

El giro narrativo en los estudios organizacionales

Teodoro Campos

Abogado (UCV). Doctor en Desarrollo de Recursos Humanos (GWU).
Profesor de temas de organización y gestión (UCAB) (UCV)

Resumen

A partir de una amplia revisión de la literatura, en este artículo se presenta una descripción sintetizada de ocho alternativas para el análisis narrativo en y de las organizaciones (deconstrucción, grandes narrativas, microhistorias, redes de historias, intertextualidad, causalidad, análisis de la trama y análisis del tema) las cuales pueden ser empleadas para el estudio y gestión de la complejidad de las historias que tienen lugar al interior y hacia fuera de las organizaciones. Asimismo, se presentan diversas definiciones en torno al concepto de "narrativa", en tanto ello típicamente alude a aquello que narra y agrega argumento y coherencia a la línea de la trama. Adicionalmente, se describen algunas posturas epistemológicas (pragmatistas, posestructuralistas, teóricos críticos y posmodernistas) que subyacen a los diversos enfoques y métodos de análisis narrativo, todo lo cual constituye información relevante para el estudio de las organizaciones y las posibilidades que ofrece para repensar las organizaciones de cara al futuro.

Palabras clave: Análisis narrativo, organizaciones, narrativas.

The Narrative Turn in Organizational Studies

Abstract

Based on an extensive review of the literature, this article presents a synthesized description of eight alternatives for narrative analysis in and of organizations (deconstruction, large narratives, micro-stories, story networks, intertextuality, causality, plot analysis and topic analysis) which can be used to study and manage the complexity of the stories that take place inside and outside organizations. Likewise, various definitions are presented around the concept of "narrative" as it typically refers to what it narrates and adds argument and coherence to the plot line. Additionally, some epistemological positions (pragmatists, poststructuralists, critical theorists and postmodernists) that underlie the various approaches and methods of narrative analysis are described, all of which constitute relevant information for the study of organizations and the possibilities it offers to rethink the organizations of looking to the future.

Keywords: Narrative analysis, organizations, narratives.

INTRODUCCIÓN

De acuerdo con Dufour (1985), mientras la teoría administrativa siga tratando los problemas organizacionales desde la práctica de la racionalidad económica, será imposible explicar adecuadamente el problema de las relaciones humanas. Autores en el campo de los estudios organizacionales tales como Dufour (1985), Czarniawska (2009), Boje (2001), Gabriel (2000), Hernández von Wobeser (2014), entre otros, sostienen que el lenguaje constituye un objeto de estudio ineludible para los estudiosos de la vida organizacional y un factor clave para la comprensión de situaciones y comportamientos en el trabajo. El lenguaje, pues, provee información para reflexionar en cómo se pueden repensar las organizaciones desde diversas formas narrativas.

Ya a inicios del siglo pasado Mary Parker Follet, Henry Fayol y Chester Barnard reconocían la importancia de las comunicaciones orales en la administración. En los 60, Henry Mintzberg (en Dufour, 1985) habría señalado también que los gerentes pasaban más de dos tercios de su tiempo en actividades del habla:

Los analistas de empresas, por ahora los más escuchados, han descubierto que los administradores dedican casi el sesenta por ciento de su tiempo y sus actividades al habla. Esta consecuencia empírica, establecida y verificada por numerosos autores, todavía no ha conducido una adecuada elaboración teórica, por haber dejado de recurrir a las disciplinas apropiadas para hacerlo: las ciencias de lenguaje.

La narrativa se ha venido incorporando como un medio fundamental para la comprensión de las organizaciones desde múltiples perspectivas (individual, grupal, de procesos y organizacional). Los trabajos de corte narrativo en el estudio de las organizaciones comienzan en los años 70 del siglo pasado y se han incrementado en los últimos años (Hernández von Wobeser, 2014). Czarniawska (2009) sostiene que la perspectiva narrativa entró al campo de los estudios organizacionales al menos en tres formas: (1) la investigación organizacional que está escrita en forma de historias, de cuentos; (2) la investigación organizacional que conceptualiza la vida organizacional como una historia; y (3) la teoría organizacional como lectura de una historia (aproximación interpretativa).

