

# Estrategias epistemológicas y metodológicas de la investigación, en el estudio de las organizaciones

Organizational behavior studies: epistemological strategies and research methodology

COLCIENCIAS TIPO 2. ARTÍCULO DE REFLEXIÓN

RECIBIDO: JULIO 1, 2012; ACEPTADO: SEPTIEMBRE 9, 2012

Bianney Arias Quejada  
[biariasq@hotmail.com](mailto:biariasq@hotmail.com)

Universidad Santiago de Cali

## **Resumen**

Este artículo estudia la noción organización, como elemento central en las ciencias administrativas, vista como la principal unidad de análisis de los estudios sobre el comportamiento humano, especialmente en entidades bajo un mando unificado y en la realización de tareas o actividades que la literatura denomina misionales. Ello ocurre en el gobierno, las empresas privadas y las organizaciones sociales. Además, muestra los principales elementos epistemológicos y metodológicos que en la literatura administrativa y organizacional han configurado paradigmas para estudiar el comportamiento de las organizaciones y así entender las dinámicas administrativas en las diversas clases de organizaciones y de empresas modernas. La tesis con la que finaliza el texto pone en evidencia cómo las organizaciones son realidades sociales y no realidades biológicas, orgánicas, mecánicas o simplemente sistemáticas en abstracto, como muchos enfoques de la teoría administrativa a través de exageradas metáforas lo han planteado a través de los años, y en el silencio que la mayoría de los enfoques hacen respecto del individuo.

## **Palabras Clave**

Organización; paradigmas; epistemología; investigación; estrategias.

## **Abstract**

This article examines the notion Organization in the administrative sciences as the main unit of analysis of studies on human behavior, especially in institutions under unified command and performing tasks or activities that called missionary for the literature. This happens in government, private companies, and social organizations. In addition, it shows the main epistemological and methodological elements in management and organizational literatures have set paradigms to study the behavior of organizations and administrative and understand the dynamics in various kinds of organizations and modern business. The thesis with evidence we ending this text showing organizations are social realities, not biological realities, organic, mechanical or systematic in the abstract just as many approaches to management theory through exaggerated metaphors we have raised through the years , and the silence that most do respect the individual approaches.

## **Keywords**

Organization; paradigms; epistemology; research; strategies.

## I. INTRODUCCIÓN

Este artículo tiene como objetivo demostrar de qué modo la noción *organización* resulta central en las ciencias administrativas, pues ha sido a lo largo de los últimos 40 años una categoría esencial para referenciar como principal unidad de análisis, los estudios sobre el comportamiento humano en entidades que relacionan a las personas bajo un mando unificado y en la realización de tareas o actividades que la literatura denomina misionales, tanto en el gobierno, como en las empresas privadas y en las organizaciones sociales. En segundo lugar, con base en lo anterior, se destacan los principales elementos epistemológicos y metodológicos que, en la literatura administrativa y en la organizacional, han configurado paradigmas para estudiar el comportamiento de las organizaciones y así entender las dinámicas administrativas en las diversas clases de organizaciones y de empresas modernas.

De este modo, se abordarán de manera sucinta las principales perspectivas teóricas que dichas literaturas han construido como grandes referentes para el análisis organizacional. Las teorías administrativas clásicas incluyendo los análisis sobre los procesos de burocratización, así como los enfoques más contemporáneos de tipo neo clásico y behavioristas e igualmente, algunas de las más importantes variantes críticas postmodernas del pensamiento administrativo, serán consideradas.

La metodología utilizada, en virtud de dicho abordaje teórico, será fundamentalmente el análisis textual de una serie representativa de discursos paradigmáticos en la teoría organizacional y administrativa. Como estrategia expositiva, se hará una condensada reseña crítica bajo el hilo conductor seleccionado: las estrategias epistemológicas y metodológicas de los procesos de administración, según las diferentes teorías abordadas. Ello implicará una aproximación bibliográfica para proceder a desarrollar metodológicamente el análisis hermenéutico de las principales categorías y fundamentos que las teorías analizadas configuran, para validar de este modo su coherencia y pertinencia analítica.

Usualmente los administradores de empresas estudian las teorías de las diferentes escuelas sin detenerse a evaluar qué vacíos tienen y qué aspectos relevantes dejan de lado. Al ver, a manera de síntesis, los aspectos relevantes a los paradigmas epistemológicos y metodológicos aquí referidos, este artículo permitirá repensar y replantear

elementos que antes no se habían detectado, principalmente las relaciones que se generan entre los individuos; y más que esto, las relaciones que se generan entre las realidades del capital social de la determinación de alguno de los componentes sobre otros, entendiéndose pues la importancia de los factores político, ideológico, tecnológico, jurídico y, por supuesto, económico en el funcionamiento de las organizaciones.

Este texto, finalmente conduce a entender que la clave de las estrategias investigativas se construye en términos de las lógicas de acción socio histórico en la vida organizacional. Así, se supera el simple proceso de taxonomía de teorías al entender que su pertinencia depende de su aplicabilidad y consistencia respecto de contextos organizacionales dados.

