

“El discurso en Administración: Análisis de las Debilidades de la Literatura de Gestión Empresarial”

Autor:

García, Laura; Lugo, Walter y Galateo, Sofía

E-mail

glaurag@fce.unl.edu.ar - walugo@fce.unl.edu.ar - sofiagalateo@gmail.com

Eje Temático

Administración

INTRODUCCIÓN

La administración como disciplina codificada posee algo más de un siglo, formalmente instituye sus bases con aportes teóricos de áreas de conocimiento concretas: la ingeniería, con los postulados de la “administración científica” (Taylor) y la “escuela clásica” ((Fayol) y, posteriormente, la psicología y sociología con las ideas de la “escuela de las relaciones humanas” (Mayo). Obviamente, el pensamiento de las ciencias económicas tiene una influencia sustancial y modeladora en el corpus de la administración antes y luego de sus orígenes. A partir de este basamento surgen diversas corrientes de pensamiento en administración que interactúan, se complementan y contraponen¹.

En general, pensamientos críticos referidos a las escuelas que constituyen la teoría en administración no han tenido un peso específico en el diseño de su corpus. Habitualmente se estudian como una respuesta histórica a ciertos postulados y la referencia se concentra en aspectos limitados a las técnicas de gestión. En pocas palabras, la administración no está normalmente habituada al debate confrontativo de aspectos que excedan los discursos técnicos.

Actualmente, los aportes de los autores más difundidos a nivel internacional en lo relativo a gestión de las organizaciones no parecen estar sometidos a una apreciación crítica generalizada como lo estuvieron los fundadores de la disciplina, circunstancia que, además de ser merecida, no posibilita el avance teórico en la materia surgido de la contrastación y el disenso.

Con estas premisas, la propuesta del presente trabajo consiste en realizar una exploración crítica acerca de la bibliografía de gestión actual predominante que cuestione su validez metodológica, la

¹ Para un análisis histórico de estas corrientes ver Chiavenato (2006), Kliksberg (2005) y George (1972).

suficiencia del sustento teórico de sus aportes y permita indagar acerca de sus intereses y mecanismos de legitimación discursiva.

Para operacionalizar el trabajo propuesto se realiza una selección concreta de literatura de gestión. Se identifican algunas características específicas de textos de gestión empresarial orientados a apoyar procesos de toma de decisiones gerenciales, que se constituyen como formas habituales de comunicación textual en ámbitos académicos y profesionales e implican ciertas inobservancias de aspectos discursivos generalmente consolidados en el ámbito de la ciencia. En este caso, se trabajará principalmente con textos referidos a la herramienta de gestión estratégica “Cuadro de Mando Integral” (CMI) propuesta por los autores Kaplan y Norton (1997, 2000, 2004, 2006, 2008).

Los resultados se materializan en la identificación de una serie, no taxativa en cantidad ni tipo de enfoque, de debilidades percibidas en textos de gestión sobre las que se realiza una breve explicación y se acompañan con ejemplos representativos de las mismas. De esta manera, partiendo de la posición que la crítica no es considerada meramente como un juicio sino como una práctica intrínseca a la construcción del conocimiento, se procura aportar una perspectiva que permita debatir, en alguna medida, sobre el alcance epistemológico de la disciplina misma y la medida en la que cierta bibliografía dominante coadyuva a esta circunstancia.

1. ESTADO DE LA CUESTIÓN

El proceso histórico de la administración, relativamente breve respecto a otras disciplinas, se establece como un relato continuo y evolutivo donde las diversas ideas sobre la temática tienden más a la integración que al contraste, se articulan en un esquema ecléctico y de refutaciones limitadas en la técnica. En general, el debate crítico de postulados de gestión se configura tangencialmente y, aunque a veces adquieren trascendencia, no posee alto impacto en su corpus central.

Esta afirmación puede observar al reconocer los primeros críticos del pensamiento de gestión y su escasa difusión en la actualidad. Entre ellos pueden destacarse² a Hoxie, quizá el autor de las primeras críticas formales a la disciplina, centradas en la relación entre el trabajador y las propuestas “científicas” de la administración, las ideas de Sheldon (1923) referidas a la observación de la ética empresarial y las prácticas de la administración científica y su destacada reflexión respecto a la diferenciación entre administración y gerencia³ y, por último, los aportes humanistas de Parker Follet, mujer relegada del pensamiento administrativo, que fundó las bases para el establecimiento de una filosofía administrativa centrada en el comportamiento humano. Todos, más allá de sus diferencias, bregaron por un pensamiento científico en la administración pero sus ideas no han alcanzado el replique que poseen los clásicos.

² Ver George (1972).

³ Puede observarse la íntima relación entre sus ideas de ética social y el actual concepto de responsabilidad social empresarial que, normalmente, desconoce los prístinos aportes de Sheldon. Por otro lado, será la escuela neoclásica, específicamente las ideas de Druker, quienes vuelvan indiferentes los conceptos de administración y gerencia.