Los trabajos elaborados en los 70 y 80 sobre historias, narraciones y mitos organizacionales como un medio de la organización para cumplir propósitos educativos y críticos (p. ej.: el trabajo titulado “Organization Legends” por Wilkins y Martin, 1979), resaltan la función de las narraciones en las organizaciones en tanto permiten resolver problemas, diseñar la organización, tener control social, enfocar los recursos humanos, entre otras actividades. Otro grupo de trabajos que aparecieron un poco más tarde, entre los cuales se encuentra el artículo de David Boje (1991) titulado “Organizations as Storytelling Networks”, se focalizan en el estudio de las narraciones organizacionales en sí mismas con el propósito de rescatar estas historias como parte del fenómeno organizacional. En los años 90 se publicaron algunos artículos en los cuales aparecen las narrativas como instrumento para comprender otros fenómenos

en las organizaciones: la identidad organizacional, las estructuras de poder, los elementos de la cultura organizacional, entre otros. Más recientemente aparecieron los primeros libros sobre análisis narrativo en las organizaciones elaborados por Barbara Czarniawska (2009), Yanis Gabriel (2000) y David Boje (2001).

ANTECEDENTES DEL ANÁLISIS NARRATIVO EN LA INVESTIGACIÓN SOCIAL

El análisis narrativo surge como una propuesta que toma como su objeto de estudio “las historias” o “narraciones” de las personas con el propósito de conocer cómo el narrador impone orden al flujo de sus experiencias y cómo da sentido a los eventos y acciones de su vida (Riessman, 1993). En línea con lo expresado por esta autora, estudiar las narrativas de las personas es útil para revelar la vida social y cultural del que habla. De allí que se considere que en el análisis narrativo las “historias” sean a la vez “un fenómeno social” y “un instrumento” de investigación social.

Existen variadas aproximaciones al análisis de textos en las ciencias sociales como la semiótica, la hermenéutica, el análisis conversacional, el análisis discursivo y el análisis textual de documentos. Lo que distingue al análisis narrativo de estos enfoques, siguiendo a Bruner (2015), está asociado al hecho de que el énfasis del análisis narrativo está en el cómo los protagonistas interpretan las cosas y, añadiría Riessman (1993), a la interpretación sistemática de dichas interpretaciones. Godzich (1989, citado en Riessman, 1993) señala que Todorov utilizó el término “narratología” en el año 1969 en un esfuerzo por elevarlo “a un estado de objeto de conocimiento para una nueva ciencia”.

El origen de los estudios de las narrativas en la investigación social comienza apenas en la década de los 80. De acuerdo a Elliott (2005), dos textos fueron clave para el desarrollo de los estudios narrativos, a saber: *Biography and Society* de Daniel Bertaux y *Research Interviewing: Context and Narrative* publicado en 1986 por Elliott Mishler (Elliott, 2005). En los años 90 inicia el auge del análisis narrativo con la publicación, en 1991, de la revista *Narrative and Life History* en los Estados Unidos de América. A partir de dicha publicación se han venido incrementado las investigaciones de corte narrativo, especialmente de tipo cualitativas en campos tales como la historia, la psicología, la literatura y la teoría organizacional (Polkinghorne, 1988). Previo al examen y la exposición de cuáles han sido los alcances del análisis narrativo en el estudio de las organizaciones, es preciso examinar la noción de “narrativa” en la investigación social.

EL CONCEPTO DE “NARRATIVA” EN LA INVESTIGACIÓN SOCIAL

La palabra narrativa tiene una raíz indoeuropea que está compuesta por el término “gna”, el cual tiene doble significado: “saber” y “decir” (Hinchman y Hinchman, 1997 en Elliott, 2005) lo cual significa que las narraciones son algo que se dice y que traen consigo un saber.

No existe consenso en cuanto a la definición conceptual del término “narrativa”. Algunos autores como Polkinghorne emplean el término “narrativa” como sinónimo del término “historia”, mientras que otros como Gabriel

(2001) hacen una clara distinción entre ambos. Gran cantidad de autores han realizado esfuerzos por distinguir a la “narrativa” de otras formas de expresión lingüística como historia, mito, discurso e, incluso, algunos han propuesto nuevos términos como antenarrativas (Boje) y grandes narrativas (Czarniawska).

Una definición ampliamente citada es la que ofrecen Hinchman y Hinchman (1997) quienes definen a las narrativas del siguiente modo: “Las narrativas (historias) en las ciencias humanas deben definirse provisionalmente como discursos con un orden secuencial claro que conectan eventos de una manera significativa para una audiencia ofreciendo información sobre el mundo y/o las experiencias de las personas”, (1997, p. xvi) en (Elliott, 2005, p. 3). Esta definición, de acuerdo a Elliot, “provee de un marco de referencia útil al apuntar a tres aspectos de las narrativas: el primero, que son cronológicas, el segundo que tienen significado y tercero que son inherentemente sociales”, (p. 3). Elliot considera que en ocasiones el término narrativa “se utiliza para referirse a cualquier tipo de prosa”, aunque en su propia obra emplea este término de manera más restrictiva para referirse únicamente a narraciones que presentan cierta cronología.