## II. LA REFORMULACIÓN DEL CONCEPTO ORGANIZACIÓN

En primer término, resulta indispensable discutir críticamente cuál es el sentido integral más adecuado del concepto *organización*, teniendo en cuenta su importancia, al ser considerada casi por todas las Escuelas como objeto principal en el estudio de la teoría administrativa, por lo que se constituye en el concepto central que sustenta *todo el andamiaje de la teoría administrativa*. Al respecto, el profesor Fernando Cruz Kronfly (2000), plantea una propuesta de redefinición del concepto *organización*: ésta surge al considerar que no existe claridad en la forma de ser concebido dicho concepto por parte de los diferentes enfoques de la teoría administrativa. Cruz Kronfly expresa que la mayoría de las definiciones al respecto resultan *sospechosas conceptualmente hablando*, ya que presentan *insuficiencias, vacíos y afirmaciones* que, en su conjunto, son incapaces de permitir el conocimiento científico de lo que realmente es una organización empresarial del sector privado.

La crítica de Cruz Kronfly a la teoría administrativa, se centra en sus *supuestos* contenidos internos, como en aquello que ésta denomina el medio ambiente externo. De esta forma, el profesor desarrolla un punto de vista teórico y metodológico que permite redefinir el concepto de organización así como las fases del proceso administrativo, referido específicamente a la empresa privada. Para el propósito de esta investigación, el profesor Cruz hace una detallada consulta bibliográfica y revisión crítica de los planteamientos de las principales escuelas de la teoría administrativa, teniendo en cuenta el orden cronológico en

el que surgieron las mismas. Adicionalmente, somete los planteamientos de cada una de ellas a un cuestionamiento crítico desde el punto de vista de *tres teorías particulares*: la teoría del valor –propia de la economía política–, la teoría de la ideología –propia de la epistemología contemporánea– y la teoría de la causalidad estructural –propia de la concepción material de la historia–.

Respecto de la teoría de la ideología, la teoría administrativa usa el mecanismo de la *alusión-ilusión*, que es uno de los más significativos de todo proceso ideológico, ya que a pesar de que alude a la realidad social y económica de aquello que denomina la *organización*, al mismo tiempo y a través de esa misma alusión, produce el efecto de una ilusión, al predicar para esa realidad una naturaleza, una estructura y, sobre todo, unas leyes imaginarias. Es decir, se da un proceso de sustitución de lo real por lo imaginario. En cuanto a la teoría de la causalidad estructural, ésta constituye una herramienta importante en la comprensión de la naturaleza de la sociedad en su conjunto, y de manera más particular en el conocimiento efectivo de lo que realmente son las organizaciones. Hace referencia a la comprensión de las diferentes prácticas sociales o procesos de producción social, que incluyen además de la producción económica, otras producciones sociales tales como la producción normativa jurídica, la producción política y de procesos de dominación por el poder, la fuerza, la producción de significados artísticos en el trabajo sobre los signos, la producción de conocimientos para el caso de las diferentes ciencias y finalmente, la producción de representaciones imaginarias para el caso de las ideologías.

Esta teoría, a su vez, hace uso de cuatro leyes: la ley de la determinación del todo social, la ley de la producción social dominante, la ley de causalidad estructural o sobredeterminación y la ley de la práctica social decisoria, con base en fundamentos provenientes de la lógica filosófica<sup>1</sup>. Teniendo en cuenta estas dos teorías, y la teoría del valor (la cual no explica el autor por encontrarse en el corpus teórico de la teoría económica), el profesor Cruz

<sup>1</sup> Como lo afirmaba Estanislao Zuleta (1977), la lógica no es simplemente el estudio *ocioso* de las operaciones abstractas que el pensamiento implícitamente utiliza, sino que es un instrumento de crítica indispensable; un retorno reflexivo sobre lo que creíamos saber, que se desarrolla sobre todo en momentos de crisis. A partir de aquí explica, que debido a la crisis que atravesaba el pensamiento en la civilización griega, por el desarrollo de la sofisticada, que planteaba que *de cualquier cosa se puede afirmar cualquier tesis, y todo depende de la manera como se organiza el discurso*, surge la lógica como el resultado de una extraordinaria sospecha, una desconfianza fundamental sobre esta corriente sofista, que obliga a los griegos a preguntarse cómo se estaba pensando.

destaca aspectos que las diferentes escuelas han ignorado de un lado, y cómo se han excedido en el uso de metáforas que no permiten comprender la realidad tal cual.

En lo referente al *enfoque clásico* que tiene como principal exponente a Frederick Taylor (1969), al definir la organización como un arreglo rígido de piezas, es decir, como una verdadera máquina, lo único que se consigue es elaborar una simple alusión que instaura en ella misma una ilusión ideológica en la que se define el todo organizacional a partir de las características de una sola de sus partes, estableciendo la ilusión de que todos los individuos son iguales o equivalentes, en cuanto piezas de esa portentosa máquina. Respecto del *enfoque anatómico* que tiene como principal exponente a Henry Fayol (1969), la metáfora mecánica cambia a una metáfora biológica en la que el todo es definido a partir de las características de cada una de sus partes, y se ve a la organización con su anatomía (estructura) y su fisiología (funcionamiento), lo que muestra que la ilusión de todo enfoque biológico-organicista, es incapaz de percibir la naturaleza social de la organización.

