

El Informe de Labores: ¿un lugar para la memoria de la Organización? *

MARITZA E. CEBALLOS **

Tradicionalmente el Informe de Labores se ha centrado en la presentación de las actividades financieras con el fin de cumplir con un requisito legal ante las revisorías fiscales y la superintendencia de sociedades. Sin negar la validez de esta función de control es importante señalar que el informe de labores puede ampliar sus alcances y convertirse en un posibilitador del mejoramiento y la transformación de las líneas de acción de la empresa. Se trata no solo de contemplar aspectos adicionales a lo financiero, sino de posibilitar la construcción de la imagen de la empresa frente a los trabajadores, los clientes, los accionistas, los competidores, etc.; y simultáneamente constituirse en la memoria de las acciones productivas, laborales de la empresa.

La nueva perspectiva nos lleva a abandonar un poco la “medición” como ideología central y a aproximarnos a los aspectos cualitativos de las acciones laborales; esto es, desplazarnos hacia la Cultura Organizacional que “recubre aspectos muy diversos, desde rituales e historias hasta rumores y artefactos”.

* Este artículo parte de algunas propuestas de la tesis **El Informe de Labores** de Carolina Vargas y Dora Wancjer Fefer, realizada en el presente año y dirigida por Mariluz Restrepo de Guzmán.

** Comunicadora Social. Coordinadora del Programa de Publicaciones de la Facultad de Comunicación Social de la Pontificia Universidad Javeriana y profesora de Teorías de la Comunicación III en la misma Facultad.

Con este fin, trataremos primero los aspectos relacionados con la concepción de la organización y cómo la manera de abordarla determina los alcances del Informe; posteriormente estableceré la relación entre informe y organización, su lugar en el Sistema de Acción; y finalmente, presentaremos el modelo de Informe de labores junto con los criterios básicos de coherencia, creatividad y postura ética.

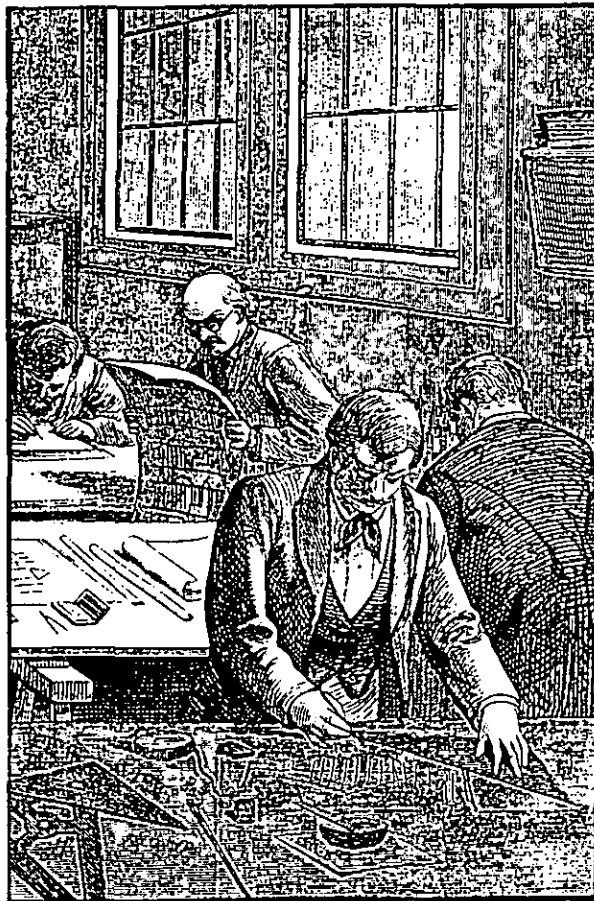
La empresa y la racionalidad económica

Paul Ricoeur en su texto sobre *Ética y Política* propone la figura de intersección entre tres círculos: la ética, la economía y la política, esto para encontrar en la comparación entre lo económico y lo ético, el medio para especificar la política y confrontarlo con la ética.¹

El punto que nos interesa es la definición de lo político en relación con lo económico y lo social, ya que ahí se dibujan oposiciones entre dos racionalidades situadas más cerca o más lejos de la comunidad histórica.