XI Jornadas de Investigación de la Facultad de Ciencias Económicas

“Conocimiento e Innovación en la FCE”

Si bien, desde una perspectiva histórica, pueden detallarse las diversas críticas que se realizan hacia y entre las escuelas reseñadas, aquí lo que interesa son las críticas referidas a los discursos de gestión. Éste ámbito ha sido poco explorado pero puede tomarse como punto de partida las aseveraciones del premio nobel Herbert Simon (1947) quien acusa a la administración de superficialidad, de exceso de simplificación y falta de realismo, afirma que sus textos se constituyen con *“proverbios caseros”* y *“pomposas vaciedades”*⁴. El propósito del autor es establecer sólidamente *“instrumentos lingüísticos y de conceptos adecuados para describir de manera realista y significativa”* una organización administrativa, es decir, proporcionar *“la base para un análisis científico de la eficacia de su estructura y de su funcionamiento”*. Específicamente la crítica se centra en el establecimiento de *“principios administrativos”* a semejables a proverbios, sin fundamento científico y, por lo general, de caracteres contradictorios. Estos se revisten superficialmente de claridad y sencillez generando una falsa creencia de aplicación concreta a los problemas de la administración; sin embargo, su ambigüedad no resiste el razonamiento y la prueba empírica⁵. Para Simon *“la dificultad ha surgido de tratar como ‘principios administrativos’ lo que realmente solo son criterios para describir y diagnosticar situaciones administrativas”*. Así, la literatura de gestión habitualmente toma unos pocos principios y a partir de allí realiza su análisis y recomendación general. La posibilidad de otros criterios opuestos e igualmente válidos es ignorada convenientemente. De este modo, Simon concluye: *“Un enfoque válido del estudio de la administración exige que sean identificados todos los criterios diagnósticos de importancia, que dada situación administrativa se analice en relación con toda la serie posibles de criterios, y que se efectúe una investigación para determinar la importancia relativa de los distintos criterios cuando (...) son mutuamente incompatibles”*. En resumen, el autor observa las debilidades conceptuales de la disciplina para la construcción de una teoría de administración coherente y útil.

En esta línea, Kliksberg (1971, 1973, 1979, 2005)⁶, desde nuestro país, realiza un férreo cuestionamiento a los postulados de gestión con centro en Estados Unidos y al status científico de la disciplina a través de debates epistemológicos y metodológicos.

Así, en la primer obra analizada (Kliksberg, 1971) se propone *“Analizar ‘monstruos sagrados’ de las ciencias administrativas”*. Reconstruir la evolución de la administración mediante un doble análisis, *“por un lado, cuestionar el conocimiento generado desde el punto de vista de su consistencia y validez epistemológica y científica, por otro, tratar de entender su desarrollo en el marco del proceso histórico-social general”*. El autor realiza una detallada observación de las diversas críticas que se realizan a la bibliografía en administración según tres puntos:

1. *Observaciones generales*: Se refieren al alcance restringido de las obras de administración, al establecimiento de metas estrictamente pragmáticas, al establecimiento de motivaciones

⁴ La crítica a los textos de gestión se utiliza como uno de los argumentos requeridos para alcanzar los objetivos de la obra del autor: *“Lo que constituye la preocupación central de la teoría administrativa es el límite entre los aspectos racionales y no racionales del comportamiento social humano”* (Simon, 1947) y, a partir de allí, estudiar los procesos de toma de decisiones administrativos.

⁵ Simon establece ejemplos de *“principios de eficiencia”* que permiten debatir los conceptos de especialización, unidad de mando, control, estructura organizacional, centralización- descentralización, destacando la ambigüedad de significados.

⁶ Debe observarse que los textos de 1971 y 2005 se refieren a la misma obra, primera y decimotercera edición respectivamente. Si bien el texto fue actualizado, las críticas respecto a la literatura de gestión no fueron modificadas.

XI Jornadas de Investigación de la Facultad de Ciencias Económicas

"Conocimiento e Innovación en la FCE"

extrasistemáticas en la tarea científica, a ciertas tendencias a la axiomatización (premisa que, por considerarse evidente, se acepta sin demostración), a un empirismo "ciego", a generalizaciones espurias y la imposibilidad de predicción. Critica el desprecio por el análisis teórico y la constante repetición de temáticas y contenidos.

2. *Observaciones de carácter científico*: estas se subdividen en consideraciones semánticas, epistemológicas, metodológicas y empíricas. Entre las más destacadas se reseña la inexistencia de vocabulario eficiente (falta de terminología común, falta de terminología precisa), las deficientes conexiones con otras ciencias y técnicas, el traslado mecánico de hipótesis psicológicas o sociológicas a la gestión y el uso indiscriminado de hipótesis extremas (*ceteris paribus*) heredadas de la economía. También hace referencia a la ausencia de información empírica, no se incluyen tareas de observación sistemática a nivel estadístico del comportamiento de las organizaciones.

