

Reseña de Fernández Rodríguez, Carlos Jesús (2022). *Cadenas, redes y algoritmos. Una mirada sociológica al management*. Madrid: La Catarata

MARIA MEDINA-VICENT

Universitat Jaume I

El estudio de los discursos gerenciales es relevante para el campo de los estudios organizacionales, en la medida en que las ideologías gerenciales nos remiten a la mirada de la clase empresarial respecto a la organización del trabajo, la economía y la sociedad, mirada que se difunde a los trabajadores para conseguir su compromiso con los proyectos empresariales. Dichas ideologías generan un sentido común sobre el mundo del trabajo, y afectan también a la forma de concebir los servicios públicos y las políticas sociales, impactando de forma directa en la construcción de la ciudadanía y sus significados. Sin duda, tal y como apunta Carlos Jesús Fernández Rodríguez en *Cadenas, redes y algoritmos. Una mirada sociológica al management*, la popularización de dichas ideologías en forma de discursos contribuye a la construcción de un contexto social favorable a la iniciativa empresarial, es decir, contribuye a la profusión de la lógica neoliberal en todas las dimensiones de la sociedad.

En el primer capítulo de la obra (“Los discursos del *management*: ideas, difusión y evolución”, pp. 31-50) se subraya una realidad actual: la gestión eficaz y efectiva se convierte no solamente en una cuestión relativa a la empresa, sino también a la gestión pública y también del individuo. La integración de los discursos gerenciales por parte del sujeto contribuye a la constitución del sujeto neoliberal y la subsecuente mercantilización de todo. De hecho, tal y como apunta el autor, uno de los rasgos intrínsecos a estos discursos gerenciales es que evolucionan con el paso del tiempo, es decir, se ajustan a los requerimientos y necesidades del mercado, consiguen generar en la sociedad las condiciones necesarias para la adaptación a los cambios. Por ejemplo, desde los años ochenta se produce un giro hacia una economía más flexible, donde resulta clave la implicación de las plantillas, y, por tanto, se requiere de la gestión emocional del trabajador, lo que implica a su vez la generación de discursos que impulsen dicha dimensión en el individuo. El giro hacia la fluidez y la aceleración hace que los discursos gerenciales se centren más en la responsabilidad del individuo para la consecución del éxito en las empresas. En estos discursos resultarán centrales valores como el

Correspondencia a:
María Medina-Vicent.

Email: medinam@uji.es ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-2716-6786>

Recibido: 06-07-2023; aceptado: 07-07-2023

ISSN 1575-7048 - eISSN 2444-5819 / © 2021 UPV/EHU



2021 CC BY Autor/a o Autores/as y UPV/EHU Press

emprendimiento, la innovación, la emoción... pero también estos se verán afectados por la inclusión dos décadas más tarde del énfasis en la tecnología y las nuevas plataformas.

El segundo capítulo explora la obra de uno de los gurús del *management* más importantes de nuestro tiempo, esto es, Peter Drucker (“De las cadenas a las redes: Management y sociedad en la obra de Peter Drucker”, pp. 51-84), y trata de incidir en la identificación de su discurso sociológico y político, así como los giros que se producen en el mismo a lo largo de su obra. En la sociedad de los años cincuenta, Drucker concibe a la empresa como una organización organizadora de lo social, que otorga funciones y estatus a los ciudadanos, y que contribuye a mantener el orden y bienestar, de aquí que el manager sea concebido como una figura que debe regirse por la ética y el bien común, sin dejarse llevar por intereses personales. Sin embargo, dicho planteamiento dará un giro importante en los años sesenta, cuando introduce el concepto de innovación social en respuesta a los cambios que se dan en el mercado: inestabilidad e incertidumbre, fragmentación de los mercados, crecientes demandas de la población. Los valores de movilidad, redes, saber, cambio e innovación se convertirán en los nuevos ejes del discurso gerencial del autor. Así pues, en la obra de Drucker vemos un discurso prescriptivo sobre lo que está bien y lo que está mal en cada momento, un discurso que trata de legitimar, en un recorrido que se adapta a los cambios en el sistema, las necesidades cambiantes del sistema económico.