Tanto la *escuela de los clásicos* como el *enfoque anatómico* ignoran la gestión y la participación que las personas tienen en el proceso general de la organización, ya que no tienen en cuenta quién, y con qué propósito, dispone el arreglo de las supuestas piezas de la organización; quién, y mediante qué medios internos, consigue la cohesión de la organización; quién, y mediante qué procedimientos, consigue dentro de la organización atesorar las utilidades del plus valor. En cuanto a las *teorías de transición*, Mary Parker Follet (1942), plantea que la psicología administrativa debe reconciliar a los individuos con la organización y adaptar a estos a los supuestos objetivos organizacionales. Posteriormente, Elton Mayo, John Dewey y Kurt Lewin, (1959) conocidos como exponentes de las relaciones humanas, reclamaban de los individuos un alto grado de cooperación voluntaria para con la organización, mediante el empleo de *estímulos espirituales*. Es evidente que tales corrientes aunque reclaman un mejor trato para los individuos dentro de la organización, siguen hablando de los individuos en abstracto y no en relación con su papel frente al capital en movimiento que, según el autor, es lo único que permite trascender la generalidad abstracta de *lo humano*.

En lo referente al *modelo burocrático*, Weber (1968) y sus seguidores avanzaron más en describir las organizaciones que en explicar aquello que son, es decir, que el enfoque

weberiano de las organizaciones<sup>2</sup> se concentra en describir aquello que observa en ellas, cómo ocurre la división del trabajo, qué pasa con las estructuras de poder, los tipos de dominación, entre otros aspectos. El racionalismo de corte weberiano instrumental, o con arreglo a fines, no sólo es clave para entender el funcionamiento de las organizaciones sino que es el pensamiento dominante en el mundo capitalista y, por supuesto, en las organizaciones que lo conforman. Los términos de eficiencia y eficacia son enseñados en las escuelas de administración, donde las teorías de Herbert Simon (1972) por ejemplo, dominan la gestión de las organizaciones. Así mismo, se hace énfasis en que se debe hacer la elección de los mejores medios, entiéndase por ello recursos (que incluyen dinero, información, materiales, personas y demás.), que sean óptimos, donde se busca la mayor maximización posible.

Respecto del *enfoque neoclásico*, el exponente más destacado es Peter Drucker (1963), para quien las organizaciones son algo cuya razón de existencia proviene de la necesidad de producir resultados concretos mediante la eficiencia en el trabajo, y su principal tesis radica en que define que ellas no son fines en sí mismas, sino medios para alcanzar unos determinados objetivos. Sin embargo, en este enfoque no queda claro quién o quiénes determinan dichos objetivos, de qué manera se identifican y de qué modo adquieren legitimidad para todos los individuos de la organización. Según el autor, Drucker no logra trascender el lenguaje de las generalidades y su teoría se queda en el terreno de la ideología.

En este mismo sentido, el *enfoque Behaviorista*, cuyos principales exponentes son Douglas McGregor (1969), Simon (1972), Barnard (1938) y otros, plantean que las organizaciones reciben contribuciones de los individuos (trabajo) y entregan incentivos en respuesta de las contribuciones recibidas (salarios). En este enfoque, el profesor Cruz (2000) resalta que se trata de que parezca como *voluntario*, lo que no es más que *necesario* en términos

sociales, tal como lo es la venta de la fuerza de trabajo por parte de quienes carecen de otro modo de subsistencia; de otro lado, resulta también un *eufemismo con función ideológica*, denominar incentivo al salario, cuando su finalidad no es otra que garantizar la reproducción de la misma fuerza de trabajo que lo genera.

El último enfoque que reseña Cruz, es el *enfoque de sistemas*, el cual se limita a describir, en términos muy generales, los elementos de la organización, a los que ve como partes, sin entrar en el análisis de cada concepto, haciendo uso de metáforas exageradas que terminan planteando incluso que la organización podría enfermar y morir, lo que evidencia un desenfoque metodológico y teórico.

Teniendo en cuenta las principales críticas que arrojó la investigación, el profesor Cruz propone pensar la organización empresarial como una estructura que tiene como eje un proceso de producción de servicio o de bienes, es decir, como una determinada *magnitud del capital social en movimiento en un momento determinado del tiempo y del espacio*, en donde es necesario identificar aquello que compone el capital y cuáles son los sujetos humanos que entran en relación con él y en qué forma. Por un lado, estarían las personas que participan como propietarios del capital en movimiento, por otro, los administradores o gestores de dicho capital y los asalariados de base, a todo lo cual deberían agregarse los proveedores y los consumidores, como elementos humanos entre otros. Esta diferenciación permite definir lo relacionado con el origen de la misión, visión, objetivos organizacionales, sus propósitos, fines y logros.

Sólo de esta forma es posible trascender la mera descripción que hasta ahora han hecho las teorías administrativas, y se constituye en un imperativo, redefinir el esquema habitual que considera que lo que conforma el entorno o macro-realidad de la organización (económica, cultural, ideológica, estatal, jurídica, etc.), es ajeno a la micro-realidad o al interior de la organización. El profesor Cruz nos invita a abandonar esta idea, puesto que la organización, en cuanto magnitud determinada del capital social, posee también una estructura económica, jurídica, política, ideológica, tecnológica, ecológica, y las relaciones de dominación y sobre determinación que ocurren entre sí, marcan la dinámica de las mismas.