3. *Observaciones de carácter técnico*: Existen textos con propósitos técnicos que, en realidad, no proponen ninguna técnica específica o sustancial (la "no técnica"), además, muchas de las técnicas consistentes que los textos proponen son de origen ajeno a la teoría de la administración.

Con estas bases, Kliksberg publica dos obras con el mismo espíritu crítico: en *Administración, subdesarrollo y estrangulamiento tecnológico* (1973) busca contribuir en forma concreta en la profundización del estudio de las relaciones entre administración, subdesarrollo y dependencia tecnológicas en Latinoamérica, aquí describe las condiciones de producción y difusión del conocimiento administrativo en el marco de las estructuras económicas latinoamericanas de la época. Y en *Cuestionando en administración* (1979) presenta una serie de trabajos que discuten la supuesta universalidad de un grupo significativo de conceptos, teorías y técnicas de la administración generadas en el capitalismo desarrollado.

En la primera se destaca la descontextualización de marcos teóricos en espacios y tiempos, el trasplante teórico y técnico de bibliografía elaborada en países desarrollados a partir de condiciones específicas que se imponen en Latinoamérica sin mayores modificaciones⁷. Fenómeno que implica una actitud común, el crédito incondicional hacia todo lo que proviene de los marcos desarrollados y una práctica sistémica de acriticismo tanto en la validez de los postulados como en la legitimidad de sus traslados. De este modo, la creación de bibliografía latinoamericana en administración es muy limitada, la producción editorial se compone fundamentalmente de traducciones de obras de autores de países desarrollados o se dedica a difundir o comentar modelos extranjeros de origen desarrollados "exitosos"; donde su utilización, normalmente, se justifica en un principio de autoridad que se atribuye a su procedencia y al éxito que alcanzó en su medio. A su vez, esta bibliografía se guía por objetivos específicos, en general, relacionados con la maximización del beneficio de un tipo particular de organización: las empresas multinacionales. Su consecuencia es la marginación de ciertos temas y la sobreestimación de otros.

⁷ Debe observarse que estos postulados, si bien no explícitamente, guardan relación con la Teoría de la Dependencia, en auge en la época de publicación de la obra.

En el segundo texto mencionado el cuestionamiento refuerza las posturas acrílicas e ahistóricas de los textos de gestión. En palabras de Kliksberg (1979) *“La administración es uno de los campos donde el cuestionamiento se halla más demorado, lo que cabe adjudicar por cierto en buena parte a que también es de aquellos que más fuertemente están sometidos a la dependencia”*.

En síntesis, más allá de los posibles debates referidos a los criterios de clasificación de las críticas propuestas por Kliksberg, su especificidad y alcance y a la inobservancia de ejemplos concretos para cada una de ellas, el autor establece un fecundo y original marco para el contraste empírico de críticas y textos de gestión específicos que no son habituales en la disciplina.

Por otro lado, y en concreta relación con los objetivos de esta investigación, se reconocen tres estudios sociales específicos referidos al análisis del discurso en textos de administración⁸:

1. Boltanski y Chiapello (2002) proponen un marco teórico amplio para comprender los cambios ideológicos que han acompañado a las recientes transformaciones del capitalismo. Respecto al estudio de textos de gestión, intentan poner de manifiesto las transformaciones del capitalismo entre las década del setenta y noventa a través de una nueva representación de la empresa y los procesos económicos. Con particularidad, estudian comparativamente la literatura de administración destinadas a directivos y gerentes en la década de 1970 y 1990. Metodológicamente, y a grandes trazos, realizan una lectura extensiva de los textos seleccionados, posteriormente un análisis de contenido de los textos y, por último, contrastan las representaciones que surgen de ambos análisis. Para los autores, *“El discurso de la gestión empresarial, discurso que pretende ser a la vez formal e histórico, global y situado, que mezcla preceptos generales y ejemplos paradigmáticos, constituye hoy la forma por excelencia en la que el espíritu del capitalismo se materializa y se comparte”*.

De esta manera establecen, al igual que Kliksberg, críticas discursivas referidas a textos de gestión empresarial, en este caso, sobre obras seleccionadas:

- Estrategias de legitimación del discurso en dos planos, un componente técnico (beneficio, productividad, eficiencia, competitividad), y otro moral (autonomía, bien común, seguridad).
- Vulgarización de modelos normativos, los textos son prescriptivos (dicen que hacer) con la utilización espuria de ejemplos y supuestos estudios de casos. En general, no se pretende exhaustividad, so orientación en predictiva. Además, practican el *exemplum*, la selección de caso es según su virtud demostrativa (lo que hay que hacer respecto a lo que no se debe hacer).

⁸ Debe reconocerse que existen otras obras y perspectivas críticas relevantes referidas a la administración que son descartadas porque carecen de la especificidad pretendida: el análisis discursivo de literatura de gestión. Esto no implica desconocer los aportes significativos que hacen a la disciplina. Entre ellas pueden mencionarse: La corriente de los *Critical Management Studies* (Adler, et al, 2007), (Fournier y Grey, 2000) (Ramírez, 2004), (Saavedra Mayorga, 2009); los aportes sociológicos críticos de Tragtenberg (1974, 1980), las críticas al pensamiento de gestión –específicamente porterista– de Aktouf (2001, 2002, 2004, 2005) y los debates sobre el estatus epistemológico de la administración (Bunge 1999, 2004 y Bunge en Ader ,1993) y Le Moigne (1997).