En el tercer capítulo, titulado “China en el imaginario del *management*” (pp. 85-102), el autor aborda cómo China se ha convertido, en el cambio de milenio, en un espejo donde Occidente se mira. En el imaginario occidental se ha reforzado la idea de que todo se fabrica en China, de que, a pesar de conservar una férrea dictadura comunista, dicho país está insertado de forma exitosa en las cadenas económicas globales y en el sistema capitalista. Aunque también es cierto que la pandemia y el conflicto latente entre China y Estados Unidos ha ido transformando en los últimos años parte de este imaginario. Desde el exterior, dicho país se concibe como una oportunidad y una amenaza al mismo tiempo, un híbrido entre capitalismo salvaje y planificación económica. La contribución de los *mass media* a la extensión de este mito resulta central, ya que contribuye a la anticipación de la idea de que la economía china se convertirá en la mayor del mundo en los próximos años. Algunos de los atributos que destacan los teóricos del *management* respecto a la gestión de la economía china tienen mucho que ver con el pragmatismo, la generación de redes y la capacidad de trabajar de forma flexible, así como las cualidades de humildad y comprensión de los directivos chinos frente al individualismo e impaciencia de los occidentales. Al mismo tiempo, cabe destacar el concepto “guanxi” referido a las conexiones personales, que resulta clave para comprender esta forma de éxito empresarial, que aúna la búsqueda de mayor productividad con la reducción de derechos.

A lo largo del cuarto capítulo el autor reflexiona sobre el papel de “La figura del cliente en el discurso gerencial” (pp. 103-132), identificando un giro discursivo a partir de los años ochenta del siglo XX, mediante el auge de las políticas neoliberales y sus efectos en la Administración Pública. El cliente se convierte en el centro de la gestión pública, lo que implica la implementación de estrategias de satisfacción del usuario en

los servicios públicos, que comienzan a adoptar procesos similares a los del mundo corporativo. Las políticas de bienestar se implementan como “soluciones técnicas a problemas” (p. 119) basadas en la búsqueda de una gestión más eficaz y eficiente. En esta misión de satisfacer al cliente se ha producido una precarización de los servicios que recibe la ciudadanía, aumentando también las normas y protocolos de control, y dando lugar a la burocracia neoliberal, la clara muestra de que, a diferencia de lo que se había teorizado décadas atrás, el sistema neoliberal no abandona al Estado, lo necesita para implementar sus políticas. Esta realidad se ve reflejada en el recurso a discursos gerenciales que buscan conseguir nuevos comportamientos en los que los trabajadores performen en su puesto de trabajo gestualidades propias del trabajo emocional. Esto implica una apuesta por el autodisciplinamiento de los trabajadores en base a su relación con los clientes y a la propia racionalidad burocrática de la organización, lo que los lleva a movilizar sus atributos emocionales. Al mismo tiempo, estar centrados en esta *performance* emocional les lleva a una desmovilización del descontento que pueda surgir en el desarrollo de su tarea.

El quinto capítulo ofrece una mirada crítica a los discursos del *management* bajo el título “Los Critical Management Studies: estudios culturales en un mundo del trabajo conflictivo” (pp. 133-160). A lo largo de los años ochenta, en un contexto donde la ideología gerencial describía un mundo de constantes cambios, inestable y sometido a un ritmo acelerado en la innovación tecnológica, el discurso gerencial recomendará la adaptación de las empresas a un mercado fluido y voluble, se precisarán empleados motivados dispuestos a autorregularse y comprometerse con la cultura organizacional. Del mismo lugar del que surgen los discursos que permitirán construir estas subjetividades sometidas al nuevo espíritu del capitalismo, como lo denominarán Boltanski y Chiapello, surgen también sus fuentes de crítica. Los primeros críticos de los CMS tratarán de replantear los modos de gestión neoliberal que han sido enseñados en las escuelas de negocios a los futuros gerentes. Se aproximarán desde la teoría crítica, los estudios poscoloniales, la teoría feminista, el marxismo, el anarquismo y el psicoanálisis entre otros a estudiar dimensiones normalmente olvidadas en los estudios de la gestión.