"La esfera económica-social descansa esencialmente en la lucha organizada contra la

naturaleza, en la organización metódica del trabajo y la racionalización de las relaciones entre producción, circulación y consumo".² Lo económico es un mecanismo de necesidades, un estado 'exterior', abstracción caracterizada por la autonomía creciente, la constitución de un mercado internacional y la mundialización de los métodos de trabajo. El hombre metido en la organización del trabajo que lo económico proporciona, es un hombre que vive y se entiende por esta racionalidad universal.



Varios conceptos giran entorno a este paradigma. La idea de crecimiento autosostenido que intenta asegurar la "calidad de vida" pero que no se detiene ante los límites físicos, naturales, ni ante los costos culturales de las situaciones de competitividad y de eficiencia que supone este esquema para los trabajadores.

Es la idea de la razón como centro de la economía y a su vez la razón como lo medible, contable, conmensurable. "El movimiento se dirige hacia más y

más... y 'más' quiere decir 'bien'. 'Más' de algo positivo y, naturalmente, desde el punto de vista algebraico, 'menos' de algo 'negativo'".³

La idea de control total de las situaciones; del

² Ibid.

³ Cornelius Castoriadis. Reflexiones sobre el desarrollo y la racionalidad, en el Mito del Desarrollo. Ed. Kairós. Barcelona. S.F.

¹ Paul Ricoeur. *Ética y Política en Educación y Política*. Editorial Docencia. Buenos Aires. 1984.

pasado y del futuro y el presente como centro. Aquí el único intervalo de tiempo que tiene sentido es el de los pocos años que tenemos por delante y podemos controlar, no hay punto de referencia o estado fijo de norma en el lugar que estamos ahora. La predecibilidad y el control se realizan a partir de la circunscripción precisa de los factores y los efectos, y, como es de suponer, dicha separabilidad nos lleva a 'hipótesis' con validez local y limitada.

A partir de estas ideas centrales llegamos a las insatisfacciones, a la infelicidad que estas proporcionan. La causa más profunda puede explicarse a partir de la distinción entre la sociedad y la comunidad histórica que presenta nuevamente Ricoeur.⁴ El término sociedad se reserva para el mecanismo económico y el de comunidad histórica para los intercambios marcados por la historia de hábitos y costumbres. El lugar del problema está en que la separación real entre estas dos esferas se ha ido cerrando hasta llegar a la reducción de lo político a lo económico. Es la negación del espacio de lo heterogéneo, lo impredecible, lo inconmensurable, lo razonable.

Pero no quisiera quedarme en este punto de las insatisfacciones, aunque lo considero bastante importante, lo que quiero resaltar es que cualquier producción de una organización movida por esta lógica, niega en principio lo que de histórico y libre tiene el ser humano.

¿Cómo lograr que la organización involucre elementos más humanos en su manera de obrar? ¿cómo recuperar la tradición en las acciones empresariales?, en resumen ¿qué hacer para que

las empresas posibiliten la realización de sus trabajadores?

En el artículo *Cultura y organización* que aparece en esta misma revista, se explican las distintas orientaciones de la teoría de la empresa y de la teoría de la organización. En cuanto a la primera, se muestra cómo comienza a haber una desvinculación de la ideología de la medición, y, el individuo laborante y el medio cultural se piensan unidos al trabajo; es la humanización del trabajo, la posibilidad que el ámbito de decisión personal se amplíe y que la autorrealización individual tenga lugar en el plano laboral.⁵