<sup>2</sup> Weber entiende la modernización social como el proceso del que emergen la empresa capitalista y el Estado moderno. Ambos se complementan en sus funciones estabilizándose mutuamente. Donde el núcleo organizativo de la economía capitalista y del Estado, lo constituyen la empresa capitalista y el aparato racional del Estado respectivamente. El medio organizativo de la economía capitalista y del Estado moderno lo constituye el derecho formal. En cuanto a *La Racionalización Cultural*, Weber la lee en la ciencia y en la técnica moderna, en el arte autónomo y en una ética regida por principios y anclada a la religión. En este punto es importante ver cómo el uso de un método cambia las relaciones no sólo de la economía, sino de la vida como tal, y es el racionalismo ético y jurídico el que proporciona los factores centrales para el nacimiento de la sociedad moderna.

### III. LOS LÍMITES DEL CONOCIMIENTO

En su libro *Conocimiento prohibido*, Roger Shattuck (1998) se plantea el problema de los límites del conocimiento en una sociedad postmoderna. Se interroga acerca de la posibilidad de que los seres humanos deban renunciar a ciertos saberes y, teniendo en cuenta que no existen límites físicos al conocimiento, conviene que se pongan barreras morales.

Con base en estos planteamientos, surgen las reflexiones sobre el conocimiento prohibido, las que se agrupan básicamente en dos figuras: el *pecado* y el *grial*. La bomba atómica se percibe como pecado, mientras que el *Proyecto Genoma Humano* aparece más bien como grial. Así pues, la actitud hacia el conocimiento científico es a la vez de esperanza y de temor. Shattuck se pregunta entonces, hasta qué punto la ciencia y la tecnología del siglo XX han reconocido y descatado la idea de conocimiento prohibido en sus diversas formas. Nos muestra cómo la diferenciación entre la ciencia, como búsqueda desinteresada de la verdad, y la ciencia, como actividad con profundos efectos en nuestras vidas, reformula una distinción casi universalmente aceptada.

La búsqueda y aplicación del conocimiento científico puede en ocasiones dar origen a prejuicios y problemas para el bien común. Shattuck (1998) toma como referencia cinco categorías o consideraciones, las que a su modo de ver podrían justificar la imposición de límites a la investigación científica. Estas son:

- las consideraciones prácticas,
- las consideraciones prudenciales,
- las consideraciones legales,
- las consideraciones morales, y
- las consideraciones mixtas.

Estas cinco consideraciones tratan el tema del cuestionamiento de los límites a la investigación científica, específicamente cuando sus resultados transgreden el bienestar general. Sin duda alguna, queda claro que el pragmatismo y la prioridad siguen siendo factores decisivos. La libertad de indagación y pensamiento, en que se fundamenta la investigación científica, no incluye la libertad para perjudicar físicamente o de otro modo, a los seres humanos. Por lo tanto, se discute si los científicos pueden ser considerados responsables por daños y perjuicios sobre la base de negligencia profesional. Así mismo, más allá de cuestiones prácticas y prudenciales, hay

unas cuestiones legales que llevan a preguntarse en qué punto el avance de la ciencia puede obstruir los derechos individuales. Y si tienden nuestros sistemas legales vigentes a conceder más peso del que merece la evidencia científica. Múltiples ejemplos evidencian que los diferentes gobiernos y la comunidad científica mundial han puesto varias restricciones legales a la manipulación en diversos temas, entre ellos la manipulación de la genética y afines. En este sentido, Shattuck, es partidario de que se debe intentar aplicar principios y regulaciones sensatos a toda la investigación genética y su manipulación, en todo el mundo en nombre del respeto a la naturaleza humana.

Además de las cuestiones legales, existen las consideraciones morales y consideraciones mixtas, que son las que deben llevar al reconocimiento de que hay investigaciones que pueden transgredir y violentar la dignidad y libertad humana. La ciencia se ha convertido en el instrumento moderno de dominación en el cual los grandes inversores son los beneficiarios directos sin tener una noción clara de la aplicación y la utilidad para la humanidad. Finalmente, Shattuck (1998, p.211) plantea una importante reflexión que vale la pena citar:

*No siendo hija nuestra sino invención nuestra, la ciencia en tanto disciplina nunca crecerá para pensar por sí misma y ser responsable de sí misma. Sólo las personas pueden hacer estas cosas. Todos somos custodios de la ciencia, algunos más que otros. El conocimiento que descubren nuestras múltiples ciencias no es prohibido en y por sí mismo... Mientras la ciencia explota en unas cuantas áreas convirtiéndose en una vasta empresa impelida tanto por el comercio y la guerra como por la curiosidad, tenemos que examinar a fondo este crecimiento desproporcionado.*

Se puede evidenciar, que existe una ambivalencia respecto del uso de la ciencia, y es por ello que el autor plantea la posibilidad de imponer límites a la actividad científica y específicamente a algunas de sus aplicaciones, basándose en regulaciones para actividades de investigación, en especial las actividades científicas para la creación de armas y trabajos relacionados con la manipulación genética.

Los planteamientos de Shattuck son transversales a la sociedad en general, y por ende, las organizaciones no son ajenas a ellos. La ciencia instrumentalizada puede transgredir los valores y derechos humanos, y poner en riesgo la libertad y la vida misma por lograr resultados que en su mayoría convienen a intereses particulares de unos pocos. Queda claro entonces que vivimos en una cultura

que ha abandonado todo límite en la búsqueda del conocimiento y de la experiencia. Shattuck invita a la reflexión sobre la libertad de expresión, la permisividad y el acceso al conocimiento que se promueve en esta cultura postmoderna. Nuestra sociedad, mantiene *un entusiasmo frenético* en el caso de la investigación científica de punta, y *nos* enfrentamos a formas de conocimiento que quizá sean nocivas, pero que de ningún modo se abandonarían por cuestiones morales.