Polkinghorne (1988) propone la utilización indistinta de los términos historia y narrativa, mientras que Gabriel (2000) sugiere lo contrario. Gabriel coincide con la postura de Barthes al definir las historias como un tipo de narrativa que tiene un efecto emocional en las personas que las relatan y que las escuchan. Gabriel también distingue de las historias a los mitos, las fábulas y las leyendas: *los mitos* tienen significado sacro y, típicamente, “hablan” para explicar, justificar y consolar; *las fábulas o moralejas* tienen una función didáctica como propósito fundamental; y *las leyendas*, tienden a tener un sustento histórico.

En contraposición a lo planteado por Gabriel (2000), quien otorga un mayor valor a las historias por encima de las narraciones, David Boje afirma que, para los métodos tradicionales o modernos, las narrativas han sido consideradas por encima de las historias. Para Boje (2001), las narrativas requieren de trama y de coherencia. Considera que, para la teoría narrativa, las historias son folklóricas, sin trama, un simple argumento cronológico, cuentan incidentes o eventos, pero las narraciones le añaden trama y coherencia al relato. Boje sugiere ampliar los métodos narrativos, sugiere que entre tales métodos sean incorporadas las “antenarrativas”, las cuales consisten en analizar historias poco construidas, sin trama, fragmentadas, no lineales, colectivas e incoherentes, que son difíciles analizar a través de los enfoques de análisis narrativo tradicionales.

En este trabajo se utilizan de manera indistintamente los términos “narración”. “narrativa” e “historia” para facilitar la exposición de las ideas centrales acerca de dicho fenómeno, al tiempo que se sugiere que debe tenerse en mente que para distintos autores tales términos pueden tener connotaciones diferentes.

En la próxima sección se describe el modo en que la funcionalidad de las “narrativas” pasó del simple entretenimiento (aproximación folklorista) a convertirse en una vía para la producción social del mundo (aproximación constructivista).

PERSPECTIVAS EPISTEMOLÓGICAS EN TORNO A LAS NARRATIVAS

En línea con lo señalado en el párrafo anterior, puede afirmarse que para Gabriel (2000), la función principal de las historias ha sido “entretener” a la audiencia, hacer todo con tal de que la historia sea placentera. De acuerdo a Gabriel, (2000), las historias (desde esta *perspectiva folklorista*) son plásticas; se difunden de manera natural; usualmente tienen un giro en su trama; la calidad de la historia depende la forma en que es narrada; los personajes de las historias experimentan emociones o, incluso, contradicciones; y usualmente aparecen elementos inesperados y sobrenaturales.

En la investigación tradicional han sido privilegiados los “hechos” sobre las “narrativas” (Gabriel, 2000). La narración ha sido entendida como un medio para describir hechos, por cuanto la visión naturalista es que el mundo social está en cierto sentido “allá afuera”, es una realidad externa posible de ser observada y descrita por el investigador (Harris, 2003, en Elliott, 2005, pp. 18-19). En la Tabla 1 se comparan las posturas epistemológicas de diversos enfoques narrativos. Así, por ejemplo, para los autores “realistas” las narraciones son un medio para reflejar la realidad. Tales posturas realistas consideran algunos hechos como “sólidos” (p. ej.: la organización, la cultura, el cuerpo, entre otros).

Tabla 1. Epistemología subyacente a los diversos enfoques narrativos.