XI Jornadas de Investigación de la Facultad de Ciencias Económicas

"Conocimiento e Innovación en la FCE"

- Los discursos de estos textos son altamente hegemónicos, según los autores, en cada época se considera un número limitado de temas, así, se plantea una paradoja: existe gran abundancia de textos y escasa variedad de contenidos.
- La situación anterior describe un sesgo replicante de las obras: las ideas son retomadas, repetidas, traducidas en diferentes soportes con una gran facilidad. Esta situación coadyuva con la dificultad para reconocer la "paternidad" de los contenidos, muchas veces es engorroso establecer el origen de ciertos postulados.
- Abuso de la inducción: extrapolación a través de casos intencionalmente seleccionados y no representativos.
- Ahistoricismo: la literatura de gestión se presenta sin memoria o mediada por crítica dura y escasamente fundamentadas del "viejo saber" o las antiguas costumbres.

Es importante destacar como considerables críticas establecidas por Kliksberg para textos anteriores a 1970 se mantienen, *a priori*, en el análisis de textos de la década del noventa de Boltanski y Chiapello.

2. Por su parte, Fernández Rodríguez (2007), tomando varios postulados de los autores franceses citados, establece una caracterización específica de este tipo de literatura: se destina a directivos o cuadros empresarios, su contenido se refiere a las últimas innovaciones en materia de gestión sin demasiada variación temática, su estilo es de carácter prescriptivo-normativo, con énfasis en la movilización y no se reconocen críticas al marco sancionador de las prácticas empresariales, es decir, al sistema de mercado. Además, los textos de gestión empresarial siguen un esquema textual similar: estilo accesible, tono directo, numerosos recordatorios y claves e intenciones demostrativas.

El autor concibe metodológicamente a la literatura gerencial como un género literario, con sus reglas y regularidades; y utiliza para el análisis del discurso, por un lado, las categorías conceptuales de Barthes, y por el otro, las dimensiones de análisis de Morris: aspectos sintácticos, semánticos y pragmáticos⁹. Sin embargo, también incorpora ideas del análisis crítico del discurso (ACD) y de los autores Ricoeur, Bajtim y Voloshinov. Su estudio se centra en una selección de textos específicos en las décadas del setenta, ochenta y noventa.

Con estas dimensiones de análisis Fernández Rodríguez describe la estructura general del discurso del *management* (armazón del texto típico) y sus características habituales. Además, realiza una exposición de mitologías –en clara alusión al concepto de Barthes– donde se establece al relato managerial como un relato mitológico.

3. Por último, De Pádua Carrieri *et al* (2007), exponen diversos abordajes teóricos, metodológicos y estudios empíricos de análisis del discurso en las organizaciones. En la obra se compilan diversos autores que explicitan un universo amplio de aproximaciones entre administración y lingüística. Las perspectivas expuestas abrevan de distintos corpus teóricos elaborados por Foucault, Berger y Luckmann, Bourdieu, los autores de la corriente ACD, la escuela francesa del análisis del discurso, entre otros.

2. DEBILIDADES DISCURSIVAS EN TEXTOS DE GESTIÓN

⁹ Debe remarcarse que este análisis tridimensional también es ampliamente desarrollado por Fairclough (2001).

XI Jornadas de Investigación de la Facultad de Ciencias Económicas***“Conocimiento e Innovación en la FCE”***

En el presente apartado se sintetizan debilidades discursivas en textos de gestión empresarial. Éstas no son agrupadas en categorías específicas (observaciones metodológicas, epistemológicas, técnicas, semánticas, etc.). Los criterios de clasificación corresponderán a una segunda fase de investigación que no se incluye en el trabajo reseñado.

Para el establecimiento de las debilidades se utilizan como referencia las críticas a la literatura de gestión especificadas, desde la administración, por Simon (1947) y (Kliksberg (1971, 1973, 1979, 2005) y, desde la sociología, por los postulados de Boltanski y Chiapello (2002).

Es importante reseñar que, en este trabajo, los ejemplos propuestos son representativos de las debilidades enunciadas y no de los autores o de la totalidad de la obra que los incluye. Además, la sistematización crítica propuesta se centra en el abuso sistemático y deliberado de estas argumentaciones y no en su utilización aislada o, tal vez, bien intencionada.

A su vez, el ejercicio crítico aquí esbozado no posee un afán deconstructivo o demoleedor de teorías sino que propone un pensamiento reflexivo sobre la formulación de ciertos textos de gestión, es decir, no se establece un análisis mediante el binomio bueno-malo o útil-desestimable sino que se intenta poner en relieve ciertas debilidades apreciables en los mismos.