La ciencia y el trabajo investigativo no son negativos por sí mismos. El mal y la destrucción residen solamente en el modo de adquisición y aplicación del conocimiento. El mal está en el método de aplicación y/o la intención, mas no en la ciencia por sí sola. De hecho, los trabajos científicos han contribuido enormemente al desarrollo de la sociedad y sus investigaciones han generado avances significativos en el mejoramiento de la calidad de vida, en temas médicos, tecnológicos, etc. Sin embargo, hay que ir un poco más allá y preguntarse qué proyectos se están adelantando, y quizás ignoremos, que puedan afectar y poner en riesgo el bienestar general, así como lo fue la bomba atómica en su momento. Es decir, que existen unas cuestiones morales que nuestra sociedad está ignorando por completo y es precisamente a lo que esta reflexión nos invita.

No es fácil entonces, decir qué debe divulgar la ciencia, ya que esta es una decisión cargada de valores y sentidos. Pero no se debe transformar al conocimiento científico en una *gran vidriera de descubrimientos y hechos fantásticos*, donde se corre detrás de la última noticia. Esto no significa negar el valor de lo actual o coyuntural, pero sí reconocerle un límite importante como hecho significativo. Queda claro entonces que existe un crecimiento desproporcionado y un afán por conocer las últimas novedades en la ciencia, y que principalmente se debe a intereses comerciales, intereses de la guerra o lo que es peor, a simple curiosidad. Sin embargo, dicha curiosidad humana es admisible mientras sea regulada por la sensibilidad moral. Hoy día el control es apremiante en la medida de la rapidez con que la ciencia nos conduce hacia el futuro es muy superior a la capacidad de respuesta constructiva (consideraciones morales) de la sociedad.

Este análisis es totalmente aplicable en las organizaciones, en donde específicamente en los últimos años, en búsqueda de mejoras organizacionales se hacen múltiples experimentos con los individuos, muchas veces atentando sus valores y derechos más preciados, que van

en contra de la dignidad misma del trabajador. Y lo más grave aún es que muchas veces los individuos ignoran los *experimentos* a los que son sometidos, siendo manipulados y engañados para fines e intereses, netamente, de unos pocos.

#### IV. LA METODOLOGÍA EN LAS CIENCIAS SOCIALES Y EL ENFOQUE EN LAS ORGANIZACIONES

Basándose en las anteriores limitaciones en los procesos del conocimiento, diversos autores proponen una metodología que permita abordar los problemas de investigación en las ciencias de la organización de una forma menos cuantitativa-*fisicalista* de un lado, y menos mecanicista-positivista de otro.

Omar Aktouf (2001) trata de mostrar que las investigaciones se pueden llevar a cabo no sólo con la formalidad cuantitativa matemática dominante en las ciencias económicas, sino que hay investigaciones etnográficas, cualitativas, que son más pertinentes en estas temáticas, sin negar la importancia de los elementos cuantitativos, que deben verse como un medio, más que como un fin en todo el proceso. Señala, igualmente, que para tal fin, se debe tener en cuenta los principales sistemas o enfoques, los grandes marcos, el vocabulario utilizado en el modelo clásico de investigación, la metodología, la importancia del método, y la concepción de patrones o paradigmas del saber científico<sup>3</sup>.

Uno de los aspectos más importantes que Aktouf reseña es la aclaración que hace del concepto de trabajo de investigación científico, e investigación científica, a diferencia de otros trabajos académicos. En este sentido, define el *trabajo de investigación científico-clásico* como un esfuerzo analítico, riguroso, progresivo y sistemático de esclarecimiento de una situación, de un hecho o de un conjunto de hechos, con la ayuda de útiles y de técnicas específicas. Éste se fundamenta siempre en requisitos y

<sup>3</sup> El término paradigma proviene del griego *paradeigma*, que significa *ejemplo o modelo*. Este concepto fue reinventado por Thomas Kuhn (1962), subrayando la aparición de *las revoluciones científicas*, episodios extraordinarios o complementos que rompen la tradición a la que está ligada la actividad de la ciencia normal, en donde se presentan investigaciones extraordinarias que conducen a la profesión a un nuevo conjunto de compromisos, una nueva base para la práctica de la ciencia. De este modo un *paradigma* constituye un esquema de interpretación básica, con supuestos teóricos generales, leyes y técnicas que adopta una comunidad concreta de científicos. El paradigma incluye lo que se debe observar y escrutar, el tipo de interrogantes para hallar respuestas en relación con el objetivo, cómo tales interrogantes deben estructurarse y cómo deben interpretarse los resultados de la investigación científica.

exigencias heredadas de las ciencias de la naturaleza.

Así mismo, define la *investigación científica*, ya sea en el marco de una memoria, de una tesis o de toda otra forma de trabajo de carácter académico, como el proceso que consiste en construir una articulación completa de una interrogación (sea un enigma, una insuficiencia de comprensión de un fenómeno, o un vacío en la teoría) de forma tal que se la transforme en preguntas que se puedan resolver y tratar en el marco de un campo del conocimiento preciso. La investigación científica tiene como objetivo general el análisis de los hechos, en el marco de una o varias teorías conocidas, con la ayuda de conceptos determinados, con el propósito de establecer leyes que permitan construir uno o varios modelos que describan la realidad estudiada y den cuenta de sus mecanismos, particularidades, disfunciones y al mismo tiempo enriquezcan el campo del conocimiento en el cual se encuentran.