NARRATOLOGÍA (autores de referencia)	POSTURA EPISTEMOLÓGICA
Realistas (Peters y Waterman; Hammer y Champy)	Postura dualista: lo real es real, las narrativas son conocimiento subjetivo interpretativo. Las narraciones son un objeto para conocer otro objeto. P. ej.: casos Harvard.
Formalistas (Barthes; Ricoeur; Levi-Strauss; Propp, Shklovsky; Fisher Frye; de Saussure; H. White)	Las narrativas son un sistema de signos separados de aquello a lo que significan; las narrativas son un aparato retórico. Epistemología contextual de eventos históricos que se desdoblán en el presente.
Pragmatistas (Pierce; Dewey; Pepper)	Las ideas no son meras abstracciones; son esencias, las cosas son lo que son. Los hombres intentan mostrar la naturaleza de las cosas. P. ej.: trabajo de microhistorias (Ginzburg, Muir, Levi).
Construccionistas sociales (Berger y Luckmann; Geertz; Blumer/Mead; Denzin; Weick; Gergern)	La narrativa es una explicación subjetiva reificada como conocimiento objetivo. Las narrativas son actos para hacer sentido.
Posestructuralistas (Derrida; DeMan; Culler; Fairclough; Foucault; White y Epston)	Las narrativas son intertextuales al conocimiento de otras narrativas; las narrativas son ideológicas con consecuencias políticas.
Teóricos críticos (Marx; Marcuse; Horkheimer; Adorno)	Las grandes narrativas dominan el conocimiento local, aunque puede haber resistencia local para la difusión de las grandes narrativas.
Posmodernistas (Best y Kellner [en Debord]; Baudrillard; Lyotard; Jameson; Deleuze y Guattari)	El conocimiento y el poder están fragmentados narrativamente.

Nota: Tabla basada en contenidos del libro *Narrative Methods for Organizational and Communication Research* de David Boje (2001).

Según Gabriel (2000), los abordajes constructivistas han liberado a la narrativa de “la esclavitud de los hechos”, abriéndose un nuevo panorama de investigación social. La tendencia actual es privilegiar la narrativa sobre los hechos,

aunque algunos investigadores posmodernistas hasta se animan a argumentar que los hechos no existen, e incluso, llegan hasta el punto de sostener que, de existir los hechos, ello no sería de importancia por cuanto se considera que lo verdaderamente importante son las narrativas. En este sentido, la importancia como medio explicativo de las historias no reposa en su manera de plantear la realidad, sino de entender el significado que otorgan las personas a sus vidas (Gabriel, 2000).

Desde la perspectiva de Berger y Luckman (1990), la vida cotidiana se presenta como una realidad interpretada por los hombres y ello tiene un significado subjetivo de un mundo coherente. El lenguaje se origina en la vida cotidiana y las narraciones constituyen un medio para comprenderla desde sus propios significados.

En cuanto al significado de las narraciones, Labov (1972) argumenta que, de ser reordenados los eventos de una narración, ello inexorablemente resulta en un cambio de significado. Desde esta perspectiva se considera que en la trama de una narración se relatan los eventos ligados a otros eventos por elección. Gabriel (2000) lo plantea del siguiente modo:

Las historias emergen como grandes fábricas de significado, creándolo, transformándolo, probándolo, sosteniéndolo, modelándolo o remodelándolo... la relación entre los 'hechos' y las 'historias' es plástica, las historias interpretan los eventos, le otorgan significado a través de distorsiones, omisiones y embellecimientos. Así, por ejemplo, si una persona relatara un suceso en el que 'robó con fuerza a otra persona toda su quincena', el relato tendría un significado. Pero si la misma persona añadiera secuencialmente que 'robó para comprar medicinas a su hijo moribundo', la narración presentaría un cambio de significado.

Desde las perspectivas constructivistas, el lenguaje no sería un medio neutral para dar referencia del mundo, sino que tendría un rol fundamental en la construcción del mismo. Desde este punto de vista, el mundo social está constantemente "en construcción" y, por lo tanto, su énfasis está en comprender dicha construcción social del mundo (Harris, 2003, en Elliott, 2005).

En la Tabla 1 han sido incluidas otras posturas epistemológicas (pragmatistas, posestructuralistas, teóricos críticos y posmodernistas) que subyacen a los diversos enfoques y métodos de análisis narrativo y comparten como argumento central que *las narrativas se encuentran por encima de los hechos*.

ANÁLISIS NARRATIVO EN LOS ESTUDIOS ORGANIZACIONALES

A pesar del predominio de la visión moderna en las teorías organizacionales, en la actualidad hay autores preocupados por explorar los alcances explicativos del "análisis narrativo" en y de las organizaciones. De allí la insistencia del autor de este documento por resaltar la destacada labor de Barbara Czarniawska, Yiannis Gabriel y David Boje.

En los estudios organizacionales existe una gran diversidad de corrientes y autores que defienden múltiples y diversos puntos de vista en torno al “análisis narrativo”. Barbara Czarniawska (2009) considera que los estudiosos de la vida social deben interesarse en las narrativas por tres motivos: (1) porque son una forma de conocimiento; (2) porque son una forma de vida social; y (3) porque son una forma de comunicación. Esta autora refiere que ello ha sido fácilmente aceptado por investigadores de la vida familiar (p. ej.: Mishler, 1986) y de las historias de vida (p. ej.: Linde, 1993), pero no ha sido aceptado de manera obvia en dominios como el de su propia especialización, esto es, los estudios organizacionales. Czarniawska reflexiona al respecto y en cuanto a ello señala que “las organizaciones modernas de trabajo han sido vistas como un sitio de producción, de dominio, y de otras formas de conocimiento, como de conocimiento técnico y conocimiento lógico científico”.