En la teoría organizacional se distinguen tres tendencias, o vías en los estudios. En una "se interesan por la variación de las prácticas culturales y actitudes según los países".⁶ La segunda "Adaptada a su ambiente y siendo capaz de leer señales, la organización encuentra su sentido de identidad que deberá fortalecer. Aquí la cultura organizacional se convierte en instrumento de gestión porque quiere encontrar fórmulas de movilización, recetas simples para evitar una verdadera estrategia de cultura organizacional". " La tercera vía supone una investigación sobre el sentido profundo de la organización como se busca, igualmente, el sentido de la vida. La organización es un manifestación de la conciencia humana. Se busca la cultura organizacional como lo que hace posible la acción humana".⁷

En esta revisión de tendencias cabe resaltar que existen alternativas frente al diagnóstico inicial. Son maneras de concebir la organización más

⁴ Paul Ricoeur. *Opcit.*

⁵ Jaime Rubio. *Cultura y organización*, en *Revista Signo y Pensamiento* No. 19. Universidad Javeriana. 1991.

⁶ *Ibid.*

⁷ *Ibid.*

próximas a lo razonable, a la realización de ideales humanos. Entre todas, es la cultura organizacional como metáfora matricial (tercera vía) la que nos permite ver procesos de entrecruzamiento de roles, de estructuras y culturas en la organización. Especialmente podemos descubrir las formas de participación y comunicación de los miembros de la organización y con esto, la importancia de la recuperación de esos procesos.

El Informe en la Organización

Al entender la organización como metáfora matricial nos desplazamos hacia procesos más complejos, unidos a las prácticas organizacionales, a los sistemas de acción humana.

La organización dentro de sus procesos productivos ha definido para un período determinado de tiempo, los objetivos y las metas a corto, mediano y largo plazo, especificando el tiempo, los recursos y las necesidades que corresponden a esas metas. Los objetivos y las metas se hacen efectivos en acciones concretas, en decisiones individuales tomadas en el instante propicio, haciendo intervenir aquí la libertad; funcionando como acontecimientos que mueven la organización y en conjunto permiten la constitución del Sistema de Acción.

El control de estas acciones se hace a través de los reportes parciales de las actividades que

realizan los distintos departamentos de la empresa. Igualmente, periódicamente hay cortes de operaciones contables y humanas que permiten evaluar los movimientos y las acciones, valorar el proceso, el perfeccionamiento y la eficacia de las mismas.

El Informe de Labores tendrá la función, en primer lugar, de describir el estado total de acciones para configurar el Sistema de Acción.

Debe ser la síntesis de lo heterogéneo; síntesis de los fines, las circunstancias, las interacciones y aún de los resultados no queridos.

En segundo lugar, da forma, in-forma a la organización, la configura como tal en la medida en que la cuenta, la dice, así hace concretos el estilo, las políticas y la ideología.

Además de que in-forma, es información que surte a la Cultura Organizacional. Es material de consulta para la toma de decisiones, se convierte en

referencia para las acciones futuras.

Por último, es la recuperación de la tradición, la memoria que mantiene vigente el pasado de las acciones. El Informe presupone un antes y un después, un intervalo que permite designar fragmentos de historia. Presenta estados totales incluidas las expresiones que describen esta situación. El Informe como la puesta en intriga es lo que cualifica el acontecimiento, éste entendido como ocurría individual y no



repetible, es la historia que compone un conjunto de fines, causas y azares.

El tipo de recorrido, el itinerario está determinado por la finalidad de la organización y no puede convertirse únicamente en control porque para la intervención es necesaria la libertad de movimiento. Un poder-hacer no solo para la producción, sino también para cumplir con las aspiraciones individuales.