Vale subrayar que no existe una sola y misma manera de aproximarse a la realidad o de dar cuenta de ella en un trabajo científico. Para ello, Aktouf (2001) enumera *los cuatro grandes sistemas* que se usan como referentes para dicho propósito: el sistema hipotético-deductivo, el experimental-inductivo, el sintético-multimodal y el sintético conflictual.

Por tal razón, es frecuente el uso de enfoques y referentes que se definen como *marcos*, los cuales son los trasfondos filosóficos o doctrinales, y a veces ideológicos, que más allá y además de los sistemas antes mencionados, caracterizan ciertas maneras de operar, ya que sirven para plantear el sistema referencial que matizará el significado de los fenómenos estudiados y su interpretación. Los más utilizados son: *el Racionalismo, el Empirismo, el Materialismo, y el Funcionalismo*.

De estos grandes marcos de referencia, el más utilizado en las ciencias de la organización y la gestión es el Funcionalismo, puesto que por lo general se analiza a la organización como un conjunto de elementos o partes, las cuales cumplen una función específica para alcanzar los objetivos trazados. Así mismo, se analiza qué elementos son los que no están funcionando adecuadamente, entorpeciendo el logro de los objetivos, lo que se conoce como *disfuncionalidades*.

En este sentido, no se debe confundir los términos de método, enfoque, técnica y metodología. Se debe captar el significado de cada uno y la importancia que tienen en el

trabajo de investigación. Por un lado, está *el método*, el cual es el procedimiento lógico de una ciencia, es decir, el conjunto de prácticas particulares que ella utiliza para que el proceso de sus demostraciones y teorizaciones sea claro, evidente e irrefutable. *El enfoque*, se considera como un procedimiento intelectual que no implica etapas, ni progreso sistemático, ni rigor particular. Éste sitúa el trasfondo filosófico o meta teórico en la investigación. *La técnica* es un medio preciso para alcanzar un resultado parcial en un nivel y en un momento preciso de la investigación, es decir, son los medios que el investigador emplea para cubrir las etapas de operaciones. Y finalmente, *la metodología* se puede definir como el estudio del buen uso de los métodos y de las técnicas.

Lo más importante aquí es comprender que no es posible realizar un trabajo científico sin método y sin metodología, que es lo que diferencia al investigador de otras profesiones. Así mismo, existe una relación de interdependencia entre el problema, la forma de plantearlo, el método adoptado y las técnicas seleccionadas. Cuando estas cuestiones ya están definidas, podemos hablar de un plan de investigación. Un plan es definido como un trazado que representa las diferentes partes de un todo organizado según una estructura determinada o como la disposición general de una obra, de un tratado, de un escrito o el conjunto de disposiciones que se emprende para la ejecución de un proyecto.

Todo trabajo de investigación atraviesa *un ciclo*, el cual es un todo interrelacionado, homogéneo y coherente, en donde existen tres grandes etapas: las etapas iniciales, que contiene los preámbulos de la investigación, las etapas intermedias, que contiene el desarrollo y las etapas finales en donde se obtienen los resultados de la investigación. Cada uno de los elementos de las diferentes etapas, está conectado en una especie de hilo conductor desde el inicio del problema hasta el regreso hacia el mismo problema, guardando un orden lógico, es decir, en donde cada parte es necesariamente una consecuencia lógica de aquella que le precede y una prefiguración de la que le sigue.

Queda claro entonces, que todos los elementos que hacen parte del ciclo de la investigación, deben verse como partes, secuencias o medios operativos que pueden coexistir, coincidir, realizarse paralelamente o complementarse mutuamente.

Aktouf (2001) vislumbra cómo todo plan de investigación debe tener una coherencia lógica en toda su

estructuración, que inicia desde que se plantea la pregunta o interrogante de investigación, el cuidado especial que se debe tener al escoger el enfoque y especialmente el método, puesto que este último es el que da cuenta de todo el proceso, y finalmente, otorga la confianza que se necesita para que los resultados no solo sean aceptados sino relevantes e importantes.

A diferencia de otras obras muy descriptivas, Aktouf trata de sentar su punto de vista a lo largo de sus planteamientos, de que en las ciencias de la organización es necesario ir más allá del análisis cuantitativo matemático e incluir el análisis de los actores sociales. En este sentido, el trasfondo o marco del *materialismo* es muy útil puesto que se trata de hacer un análisis de los actores y comprender las lógicas de acción, o sea, ser conscientes de que el actor sea grupo o individuo, no puede separarse de la acción, y que éste o estos, son producto de las circunstancias organizacionales y al mismo tiempo producen también las circunstancias organizacionales.

Lo más importante al momento de realizar un plan de investigación, más que seguir paso a paso las diferentes etapas del ciclo de la investigación, es que exista siempre una coherencia y orden lógico en todo el proceso, y que haya una retroalimentación y revisión permanente, puesto que dichas etapas no son rígidas e inamovibles, sino que por el contrario, al tratar con actores sociales, es muy relevante precisamente los hallazgos que se puedan generar en el transcurso de la investigación.