En su libro titulado *Storytelling in Organizations*, Yiannis Gabriel (2000) argumenta que las historias abren una valiosa ventana a la vida emocional, política y simbólica de las organizaciones, ofreciendo al investigador un poderoso instrumento para realizar su investigación. Las historias permiten estudiar temas como la cultura, el cambio y las políticas en las organizaciones vistas desde el punto de vista de sus miembros. Para estudiosos como Gabriel (2000), este tipo de aproximaciones son útiles de acuerdo a permitir ganar acceso a realidades organizacionales más profundas, ligadas cercanamente a las experiencias de sus miembros.

El análisis narrativo ha tenido diversas aproximaciones al campo de los estudios organizacionales. En el caso de las “historias organizacionales”, las mismas están siendo estudiadas de distintas formas en la actualidad (Gabriel 2000): están siendo estudiadas como elementos del simbolismo organizacional y cultural; como expresiones de los deseos y las fantasías inconscientes; como vehículo para favorecer la comunicación y el aprendizaje organizacional, como expresión de dominación política y oposiciones, como desempeño dramático; como ocasión de descarga emocional; como estructuras narrativas.

La idea de organizaciones como producidas narrativamente (Czarniawska, 2009), lo lleva a uno a considerar la influyente noción de *storytelling organization* (Boje, 1991; 1995; 2001; 2008), lo cual remarca la idea de que la organización emerge en un proceso narrativo y produce, a su vez, un proceso narrativo. Siguiendo a Boje, las organizaciones existen como sistemas de historias colectivas que se configuran a partir de la heterogeneidad de posiciones relacionales al interior de la organización. Así, la organización queda definida como el “sistema narrativo colectivo en el que la actuación de historias es una parte importante de la fabricación de sentido de los miembros y un medio para permitirles complementar los recuerdos individuales con la memoria institucional”, (Boje, 1991, p. 106). Las historias o narraciones que componen este sistema colectivo se usan, sobre todo, como formas de legitimación de los movimientos en el presente para articular un futuro.

Basado en lo arriba expuesto, se hace preciso afirmar que para entender “la” historia debe primero que nada entenderse el contexto del trabajo narrativo de la organización en el cual esta se sitúa; es decir, en su inserción en el

continuo crear e interpretar historias respecto a otras historias. Según Boje (2008), toda persona, al participar en los procesos de organizar mediante su acción, da cuenta no solo de su historia, sino que, también, da cuenta de su comunidad y de sus relacionamientos. A través de diálogos heteroglossos en los que subyace una noción de multivocidad como componente de lo social y de la subjetividad, y una noción del lenguaje en tanto acción social dirigida hacia otros estructurando y reestructurando la vida social (Bathkin, 2010a, 2010b), los directivos y los seguidores están continuamente tratando de dar sentido a las diversas impresiones y experiencias de la vida cotidiana de la organización y el diálogo y del lenguaje crean significado de nuevas posibilidades para avanzar y coordinar acciones. Las narrativas que constituyen el organizar no son exclusivamente generadas desde un posicionamiento particular, como podría típicamente esperarse desde una posición de poder como, por ejemplo, de un gerente, pues, los subordinados participan junto al gerente en la constitución narrativa de la organización, entremezclados en un tejido de historias, navegando dentro de ese tejido, atrapados en el tejido, perdiéndose, en ocasiones, la habilidad de narrar, de dar sentido a dicha construcción colectiva.

Tal como ha quedado implícito antes, los gerentes podrían (y esta sería su propiedad directiva en la organización), dar sentido al flujo de la vida organizacional, flujo narrativo en el cual encuentran su sentido de posibilidad objetos, sujetos, experiencias y colectividades. El proceso narrativo que se produce en la organización es complejo y heterogéneo, por ello no puede registrarse y restringirse a la vida organizacional como *una* historia, la unicidad, homogeneidad y coherencia. La noción de organización constituida narrativamente plantea, en cambio, una multiplicidad, una pluralidad de historias e interpretaciones que viven en un constante forcejeo entre sí. La vida organizacional resulta más indeterminada, más diferenciada, más caótica, que la organización entendida como una entidad simple, sistemática, monológica y jerárquica (Boje, 1995).

