

petables, como cuando decimos "ese es una institución". A veces, institución se refiere a un fenómeno del todo diferente —en concreto, a un principio normativo que define culturalmente una conducta, como el matrimonio o la propiedad—. A causa de estos dos usos contrarios, este término ha causado probablemente más confusión que *organización formal* y *burocracia* juntos. Los tres deben evitarse en favor del término sencillo: *organización*.

En vista de que muchas agrupaciones sociales tienen cierto grado de sujeción a un plan y cierta estructura de control —en contraste, por ejemplo, con una multitud—, se ha empleado la frase *organización social* para caracterizar este fenómeno. Pero en los últimos años se han empleado cada vez con mayor frecuencia el término *estructura social* para describir estas características de las unidades sociales. Por lo tanto, podemos reservar sin cuidado el término *organizaciones* para referirnos a las unidades planeadas, estructuradas deliberadamente para la consecución de fines específicos, prescindiendo totalmente de las organizaciones sociales.

### Plan del libro

El plan de este libro sigue nuestra definición de organizaciones como unidades sociales que persiguen fines específicos, a cuyo servicio se estructuran, es claro que en ciertas circunstancias sociales. Por eso el libro tiene tres puntos clave: fines de la organización, estructura de la organización y las organizaciones y el medio social. Se dedica un espacio considerablemente mayor a la estructura de la organización que a los demás tópicos, por dos razones: primera, se ha investigado mucho más y hay más literatura disponible acerca de la estructura de la organización que de los fines de la organización (Capítulo II) y del medio ambiente; segunda, las principales escuelas

de análisis de la organización han fijado su interés en los aspectos estructurales de la organización, y por eso podemos valorar mejor los diferentes enfoques en el contexto de la estructura de la organización.

El enfoque de la estructura de la organización que utilizamos aquí puede considerarse como una síntesis de dos escuelas: la *formal*, escuela de Administración Científica, y la *informal*, escuela de Relaciones Humanas, cuyas principales contribuciones se analizan en los capítulos III y IV, respectivamente. La síntesis resultante —el enfoque estructuralista— combina las perspectivas formal e informal, así como otros aspectos del análisis de la organización (Capítulo IV). Sigue, en el Capítulo V, una presentación de la teoría de la burocracia de Max Weber, que representa la obra de un estructuralista primitivo y tiene gran valor en sí misma. El resto del volumen aplica el enfoque estructuralista al estudio de la estructura de la organización desde una perspectiva comparativa (capítulos VI-VIII), a un examen de las relaciones de las organizaciones con sus clientes (Capítulo IX) y a un ámbito social más amplio (Capítulo X).