Es importante no confundir las técnicas, que son aquellos medios o herramientas que se utilizan en el trabajo de investigación, con sus objetivos, puesto que suele ser un error común a muchos investigadores. Y así mismo, tener claridad en que las técnicas adecuadas, conjuntamente con el método adecuado a la problemática a investigar, conforman la metodología, clave para realizar un trabajo de investigación lógico y coherente.

## V. LAS LÓGICAS DE ACCIÓN: HACIA UN ESTUDIO SOCIO-HISTÓRICO DE LA VIDA ORGANIZACIONAL

Con base en los temas ya tratados, se puede abordar un último asunto en esta reflexión. Se trata de tener en cuenta el estudio socio histórico para el análisis organizacional y la comprensión de que las lógicas de acción colectiva que obedecen a que las acciones humanas, no son abstractas sino que interpelan a sujetos históricos concretos. Así mismo, es clave la crítica al individualismo metodológico

que supone que las organizaciones se comportan como *individuos*, que intentan explicar sus acciones fundamentalmente por la relación de cálculo utilitario, desde una perspectiva egoísta.

Luis Enrique Alonso (2007), uno de los principales exponentes de este tema, plantea que el campo de los estudios organizacionales está cargado de múltiples teorías abstractas e históricas que pretenden prescribir una serie de pasos y/o recetas a seguir de forma generalizada, ignorando por completo las especificidades y condiciones concretas de las organizaciones. De esta forma, se evidencia cómo cada cierto tiempo se imponen modelos que obedecen a un *nuevo tipo* de organización ideal o ejemplar, y que se han convertido en el pensamiento *managerial*.

Su propósito no es, por tanto, desconocer la importancia que de una u otra forma tienen dichas teorías en el funcionamiento de las organizaciones. Lo que se propone Alonso, es llamar la atención del abuso que se ha venido haciendo de estos enfoques formales a tal punto que se han convertido en los únicos referentes para el estudio organizacional, convirtiéndose en la mayoría de los casos, en formas generalizadas de divulgación y propaganda de aplicación universal, careciendo completamente de marcos epistemológicos y dejando de lado la realidad concreta de cada organización, sus diversidades, diferencias, conflictos, intereses y relaciones de dominación, entre otras.

En tal dirección, todas las acciones en la organización tienen un sentido, es decir, obedecen a una lógica; es por ello que no se puede imponer *a priori* modelos de tipo ideal a seguir, sin analizar y comprender dichas lógicas que son propias de cada organización, y que a su vez, se desprenden de la *heteronomía* básica de las organizaciones. De esta manera, se logra entender que el concepto de lógicas de acción remite a un conjunto de elementos y principios prácticos en la cual los individuos y grupos forman y conforman sus actitudes y comportamientos en las organizaciones; lógicas que combinan una realidad material, con una simbólica y cultural.

Entender las lógicas de acción, supone pues –como se dijo– ser conscientes de que el actor sea grupo o individuo, no puede separarse de la acción, y que éste o estos, a la vez que son producto de las circunstancias organizacionales, al mismo tiempo, las producen. Es aquí donde se comenten graves errores en el análisis organizacional, al separar a los



actores de sus circunstancias específicas.

De esta manera, entra a cumplir un papel preponderante el enfoque socio histórico, al tener en cuenta la historicidad y la socialidad de los actores, entendidas como las formas en las que dichos actores se construyen en el tiempo y establecen los lazos y relaciones sociales. La socio historia de las lógicas de acción, lleva entonces a la reconstrucción de los procesos sociales reales tal y como estos se han producido y no a la construcción de un modelo de *tipo ideal*, como se ha venido haciendo.

Es importante comprender que la lógica del actor en la organización es ante todo situacional, concreta y específica, debido precisamente a su carácter socio histórico, y que sus acciones se dan por distintas razones que se han construido tanto material como simbólicamente, donde convergen múltiples factores (intereses, sujetos, reglas previas, información, imaginarios, tecnologías, etc.).

De esta forma, se logra entender que el control en las organizaciones se da en un escenario donde coexisten el conflicto y el consenso; donde las situaciones obedecen a lógicas de acción únicas, propias, específicas, y por tanto, que es totalmente equivocado intentar entenderlas desde tipologías que obedecen a una abstracción y no a una realidad concreta. Así, se comprende igualmente, que el control organizacional no es automático; es un logro que ha resultado de la síntesis de lógicas en conflicto. Lógicas que se encuentran entre el control, la resistencia y la cooperación, y que lejos de ser lógicas conscientes y racionales, son mezclas concretas y muchas veces contradictorias que cambian según la coyuntura histórica.

De esta manera, se entra en el ámbito de la cultura de las organizaciones, que como se sabe, lejos de ser una simple filosofía, pautas de conducta y valores a seguir impuestas, obedece a una construcción a través del tiempo que se forja con la interacción de los individuos al interior de la organización y la construcción de imaginarios organizacionales como dispositivos simbólicos que explican en gran parte la conducta de los actores organizacionales.