De tal manera que, siguiendo a Boje (1995), el discurso narrativo debe ser entendido como “un juego infinito de diferencias en significados mediados por las prácticas hegemónicas, especialmente en historias” (p. 998). Con esto, Boje no solo señala la complejidad y multiplicidad propia de la constitución narrativa de la organización, sino que, también, confiere un lugar importante en la estructura de poder en tanto reproducida (y producida) en ese proceso narrativo que construye organización.

En la siguiente sección se describen algunos métodos de análisis narrativo, así como sus aportes y limitaciones al campo de los estudios organizacionales.

MÉTODOS PARA EL ANÁLISIS NARRATIVO DE ORGANIZACIONES

La narrativa ha sido utilizada para estudiar fenómenos sociales, históricos, psicológicos y organizacionales. Para la perspectiva narrativa, las narraciones son un fenómeno social a la vez que constituyen un método para el estudio de las organizaciones.

Algunos autores toman como herramientas interpretativas aspectos de “contenido” de la narración, mientras que otros encuentran en la “estructura” de la narración información relevante del fenómeno estudiado. En tal sentido, Lieblich, Tuval-Mashiach y Zilber (1998) proponen un modelo para el análisis de un amplio espectro de narrativas, desde trabajos literarios hasta diarios, conversaciones, autobiografías escritas, historias de vida obtenidas a través de entrevistas.

Existe un “espectro de abordajes” para obtener formas narrativas (Riessman, 1993). Muchos de esos “abordajes” combinan el análisis narrativo con el análisis retórico, la semiótica, el análisis dramático, el análisis del discurso y el análisis conversacional (Czarniawska, 2009).

David Boje (2001), en su libro titulado *Narrative Methods for Organizational and Communication Research*, expone 8 alternativas de análisis narrativo (deconstrucción, grandes narrativas, microhistorias, redes de historias, intertextualidad, causalidad, análisis de la trama y análisis del tema) las cuales, a su juicio, pueden ser empleadas para manejar la complejidad de las historias en las organizaciones al tiempo que presenta, a manera de ejemplo, algunos trabajos que aportan algún tipo particular de análisis narrativo. Tales métodos o “enfoques” propuestos por Boje para el análisis narrativo en y de organizaciones, se describen de manera sintetizada a continuación indicando, adicionalmente, sus aportes a los estudios organizacionales y una breve caracterización práctica de sus respectivas aplicaciones:

Deconstrucción (Derrida). La deconstrucción permite revelar supuestos ideológicos en las organizaciones en una manera que es particularmente sensible a los intereses suprimidos de los grupos marginados. Clair (1998) estudia el silencio en las organizaciones para deconstruir las fuerzas de opresión. Por ejemplo, un director general puede silenciar a los demás en la organización en una reunión para la cual no han sido programadas sesiones para preguntas y respuestas.

Grandes narrativas (Lyotard). Las grandes narrativas son definidas como un régimen de verdad, una metanarrativa que subyuga y marginaliza otros discursos. Conocer dichas metanarrativas en las organizaciones y sus implicaciones también permite conocer aquello que se está pasando por alto. Boje presenta un estudio donde indica las diferencias entre las historias oficiales (las del director general) y las no oficiales (otros miembros de la organización), ilustrando el caso de Walt Disney. Compara la imagen oficial de Walt Disney y las narraciones de empleados con versiones diferentes y contradictorias respecto a las de sus superiores.

Microhistorias (Ginzburg). El foco del análisis de microhistorias está en identificar la incoherencia, discontinuidad, contradicciones y rupturas en las narraciones de las “pequeñas personas”. Este enfoque conduce a tener una mayor polifonía para comprender a las organizaciones. Usualmente, la Teoría Organizacional solo analiza a la organización a través de las historias “élite” de dueños, administradores y directores (grandes narrativas). Boje afirma que esto hace

perder la información de los supervivientes de la cultura popular. Este método favorece el estudio de empleados, secretarías, personal de limpieza, etc., para obtener una cosmología alternativa del lugar de trabajo.

Redes de historias (Granovetter). Este tipo de análisis categoriza fragmentos de narrativas en mapas con ligas y nodos presentados en un modelo abstracto. Al dibujar en mapas las historias, permite desplegar la arquitectura social. Cómo una historia se relaciona intertextualmente con otra. Este método permite, según Boje, revelar los patrones narrativos entre los miembros de una organización.