Debe remarcarse que las diferentes posturas críticas a continuación reseñadas, más allá del impacto real que poseen actualmente en la bibliografía de gestión y la posición severa e incluso corrosiva que varias sustentan, implican reconocer otras formas de pensar la administración en una disciplina que no está normalmente habituada al debate confrontativo de aspectos por fuera de los discursos técnicos.

1. El ahistoricismo

La falta de observancia, exploración y reconocimiento histórico en la literatura de gestión se manifiesta en dos actitudes diferentes. Por un lado, el abandono de sus autores y aportes clásicos y/o sus continuadores, quienes en la mayoría de los textos más difundidos de la disciplina no son mencionados a pesar de tratar temáticas impulsadas o desarrolladas por ellos, o bien, se alude sólo a unos pocos de renombre de los que sólo se acentúan sus desaciertos o la obsolescencia de sus ideas¹⁰. De esta manera, se descarta la posible validez teórica de sus desarrollos y la vigencia de su aplicación en la realidad actual, tesitura que además de resultar errónea deriva en la ausencia de contrastación con sus proposiciones debilitando el avance doctrinario. Piénsese, por ejemplo, en la permanente recurrencia de la ciencia económica a sus autores clásicos, de quienes por otra parte también se han derivado importantes contribuciones a la administración, y los avances de la economía a partir de los debates y controversias derivados de sus escritos.

La científicidad de una disciplina que niega o ignora su historia se ve deteriorada, en especial cuando cae en la falacia de suponer que todo nuevo conocimiento es verdadero y toda proposición o afirmación anterior es falsa. La ausencia de citas y referencias bibliográficas en los textos de los

¹⁰ En una primera etapa, Drucker (1969, 1986, 1993, 1999, 2001) menciona con bastante recurrencia los autores de las escuelas tradicional (científica), clásica y de relaciones humanas aunque gradualmente va abandonando esta postura hasta llegar a ignorarlos casi por completo. Las menciones en las ediciones modernas de Drucker responden a réplicas de escritos más antiguos.

XI Jornadas de Investigación de la Facultad de Ciencias Económicas

“Conocimiento e Innovación en la FCE”

“gurúes” y la negación de la memoria doctrinaria se encauza hacia la pretensión de adquirir el sentido *creador* y *fundacional* de sus contribuciones como si las mismas se propusieran por primera vez surgiendo de un universo enteramente vacío de contenidos.

Un ejemplo lo constituyen las “novedosas” perspectivas del CMI de Kaplan y Norton (1997). Aunque la herramienta reconoce antecedentes, con diferentes denominaciones, es curioso lo que se observa en *Contabilidad de costos e informaciones extracontables* de Furlán y Provenzali (1977). Allí, los autores italianos mencionan la necesidad de sistematizar información para la gerencia a partir de elaboración estadística a la que organizan en tres capítulos según se indica seguidamente: Cap. 22: La estadística de las ventas, de los costos de distribución y de los clientes; Cap.23: Las estadísticas de los aprovisionamientos, proveedores, del almacén y de la producción; Cap. 24: Las estadísticas financieras y las estadísticas del personal. De los mencionados capítulos se desprenden las cuatro perspectivas propuestas para el CMI: del cliente (22), del proceso interno (23) y financiera y de aprendizaje y crecimiento (24).

Kaplan y Norton (2004:30) también atribuyen al CMI la aptitud de “descubrir” operaciones elementales descriptas hace un siglo:

“Gray-Syracuse es un fabricante de primera línea de precisión para productos de alta ingeniería usados en motores de aviación, equipos generadores de energía y misiles. La alta dirección, después de desarrollar un cuadro de mando integral (CMI) y un mapa estratégico para su nueva estrategia, había visto que el principio del proceso de producción era una gran oportunidad para reducir la repetición del trabajo y mejorar la calidad. Los operadores de nivel inicial de este proceso, personas encargadas del armado de los moldes, eran los que más podían reducir la repetición del trabajo y disminuir el tiempo de espera desde la idea del producto hasta la entrega al cliente. La empresa concentró su limitado presupuesto para capacitación en estos pocos empleados clave y redujo a la mitad el tiempo necesario para alcanzar los objetivos estratégicos.”

Es evidente que el proceso de rescatar la historia no se realiza con el ánimo de establecer, competitivamente, quién escribió en primer lugar, lo que puede resultar accesorio. Sin embargo, es claro en el ejemplo anterior que los autores no pueden desconocer que estudios de tiempos y movimientos y entrenamiento del personal, fueron las primeras premisas que manifestó Taylor en su “administración científica” a inicio del S. XX.

Otro ejemplo significativo se observa al reconocer la idea de estrategia hacia el interior de la disciplina, *“aunque se pueden desarrollar mapas estratégicos y Balanced Scorecards para cualquier enfoque estratégico, nosotros basamos nuestro enfoque en el marco general enunciado por Michel Porter, uno de los fundadores y líder destacado del campo de la estrategia”* (Kaplan y Norton, 2004:65).