Desde la crisis del 2008 la imagen de los ejecutivos y gerentes ha sufrido un deterioro considerable, aunque esto no ha significado precisamente que las propuestas críticas de los CMS hayan tenido mayor espacio, sino la recuperación de críticas de corte más clásico. Se ha producido una vuelta de las críticas centradas en las diferencias entre ricos y pobres, entre élites políticas y financieras y el resto de la sociedad; es decir, críticas de corte más materialista y distributivo, frente a aquellas de los CMS, que se situarían en un prisma de corte posmoderno más centrado en la dimensión ideológica y cultural. Y quizás, tal y como apunta dicho autor, esto se deba en gran parte a que la crisis del 2008 ha puesto de relieve que “el gran problema social contemporáneo es la extraordinaria desigualdad económica existente” (p. 152).

Frente a algunos de los problemas de los CMS señalados en el capítulo anterior, el autor intenta en el sexto capítulo (“La obra de Paul du Gay como referencia para unos estudios críticos organizacionales”, pp. 161-196), recuperar algunas de las propuestas

básicas de Du Gay con el objetivo de servir de contrapunto o nueva dirección para unos estudios críticos de la gestión. Con una prolífica obra a sus espaldas, dicho autor ha tratado de delinear la diferencia entre empresa y burocracia, como respuesta a los efectos que las políticas neoliberales han tenido en la Administración Pública británica desde los años setenta del siglo XX. Para dicho autor, realizar una defensa de la ética burocrática supone una apuesta por defender una gestión pública coherente y en defensa de los derechos democráticos. Y a pesar de que sus propuestas se tilden en ocasiones de conservadoras, Du Gay entiende que los valores de una ética burocrática no basada en la gestión emocional de las relaciones con la ciudadanía, como sí lo hace la nueva gestión pública de influencia neoliberal, pueden suponer una defensa de la igualdad de los ciudadanos frente a la ley. Se opone al proyecto neoliberal de eliminar la burocracia de todas las esferas sociales, ya que considera que su desaparición facilita la profusión de políticas más precarizadas e injustas para la ciudadanía.

Fernández Rodríguez cierra su obra con el epílogo “Escenarios futuros: algoritmos, cisnes negros y crisis del *management*” (pp. 197-218), donde destaca dos de las tendencias principales de la economía en lo que llevamos de siglo XXI: el auge de la inteligencia artificial y la tecnología 4.0 y sus potencialidades para los mercados, así como el surgimiento de la economía de plataformas. La confluencia de estas dos tendencias supone el surgimiento de un conjunto de retos sociales y económicos que afectan a las formas de trabajo, de consumo y de vida. En este contexto se produce una paradoja referente a la convivencia de una demanda de trabajadores altamente cualificados para el tratamiento de temas de robótica y demás, a la vez que proliferan formas de trabajo que exigen mano de obra con baja cualificación. Así, la economía de plataformas se conecta de forma clara con una degradación de las condiciones laborales y un aumento de la explotación laboral y la precariedad de la clase trabajadora, donde el canal de distribución y los clientes tienen completo control sobre el desarrollo del trabajo.

Además de esta cuestión, el autor ofrece una fotografía del contexto pospandémico y de cómo este ha afectado a los discursos de *management*. El cese de la movilidad, el descenso en el consumo, la paralización de la actividad económica, la intervención estatal en la economía y el trabajo, han sido las realidades que han caracterizado a la época de la pandemia. Como vemos, todo aquello que parece ir en contra de las dinámicas económicas apuntaladas en el siglo XXI se han configurado como nuestra nueva realidad durante un tiempo. Así, la COVID-19 junto a la Guerra de Ucrania han dibujado un escenario inédito y complejo frente al que, tal y como prevé el autor, los discursos del *management* tendrán que responder condicionando “los espacios de libertad del trabajador y del ciudadano del futuro” (p. 217).