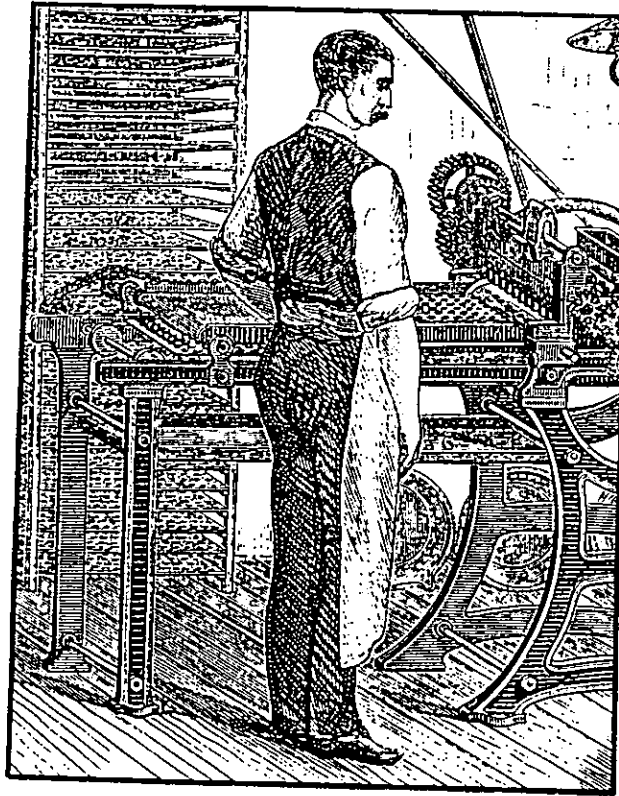
Un modelo de informe de labores

No sabemos hasta dónde la recuperación de estos procesos sea pertinente en un Informe de Labores, lo que sí es cierto en que, pensando en la Cultura Organizacional, se convierte en indispensable, en bien de la humanización del trabajo. Apropiándonos del espacio del Informe y retomando los elementos anteriores, las finalidades del informe serían:

- Especialmente, destinar una parte al 'relato' de las acciones, al itinerario de la intervención individual de los trabajadores
- Mostrar los logros y dificultades de la organización en un lapso de tiempo determinado.
- Facilitar la evaluación de los procesos.
- Equiparar el progreso de la empresa con el de

otras industrias.

- Establecer un lazo común entre la empresa y sus accionistas.
- Crear comunidades de trabajo.
- Servir de síntesis para dar una visión general de la organización.
- Ser respuesta a la vigilancia del socio, la



superintendencia de sociedades y las revisorías fiscales a las acciones de la empresa. Por otro lado los receptores serán los accionistas, los nuevos inversionistas, el Gobierno, los proveedores, los usuarios y clientes, los empleados y la competencia.

Para cumplir con estos propósitos el informe debe, en el proceso de elaboración, cumplir con los criterios básicos de coherencia, creatividad y postura ética. Debe existir correspondencia entre el informe y las acciones de la organización, de tal

manera que refleje no solo los balances económicos y sociales sino el espíritu de los trabajadores, jefes y subalternos. Coherente también con los propósitos de la organización, con las líneas fundamentales que rigen la acción.

Para ser creativo, debe ser dinámico en la presentación de todas las actividades y mostrar nuevas relaciones en las situaciones, esto es, ser fieles a los sucesos, siendo innovadores no solo

en la presentación sino también en el entrecruzamiento de la información. Por esto puede ser una práctica transformadora, tendiente a realizar los valores de la empresa y a formular los resultados con honradez.

La coherencia y la creatividad desbordan hacia una postura ética. Por un lado la correspondencia con los objetivos de la organización y con las aspiraciones y modos de ver de los trabajadores llevan a un trabajo serio, ordenado y respetuoso de los otros; y por otro, la innovación, lleva a una vigilancia cuidadosa y atenta de no causar perjuicios a la organización o a los empleados.

Es importante, para preservar la legitimidad del informe, que se evalúe el proceso de elaboración y el documento terminado, asegurando que los actores involucrados lo contrasten con sus expectativas.

Finalmente, considero fundamental que en el momento de la planeación del informe se tenga presente el espíritu y la intención de hacer memoria, y que no únicamente se mire el cumplimiento de las metas económicas. Es central mirar, recobrar y expresar las historias, los rituales, los rumores y artefactos que sobrepasan la medición, en una palabra, la Cultura organizacional.