Si bien el debate respecto a la calidad de los aportes de Porter al área disciplinar estrategias organizacionales exceden los propósitos de este escrito, no puede dejar de mencionarse que las primeras ideas respecto a enfoques estratégicos en la Administración fueron desarrollados por Alfred Chandler (1962) en el libro *Estrategia y Estructura* y por Igor Ansoff (1965) en el texto *Estrategia de la empresa*, mientras el primer libro de Porter referido al tema es *Estrategia*

Competitiva del año 1982. Esta situación evidencia mínimamente la incertidumbre del carácter fundacional del corpus teórico porterista¹¹.

En pocas palabras, la observación de la historia en la construcción del conocimiento científico, no se justifica simplemente en el necesario reconocimiento de los fundadores de la disciplina. La evolución de los aportes teóricos contemporáneos se argumenta y consolida mediante procesos de recuperación y contraste referidos a postulados pretéritos. No existen en el ámbito de las ciencias sociales quiebres paradigmáticos del conocimiento; en general, el mismo evoluciona a través de procesos de reconstrucción racional de las teorías.

2. Las representaciones simbólicas

Las figuraciones de carácter simbólico utilizadas en textos de gestión a través de procedimientos de sustitución o complementariedad del léxico especializado reflejan y proponen representaciones. Esta modalidad de comunicación es portadora de valores y creencias que son escenificados en función de la formación y los objetivos del autor, el público al que se dirige, la función atribuida al conocimiento que comunica, entre otras variables.

A través de este mecanismo discursivo, muchas herramientas de gestión se justifican más allá de sus aportes de rentabilidad o eficiencia; a su vez, transfieren un matiz emocional o moral y una búsqueda de legitimación a través de argumentos simbólicos que exceden sus contenidos. De este modo, la justificación no se reduce sólo a la perspectiva técnica sino también al modo como la misma opera en las personas y en las organizaciones.

El relato heroico, la justificación democrática y de autonomía, la visión de un líder bienhechor, la posibilidad de detentar situaciones de poder y control, el relato futurístico de gurúes del *management*, son ejemplos generales.

Específicamente, se cita la representación del CMI como un calibrado instrumento de vuelo y a la figura del gerente como experto en aviación donde, según Kaplan y Norton (1996:14), *“navegar con las organizaciones de hoy en día a través de los complejos entornos competitivos es, por lo menos, tan complicado como hacer volar un jet”*. En este caso, la idealización del gerente-piloto se enaltece a través de una comparación retórica que asimila la figura de quien utilice la herramienta propuesta a la de un personaje que posee características y estilo de vida, para el imaginario del común de la gente, excepcionales (experto, políglota, enérgico, valeroso, elegante, dueño de la situación, trotamundos, entre otras).

Esta representación simbólica se reafirma seguidamente: *“Los directivos, como los pilotos, necesitan utilizar todo un equipo de instrumentos en muchos aspectos de su entorno y actuación, para poder verificar y controlar su viaje hacia unos excelentes resultados futuros”*. En el marco del mecanismo figurativo, el piloto de avión detenta una experticia indescifrable por parte de los legos, los pasajeros depositan “su vida” en estas capacidades diferenciadoras. Así, los directivos de una empresa tienen aptitudes y actitudes para la gestión de la información y la toma de decisiones que los empleados no pueden asimilar o incluso ignoran. A partir de esta alusión se generan

¹¹ Para una profusa crítica del pensamiento porterista ver Aktouf (2001, 2002, 2004, 2005).

mecanismos de liderazgo, control y autoridad particulares que de otro modo no podrían consolidarse.

3. El carácter efímero y exaltativo

Las modas, en general, son un fenómeno cultural pasajero, creencias transitorias difundidas por quienes las dictan. La literatura de gestión no escapa a este fenómeno el que se desarrolla a través de diferentes estrategias editoriales orientadas a alcanzar públicos diversos y mediante una constante exaltación de la novedad de la propuesta y las ventajas concomitantes que implica su utilización.

En principio, cualquier herramienta de moda tiene una etapa de ascenso, meseta y declive¹², donde algunas de ellas desaparecerán de los ámbitos académicos y profesionales en un tiempo relativamente breve. Luego que la moda haya atravesado su etapa de celebridad, una nueva práctica surgirá proponiendo una solución a los mismos problemas pero auspiciando resultados más satisfactorios. De esta forma, la nueva herramienta “superadora” desplazará a la antigua y se instaurará como el modelo de vanguardia en las prácticas de gestión revolucionando el mundo de los negocios¹³

Es común encontrar en textos de gestión, independientemente de la descripción y explicación de teorías y herramientas, términos y relatos que intencionalmente exaltan las mismas, asegurando el éxito que conlleva su implementación, como estrategia para lograr la adhesión.