Intertextualidad (Kristeva). La intertextualidad permite ubicar una narración con relación a un contexto e historicidad. Con este abordaje, cada texto organizacional añade interrelaciones a textos previos y posteriores. Boje (1998) muestra un ejemplo de análisis intertextual de una noticia presentada en Yahoo sobre la empresa Nike y sus fábricas en Asia en 1998. Boje comienza su análisis preguntándose: en la noticia ¿quién es citado? ¿a quién se sintetiza? ¿Dónde están las interpretaciones? ¿Quién edita el texto? Con el objetivo de ubicar el contexto en el que se presenta la narración.

Causalidad (Nietzsche). El análisis empírico de las narraciones sobre ciertos efectos puede conducir a sus causas. Jerry Porras (1987) propone el “steam analysis” (un tipo de análisis causal) como un medio para diagnosticar y manejar el cambio organizacional. Su propósito es rastrear las cadenas de causa y efecto que resultan en un conjunto de narrativas.

Análisis de la trama (Ricoeur). La trama es lo que conecta cronológicamente a los eventos en una estructura narrativa. La trama puede seguir una estructura de misterio, romance, ironía, comedia o tragedia. También proporciona una base para analizar partes de la historia en una organización al detectar el contexto, los personajes, el viaje, el clímax, la culminación. Boje pone como ejemplo del análisis de trama el caso de la compañía llamada Goldco (nombre ficticio) en la que obtiene y transcribe relatos de juntas, grupos focales, entrevistas, reuniones y llamadas telefónicas. A través de este método de análisis obtiene un conjunto de historias que permiten la reflexión a través de la narración colectiva.

Análisis del tema (Spradley). El análisis temático es un método cualitativo ampliamente utilizado. Permite ubicar la narración en una cierta taxonomía a través de un proceso deductivo (etic) o inductivo (emic). Como ejemplo de análisis del tema, Boje (1991) ilustra el caso de como una empresa denominada Science Lab emplea recursos para detectar el tipo de narrativas que se construyen en el espacio cultural de la empresa.

Como puede observarse, muchos de estos métodos o “enfoques” presentados arriba combinan el análisis narrativo con el análisis retórico, el análisis dramático, la semiótica, el análisis del discurso y el análisis conversacional (Czarniawska, 2009).

Los métodos de investigación narrativa convencionales son inapropiados el abordaje de las narrativas que predominan en las organizaciones actuales toda vez que se enfocan en analizar las narrativas univocales y lineales. Las narrativas en las organizaciones, de acuerdo a Boje (2001), suelen ser fragmentadas, polifónicas (muchas voces) y complejas. De allí que en la actualidad sean propuestos métodos o enfoques de investigación narrativa de mayor relevancia y utilidad al contemplar a “la organización como una narración plurivocal”. Esto permite repensar a las organizaciones desde los significados que otorgan la diversidad de sus miembros, permitiendo comparar las narraciones dominantes con las voces menos escuchadas en la misma.

COMENTARIOS FINALES

El giro narrativo en las ciencias sociales, en general, y en los estudios organizacionales, en particular, ha abierto una vía de comprensión a los nuevos retos que significa el complejo organizativo (Czarniawska, 2009). De ser una realidad material, la organización ha pasado a constituirse como una construcción narrativa que descansa en las interacciones y discursos narrativos de los actores. En tal sentido, las narrativas representan llaves de acceso al proceso de construcción de sentido organizacional (Weick, 2009) y el lenguaje se ha erigido como el eje articulador de la experiencia significativa de los involucrados en tales procesos.

En este artículo se ha presentado, de manera sintetizada, información relevante para el estudio de las organizaciones a partir de una amplia revisión de la literatura acerca del análisis narrativo y las posibilidades que ofrece para repensar las organizaciones de cara al futuro. Inicialmente, se presentan diversas definiciones en torno al concepto de “narrativa” en cuanto ello típicamente alude a una categoría de valor intercambiable con conceptos como historia, argumento, texto, discurso, trama y otros. La historia es un recuento de eventos o incidentes, pero la narrativa, en estricto sentido, se define como aquello que narra y agrega argumento y coherencia a la línea de la trama (Boje 2001).

Adicionalmente, en este trabajo se describen posturas epistemológicas (pragmatistas, posestructuralistas, teóricos críticos y posmodernistas) que subyacen a los diversos enfoques y métodos de análisis narrativo y comparten como argumento central que *las narrativas se encuentran por encima de los hechos*. Finalmente, se describen ocho alternativas para el análisis narrativo en y de las organizaciones propuestas por Boje (2001) (deconstrucción, grandes narrativas, microhistorias, redes de historias, intertextualidad, causalidad, análisis de la trama y análisis del tema) las cuales pueden ser empleadas para el estudio y gestión de la complejidad de las historias en las organizaciones.

