva y los valores asociados. Las herramientas son objetos que permiten la reproducción social.

Hemos visto que es posible analizar el capitalismo a través de la búsqueda de instrumentos que son típicos; hemos visto a través del ejemplo de los indicadores prevalentes que es posible buscar lo político, lo social, lo cognitivo, detrás de los objetos técnicos. Nos queda por considerar el vínculo entre la crítica de los instrumentos de gestión y la del capitalismo.

Un enfoque crítico del capitalismo basado en el análisis crítico de las herramientas de gestión

Si bien es posible proponer análisis críticos de las herramientas de gestión, ello no significa que dichos análisis tengan nada que ver con una crítica del capitalismo. Para ello, es necesario volver a un nivel macro. En esta tercera parte, me limitaré a proponer algunas pistas basadas en mi trabajo y en las ideas que defiendo.

Empezaré con la siguiente idea: si podemos seguir llamando capitalismo a algo que se ha transformado considerablemente al menos en los dos últimos siglos, es porque existe una dinámica general del sistema que siempre produce más o menos el mismo tipo de problemas o desastres. Esto significa que, en mi opinión, lo que se achaca a este sistema económico es siempre más o menos lo mismo, obviamente con formas históricas cambiantes. Así que no hay un número infinito de posibles críticas al capitalismo.

Una de las cosas que estoy haciendo en este momento es clasificar todos los textos críticos que encuentro y he conseguido clasificarlos en cuatro categorías. Me parece que todas estas críticas se refieren sólo a cuatro tipos, que pueden hibridarse, encontrarse, etc., pero básicamente se trata siempre de los mismos cuatro temas.

Así, podemos meter en el mismo grupo que yo llamo "crítica del artista" la crítica que procede de la Escuela de Frankfurt y la crítica de la sociedad de consumo; esta crítica tiene una historia, se renueva, toma nuevos objetos, pero siempre son los mismos problemas los que se vuelven a estudiar porque siempre toman una forma histórica localizada, lo que también explica por qué es interesante seguir estudiándolos. Que no haya descubrimientos teóricos fundamentales no significa que debamos dejar de criticar las encarnaciones históricas. Siempre surgen los mismos problemas. Lo que cambia es la intensidad de los problemas, su forma histórica particular, o la manera en que el capitalismo en sus evoluciones (por ejemplo, tratando de abordar ciertos problemas -porque la crítica es demasiado fuerte en un momento dado-) saca a la luz nuevos problemas, al menos en su forma.

La cuestión de la relación entre el análisis de los instrumentos de gestión y la crítica del capitalismo puede plantearse así: si damos por sentada esta lista de problemas recurrentes asociados al funcionamiento del sistema capitalista, ¿en qué medida el estudio de los instrumentos de gestión nos permite arrojar nueva luz sobre ellos y comprender los problemas de una época?

Frente a un determinado estado del capitalismo, ¿cuáles son las formas de alienación del trabajo y de vulneración de la libertad, las formas que adopta la dominación o las formas de pérdida de sentido, de condicionamiento, de destrucción de la belleza o de la autenticidad en el trabajo? Estos problemas han sido especialmente abordados por la crítica del artista.

También podemos preguntarnos por las formas de destrucción de la solidaridad y de los vínculos sociales. Este es el tema de una crítica que he añadido desde *El nuevo espíritu del capitalismo*, una crítica que fue muy importante a finales del siglo XIX, cuando la gente se lamentaba de la pérdida de los pueblos, de la pérdida de la solidaridad familiar, y que yo llamo la "crítica conservadora". Se trata de una crítica persistente que se repite una y otra vez, y que actualmente es muy fuerte en algunos países en desarrollo, que, un siglo después de Europa, se ven duramente afectados por un crecimiento económico que destruye las funciones de las aldeas.

Un tercer grupo de críticas constituye la "crítica ecológica", que se centra en los vínculos entre el capitalismo y las formas de destrucción de la naturaleza.

Por último, el cuarto tipo de crítica es la crítica social, que cuestiona las formas de injusticia social y desigualdad producidas por el sistema y las modalidades de explotación.

A partir de esta categorización en cuatro conjuntos críticos, es posible buscar vínculos entre las prácticas y herramientas de gestión, por una parte, y estos diferentes problemas genéricos del capitalismo, por otra.

Tomemos, por ejemplo, las redes sociales, que no son propiamente herramientas de gestión, pero que hoy en día se utilizan bastante para el marketing directo y para llegar a los públicos objetivo. Se puede intentar apoyar una denuncia de estas herramientas como grandes tentáculos que recogen datos personales con el único objetivo de venderlos a empresas que podrán dirigir mensajes comerciales basados en los intereses revelados por estas personas en las redes sociales. Tal denuncia está en consonancia con el tema de la alienación y la destrucción de las libertades, cuya causa principal es la búsqueda de beneficios por parte de las empresas al servicio de los accionistas. Seguimos en un sistema económico basado en empresas capitalistas, pero hay nuevos medios de opresión, nuevas formas de destrucción de la libertad, nuevas formas de alienación.