Por ejemplo, Kaplan y Norton (2006:14) resaltan las virtudes de la utilización del CMI de la siguiente forma: *“Media General, por su parte, una empresa de comunicaciones regional (periódicos, televisión e Internet) recurrió al CMI para alinear sus diversas propiedades hacia una nueva estrategia de convergencia y vio aumentar el precio de sus acciones un 85 por ciento más que el de sus competidores durante un período de cuatro años”*.

El discurso de una disciplina científica se caracteriza por su objetividad¹⁴, es decir, no es directamente persuasiva sino que induce a través de razonamientos lógicos. En el ámbito de las ciencias fácticas, *“...quien realiza el acto pragmático de afirmar un enunciado pretende describir un posible estado de cosas y al mismo tiempo persuadirnos de que ello es lo que acontece en la realidad. Si dicho estado de cosas realmente acaece, si la descripción coincide con lo que sucede en la realidad, diremos que el enunciado es verdadero.”* (Klimovsky, 1997:25).

Nótese la inclusión del término “persuasión”, expectativa, consciente o no, contenida en todos los dichos y actos del ser humano. En ciencias, no se recurre a las adjetivaciones o calificaciones para

¹² Los complejos mecanismos que permiten la perdurabilidad de una herramienta de gestión y los posibles determinantes de su “éxito” en los ámbitos académicos y empresariales implican estudios específicos que exceden los propósitos de este trabajo.

¹³ Este fenómeno reduce la problemática a aquello que la herramienta puede solucionar, desconociendo que una técnica de gestión nunca puede comprender la complejidad de la organización en su integridad.

¹⁴ No debe confundirse objetividad con neutralidad; mientras la objetividad implica tomar distancia del objeto, la neutralidad es aparente.

demostrar la validez de una afirmación sino que este proceso se elabora, conscientemente, a través de una argumentación internamente coherente.

4. La imprecisión terminológica

Una característica esencial de la comunicación científica es el empleo de terminología específica a la que se le otorga un significado propio a fin de dotarla de claridad y propiedad expresiva.

Klimovsky (1997) explica que una disciplina hace uso siempre de términos presupuestos y de términos específicos o técnicos. Los *términos presupuestos* provienen del lenguaje ordinario o bien de otra disciplina que ya ha establecido su significado. Los *términos técnicos* son introducidos por la disciplina que se investiga o bien provienen del lenguaje vulgar pero se les asigna convencionalmente un significado nuevo de modo de evitar la vaguedad o ambigüedad del mismo. Así, por ejemplo, los términos comprobar, verificar, demostrar y confirmar, que en el lenguaje ordinario se consideran sinónimos, contienen representaciones semánticas muy distintas para la filosofía y son objeto de arduos debates dentro de la misma.

La ausencia, en algunos casos, de precisión en los términos propios de la Administración así como la indistinción en su utilización, es consecuencia tanto de la falta de construcciones teóricas de base interna como del deficiente desarrollo epistemológico de la disciplina. Categorías esenciales que constituyen su marco referencial mínimo como son los términos administración, gestión, dirección, *management* y gerencia, requieren ser delimitados dada la insuficiente rigurosidad que proporciona el conocimiento intuitivo.

Otra circunstancia observable es la utilización distorsionada de términos presupuestos de otras disciplinas por parte de la literatura de gestión. En principio, cualquier disciplina se encuentra habilitada para delimitar terminológicamente sus conceptos, el problema se presenta cuando el término trasladado ha sido profusamente tratado y debatido por una disciplina formadora y la disciplina receptiva, que lo toma en el mismo sentido, lo vulgariza.

Como ejemplo de lo explicitado, al referirse al concepto psicológico de “motivación” los autores Kaplan y Norton (2006: 306) aseveran: *“Los psicólogos han identificado dos fuerzas fundamentales para la motivación de la gente. La motivación intrínseca se da cuando la gente participa de una actividad por impulso propio. [...] En cambio, la motivación extrínseca surge ya sea a través de los incentivos propios de las recompensas externas, o de la necesidad o temor de evitar consecuencias negativas”*. Y posteriormente afirman: *“Aunque los psicólogos suelen defender los beneficios de la motivación intrínseca, sobre la extrínseca, las empresas han descubierto que ambas fuerzas motivadoras son complementarias y no compiten entre sí”*. Más allá de la simplificada apreciación del término motivación, se coloca en un mismo plano el estudio científico del concepto con la vaguedad “lo que han descubierto las empresas”. En otro de sus textos, se referencian tres activos intangibles que requieren alinearse con la estrategia empresarial (Kaplan y Norton, 2004: 239), estos son: capital humano, capital informacional y capital organizacional. Este último incluye diferentes elementos: liderazgo, alineación, trabajo en equipo y cultura. Aquí se podría debatir cuestiones referidas a definición y clasificación de términos en el marco del lenguaje científico, pero sólo se hará referencia al término “cultura” que, según los autores, es la *“conciencia*

e internacionalización de la misión, la visión y los valores comunes necesarios para ejecutar la estrategia”. Es flagrante la superficialidad e instrumentalización de un concepto tan profuso y complejo con fuerte raigambre antropológica y sociológica que en esta situación es totalmente banalizado como objeto forzosamente “medible” y “gestionable”.