Es preciso destacar que cada uno de los métodos de análisis narrativo organizacional presentados permiten repensar a las organizaciones como sistemas narrativos donde las historias, cuentos y relatos constituyen medios de intercambio que dan sentido a la vida de la organización y a las múltiples prácticas que tienen lugar en su seno. Coffey y Atkinson (1996) han señalado la conveniencia de combinar diferentes formas de análisis narrativo para comprender bien los relatos y hacer justicia a la complejidad de experiencias del narrador y sus historias.

TEODORO CAMPOS

Las narrativas lo llevan a uno a planos cognitivos, significativos y poéticos de la elaboración discursiva en la organización que descansan sobre una base de experiencia, conocimiento y sentidos compartidos. Tanto los actores organizacionales como los especialistas en el campo de los estudios organizacionales tienen ciertos indicios respecto de la complejidad de las relaciones que tienen lugar al interior y hacia fuera de ese gran enigma que es la organización. Gracias a las narrativas como métodos y como recursos epistémicos es posible trascender la dimensión instrumental de la organización y la racionalidad administrativa que la sustenta.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Bakhtin, M. M. (2010a). *The Dialogic Imagination: Four Essays*. Austin: University of Texas Press.
- Bakhtin, M. M. (2010b). *Toward a Philosophy of the Act*. University of Texas Press.
- Boje, D. (1991). The Storytelling Organization: A Study of Story Performance in an Office-Supply Firm. *Administrative Science Quarterly*, 36, 106-126.
- Boje, D. (1995). Stories of the Storytelling Organization: A Postmodern Analysis of Disney as "Tamara-Land". *Academy of Management Journal*, 38 (4), 997-1035.
- Boje, D. M. (2001). *Narrative Methods for Organizational and Communication Research*. London, Great Britain: SAGE Publications.
- Boje, D. (2008). *Storytelling Organizations*. Los Angeles: SAGE Publications.
- Bruner, J. (1991). *Actos de significados: más allá de la revolución cognitiva*. Madrid: Alianza Editorial.
- Bruner, J. (2015). *La fábrica de historias: derecho, literatura, vida*. Buenos Aires: Fondo de Cultura Económica.
- Coffey, A. y Atkinson, P. (1996). *Making Sense of Qualitative Data*. London: Sage.
- Czarniawska, B. (2009). The Uses of Narrative in Organization Research. *GRI Report*, 5. Gothenburg, Sweden: Gothenburg University.
- Dufour, M. (1985). "Introduction", en M. Dufour y A. Chanlat (ed.), *La rupture entre l'entreprise et les hommes*. Montréal: Québec/Amérique; Paris: Éditions d'Organisation.
- Elliott, J. (2005). *Using Narrative in Social Research. Qualitative and Quantitative Approaches*. London: SAGE.
- Gabriel, Y. (2000). *Storytelling in Organizations: Facts, Fictions, and Fantasies*. New York: Oxford University Press.
- Gergen, K. (1996). *Realidades y relaciones: aproximaciones a la construcción social*. Barcelona: Paidós.
- Hernández von Wobeser, L. (2014). Supervivencia y mortandad de microempresas de la Región 101 en Cancún. *Tesis Doctoral no publicada*, Universidad Autónoma Metropolitana, Cancún, Mexico.
- Labov, W. (1972). *Sociolinguistic Patterns*. Philadelphia: University of Pennsylvania Press.

- Labov, W. y Waletzky, J. (1997). Narrative Analysis: Oral Versions of Personal Experience. *Journal of Narrative and Life History*, 7 (1-4): 3-38.
- Lieblich, A., Tuval-Mashiach, R. y Zilber, T. Z. (1998). *Narrative Research: Reading, Analysis and Interpretation*. USA: Sage.
- Luckmann, P. B. (1999). *La construcción significativa del mundo social*. Argentina: Amorrortu.
- Polkinghorne, D. (1988). *Narrative Knowing and the Human Sciences*. New York: State University of New York Press.
- Riessman, C. K. (1993). *Narrative Analysis*. London: SAGE University Paper.
- Weick, Karl (2009). *Making Sense in the Organization: The Impermanent Organization*. John Wiley & Sons.
- Wilkins, A. y Martin, J. (1979). Organizational Legends. *Unpublished research paper, No. 521, Graduate School of Business*, Stanford University, Stanford, CA.