Por último, tomaré otro ejemplo, que tal vez esté más cerca de las herramientas de gestión que el ejemplo de las redes sociales, y es el de los mercados financieros. Desde mi punto de vista, los mercados financieros son principalmente organizaciones que tienen sistemas de gestión. Los accionistas tienen sistemas de gestión porque los accionistas suelen ser empresas; son organismos colectivos. Los fondos de pensiones son organizaciones. Nos hacen creer que son mercados, pero son sobre todo lugares con organizaciones, que tienen sistemas contables que captan beneficios... A partir de ahí, podemos muy bien ir a buscar los indicadores de los actores de los mercados financieros y hacer un análisis crítico de ellos al servicio de un análisis crítico del capitalismo. Resulta que la "revolución neoliberal" fue de la mano de la llegada de una nueva generación de herramientas de gestión, derivadas de las herramientas de las finanzas que se inventaron a finales de los años sesenta y principios de los setenta. En aquella época, se produjo una verdadera explosión intelectual y técnica en el ámbito de las finanzas, y estas herramientas iban a extenderse, e incluso a convertirse en las prácticas dominantes. Sólo un ejemplo, que conozco un poco porque dirijo una tesis sobre el tema³: el de los ratios de seguridad financiera, que se negocian a nivel del Comité de Basilea. Para evitar que los bancos quiebren cuando no son reembolsados, se han negociado normas prudenciales a nivel internacional. Los bancos sujetos a estos acuerdos deben respetar determinados ratios de capital. Existía el coeficiente Cook y luego el coeficiente McDonough. En cuanto a la reglamentación, hubo Basilea 1, Basilea 2 y ahora Basilea 3.

El análisis de la reglamentación y de los ratios muestra una transformación completa de las normas, de la manera de concebir la estabilidad financiera y del ratio de capital. Así, el ratio McDonough ha incorporado secciones enteras de la teoría financiera que no estaban presentes en el ratio anterior. Y esto tiene consecuencias importantes, porque el riesgo de crédito se concibe ahora como un riesgo estadístico, que no es evidente; en el "primer espíritu del capitalismo", el riesgo de crédito se concebía como una falta de confianza en ciertas personas cuya probidad y moralidad se cuestionaban, porque no llevaban una vida suficientemente ética. Esta era una forma de concebir el

³ Esta es la tesis de Céline Baud en HEC.

riesgo de crédito. A principios del siglo XXI, el riesgo de crédito se ha convertido en un riesgo estadístico calculado sobre series de cifras, datos históricos. Esto significa que se define de una manera totalmente diferente y que va acompañado de la intrusión de dispositivos sociotécnicos estadísticos en la legislación, pero también en las prácticas de gestión de los bancos que están obligados a aplicarlos y en la definición de lo que es un coeficiente de solvencia. En otras palabras, hay vínculos muy interesantes que estudiar. Así pues, los nuevos modelos teóricos del comportamiento de los activos financieros, combinados con el desarrollo de técnicas estadísticas que se benefician de la increíble potencia de cálculo de los ordenadores, han dado lugar a una nueva forma de concebir el riesgo de crédito. Y este movimiento no puede dissociarse de la financiarización de la economía que ha marcado la evolución del capitalismo desde hace 20 años y de la progresión de una concepción liberal del riesgo, en la que cada individuo debe asumir el riesgo que se le asocia frente a cualquier proyecto de mutualización. Esto significa también que esta evolución de los ratios financieros puede vincularse a una caracterización global del sistema capitalista. Evidentemente, un análisis de este tipo no da cuenta de todo el movimiento, pero demuestra que éste puede analizarse entrando en los instrumentos.

Por lo tanto, en mi opinión, es bastante factible tomar objetos muy pequeños, que tienen carácter de herramienta de gestión, y ascender a cuestiones muy grandes. Este movimiento se ve facilitado por la existencia de operadores conceptuales para hacerlo, como la crítica de la explotación. Se trata de un operador bastante robusto que se ha construido y reconstruido y que, por tanto, puede orientar nuestra visión y nuestro análisis de determinados fenómenos y permitirnos pasar de lo micro a lo macro de forma relativamente convincente.

Referencias

Boltanski L. y Chiapello E. 1999. *Le nouvel esprit du capitalisme*, Paris, Gallimard.

Boussard V. 2001. Quand les règles s'incarnent. L'exemple des indicateurs prégnants, *Sociologie du Travail*, n° 4, vol. XLIV, oct.-déc.
DOI : [10.1016/S0038-0296\(01\)01179-7](https://doi.org/10.1016/S0038-0296(01)01179-7)

Chiapello E. y Berland N. 2009. Criticism of capitalism, budgeting and the double enrolment. Budgetary control Rhetoric and social reform in France in the 1930s and 1950, *Accounting, Organizations and Society*, vol. 34(1), 28-57