## VI. CONCLUSIONES

Las referencias bibliográficas expuestas a lo largo de este artículo ayudan a comprender que todas las acciones de los actores en la organización tienen sentido y obedecen a lógicas que sólo es posible entender al conocer el proceso de construcción de relaciones entre sus integrantes

a través del tiempo, lo cual se logra mediante el análisis socio histórico. En este sentido, intentar imponer modelos que se han generalizado, sin tener en cuenta el elemento histórico, la realidad concreta de la cultura y demás aspectos determinantes que afectan directa e indirectamente a las organizaciones, es un gran error que siguen cometiendo muchas organizaciones. Dichos modelos de tipo ideal, obedecen a teorías formales o abstractas que en últimas no resuelven ni aportan nada concreto. El análisis de las organizaciones debe hacerse, entonces, desde una perspectiva social concreta que obedezca a una relación histórica específica donde se estudien las lógicas de acción propias de los actores, en contextos reales.

Sólo entendiendo las lógicas de acción de las organizaciones, se puede comprender que actos tales como la indiferencia; la demora en tareas, en aplicar normas; las llamadas operaciones tortuga, brazos caídos y demás acciones al interior de las organizaciones –percibidas como saboteos en muchos casos– obedecen a lógicas de resistencia; ya que queda claro, que todo individuo tiene, por mínimo que sea, un campo de acción y autonomía en la labor que desempeña.

Vale la pena subrayar enfáticamente la pertinencia de esta discusión: en efecto, el medio universitario es un espacio clave, independiente y autónomo, un espacio privilegiado para que este tipo de problemas puedan precisarse. Si un administrador no conoce científicamente el proceso causal, ni las leyes que gobiernan el contexto macro social al cual pertenecen las organizaciones que administra, ni tiene conciencia clara acerca de la naturaleza de su oficio, muchas de sus decisiones pueden llegar a ser simplemente el resultado de la analogía mecánica con otras situaciones similares de la improvisación, pero jamás el producto de una acción racional, orientada por el conocimiento objetivo de la realidad dentro de la cual se actúa.

Sin embargo, no se puede desconocer que las diferentes teorías que se han generalizado, pueden ser útiles a la hora de entender el funcionamiento de las organizaciones. En este sentido, estas teorías deben servir de complemento al análisis y estudios de las organizaciones, entendiendo que no se trata de un *Copy-Paste*, como suele hacerse, especialmente en el país, sino de contextualizarlas a su realidad concreta.

Desde este paradigma del análisis socio histórico habría

que enfrentar los proyectos de investigación en las ciencias administrativas, teniendo en cuenta la delimitación de la relación espacial-temporal. Así mismo, para la formulación de un programa concreto de investigación, no basta con identificar y estudiar las teorías generales, sino más bien los *desempeños organizacionales* que obedecen a realidades concretas. Es decir, que al estudiar la cultura, el poder, las jerarquías, entre otros temas en una organización, por ejemplo, no basta sólo con estudiar la teoría al respecto. Lo más importante es pasar de lo abstracto a lo concreto, ya que lo abstracto no ofrece referentes, y por tanto, no logra resolver los problemas concretos de las organizaciones.

Se debe acudir al estudio socio histórico para entender las relaciones que los actores en las organizaciones han construido; sólo de esta forma se pueden realizar aportes significativos a la gestión en las organizaciones.

## VII. REFERENCIAS

- Aktouf, O. (2001). *La metodología de las ciencias sociales y el enfoque cualitativo de las organizaciones*. Cali, Colombia: Universidad del Valle
- Alonso, E. (2007). Las lógicas de acción: Por un estudio socio-histórico de la vida organizacional. En C.J. Fernández (Ed.), *Vigilar y Organizar. Una introducción a los critical management studies*, (pp.317-338), Madrid, España: Siglo XXI
- Barnard, C. (1938). *The Functions of the executive*, Cambridge, MA: Harvard University Press
- Cruz, F. (2000). Hacia una redefinición del concepto de organización. En H. Galvis (Comp.), *De lo Humano Organizacional*, 1a. Edición; Cali, Colombia: Universidad del Valle.
- Drucker, P. (1963). *La gerencia de empresas*, Buenos Aires, Argentina: Suramericana
- Fayol, H. (1969). *Administración Industrial y General*. Buenos Aires, Argentina: El Ateneo
- Kuhn, T. (1962). *The structure of scientific revolutions* (Traducción al español). México DF, México: Fondo de Cultura Económica
- Mayo, E., Dewey, J., & Lewin, K. (1959). *Problemas humanos de una civilización industrial*. Buenos Aires, Argentina: Galatea, Nueva Visión.
- Mc Gregor, D. (1969). *El aspecto humano de las empresas*. México DF, México: Diana
- Parker-Follet, M. (1942). *Dynamic Administration*. New York, NY: H.L.Metcalf & L. Urwichk
- Shattuck, R. (1998). *Conocimiento prohibido: de Prometeo a la pornografía*, Madrid, España: Taurus
- Simón, H. (1972). *El comportamiento administrativo*. Madrid, España: Aguilar
- Taylor, F. (1969). *Principios de administración científica*. Buenos Aires, Argentina: El Ateneo
- Weber, M. (1968). *Economía y Sociedad*. México DF, México: Fondo de Cultura Económica
- Zuleta, E. (1977). *Lógica y crítica*. Cali, Colombia: Universidad del Valle.

## VIII. CURRÍCULO

*Bianney Arias Quejada*. Administradora de Empresas, Especialista en Marketing Estratégico y candidata a Magíster en Administración de la de la Universidad del Valle (Colombia). Es docente a tiempo completo y

coordinadora de la Especialización en Gerencia de Mercadeo Global de la Universidad Santiago de Cali. Es además consultora organizacional.