

TEORÍA GENERAL DE SISTEMAS Y ADMINISTRACIÓN

SERGIO VADILLO BUENO

vadillo@eml.cc

“Somos lo que repetidamente hacemos,
la excelencia no es un evento, es un hábito”
Aristóteles

Muchos estudios, inventos y descubrimientos de una especialidad en particular son logrados por no especialistas en esa disciplina y, comúnmente, terminan siendo útiles a muchas otras. Tal es el caso de la propuesta del biólogo austriaco Ludwig von Bertalanffy quien realizó un importante estudio de gran impacto para la ciencia.

Bertalanffy desarrolló (quizá debiésemos decir *descubrió*) la Teoría General de Sistemas que tantas repercusiones ha tenido, en muy diferentes áreas del conocimiento. Define sistema, como un conjunto de elementos en interacción; así, por ejemplo, el corazón, hígado, páncreas, pulmones, riñones, piel, cerebro y demás órganos constituyen, al interactuar, un sistema llamado cuerpo humano. En el ámbito de los negocios, el personal, las diferentes áreas de la organización, los clientes, proveedores, etc. Se constituyen en el sistema llamado empresa.

La importancia de esta teoría es que, los sistemas tienen características en común, independientemente del ámbito al que pertenezcan. Así, el sistema empresa responde también a dichas características.

¿Cuáles son?

Mencionaremos aquí solo algunas, particularmente importantes para el empresario y para el administrador:

1. La totalidad es mayor que la suma de las partes. Ello explica claramente al fenómeno de las sinergias. Es por ello que el Diccionario de la Real Academia de la Lengua Española define sistema como la acción de 2 ó mas causas cuyo efecto es superior a la suma de los efectos individuales.
2. Cada parte solo se entiende en el contexto de la totalidad. A manera de ejemplo podríamos mencionar que no tendría sentido un departamento de producción sin un área de ventas o un proveedor sin clientes.
3. Se regula a si mismo por medio de circuitos de retroalimentación para lograr la homeostasis o equilibrio, lo que explica la resistencia al cambio.
4. Un cambio en uno de los elementos afecta a todo el sistema. Es por ello que tener mente sistémica permite a los administradores prever lo que ocurrirá en las diferentes áreas de la organización al hacer un cambio en una de ellas.
5. Solo se requiere un pequeño cambio para lograr uno mayor. Dado que un cambio afecta a todo el sistema y que el sistema tiende al equilibrio, a conservarse, es

claramente entendible que si logramos un pequeño cambio en el sistema, en la dirección adecuada, el resto lo hará el propio sistema.

Resulta claro que el pensamiento sistémico puede ser una poderosa herramienta, en manos de la dirección ya que permite potenciar los resultados de la organización.