Este tipo de conceptualizaciones dificulta las posibilidades de profundización y consolidación de la disciplina. Claro, que el rigor científico no implica renunciar a esquemas análogos de explicación o de comprensión pero debe utilizarse de manera racional y metódica. Sin embargo, con el propósito de aprehender la realidad de la gestión y hacerla más comprensible y comunicable, muchas veces se recurre al diseño de modelos altamente simplificados. En este caso, correspondería diferenciar el abuso de simplificaciones de la idea de reducción de complejidad (Luhmann, 1998). Mientras la primera opción torna superficial e incluso inoperables los postulados que sostiene, la segunda alternativa estructura sus proposiciones sin desconocer la complejidad en que los enmarca; así, la complejidad reducida no implica exclusión de complejidad.

5. La indiferenciación organizacional

Aunque originalmente los textos de gestión se limitaron casi exclusivamente al tratamiento de la problemática de la empresa privada de carácter industrial, en las últimas décadas se incorporan paulatinamente otros tipos de organizaciones que amplían el espectro de aplicación, situación que obedece a la participación creciente que toman las organizaciones sin fines de lucro en la sociedad actual. Sin embargo, esta inclusión podría ser meramente retórica, desde un lenguaje funcionalista, y perseguir el objetivo de alcanzar cualquier tipo de organización en términos de aplicación de técnicas de administración.

La literatura de gestión empresarial, excepto débiles matices ineludibles, asocia los fines, disposición y estructura de la empresa pública a los de la empresa privada y dentro de estas últimas, tampoco distingue, con la necesaria profundidad que requiere, entre bienes y servicios de interés público y bienes y servicios ordinarios.

Puede leerse que las mismas “filosofías” y herramientas son utilizables, y recomendables, en siderúrgicas, distribuidoras de energía, peluquerías y escuelas como expresa el más reconocido autor del *management*: *“Seguramente existen diferencias entre administrar una cadena de tiendas minoristas y hacerlo en una diócesis católica (aunque sorprendentemente menos de lo que creen las cadenas o los obispos); entre administrar una base aérea, un hospital o una compañía de software. Pero las mayores diferencias se dan en los términos que usan individualmente las organizaciones. Por otra parte, aparecen principalmente en la aplicación y no en los principios. Ni siquiera hay enormes diferencias en las tareas y los desafíos. Por ejemplo, los ejecutivos de todas estas organizaciones dedican más o menos la misma cantidad de tiempo a los problemas de la gente, y éstos son casi siempre los mismos. Alrededor del 90% de lo que atañe a estas organizaciones es genérico. (...) sólo ese último 10% de la administración tiene que ajustarse a la misión específica de aquéllas; su cultura específica; su historia específica y su vocabulario específico”.* (Drucker, 1999:19)

Kaplan y Norton (2006:19) no son ajenos a la oportunidad de estimular la implementación del CMI en cualquier tipo de organización:

“Las organizaciones del sector público y las instituciones sin ánimo de lucro encuentran situaciones similares [proposición de valor de la organización]. El Departamento de Defensa de Estados Unidos debe integrar los esfuerzos de unidades grandes y poderosas (tales como el Ejército, la Armada, la Fuerza Aérea, los Marines y la Agencia de Logística para la Defensa) que cuentan con suficiente cantidad de fondos y vienen funcionando de manera autónoma desde hace años. La Real Policía Montada de Canadá debe alinear sus diversas unidades funcionales y regionales, incluyendo las unidades de la policía nacional que se ocupan del terrorismo y la delincuencia internacional, las unidades remotas que promueven la salud y la seguridad en las comunidades aborígenes, y las unidades de policía por contrato que brindan a las provincias y municipios servicios tradicionales de policía. La Asociación contra la Diabetes de Estados Unidos y la Cruz Roja deben unir a una red multinacional de unidades descentralizadas bajo una marca y una filosofía comunes. Todos ellos requieren una metodología como el CMI y los mapas estratégicos para clarificar, comunicar y facilitar su papel como organizaciones”.

Más allá de la ingenuidad que supone creer que el departamento de defensa de los Estados Unidos comunicará su estrategia en relación al terrorismo internacional, es necesario ampliar la exposición de los autores observando las adaptaciones que realizan para diferenciar los tipos de organización. Para ello, formulan un cuadro comparativo titulado “Mapas estratégicos: el modelo sencillo de creación de valor” en el que a la izquierda se representan las organizaciones del sector privado y a la derecha las organizaciones del sector público y sin fines de lucro señalando las siguientes diferencias: en la perspectiva de los procesos internos, en el sector privado se habla de “clientes” y en el sector público de “clientes donantes financieros”; la perspectiva financiera se denomina perspectiva fiduciaria para el sector público y se equipara en jerarquía a la perspectiva del cliente y, por último, las organizaciones del sector privado poseen *estrategia* y las organizaciones del sector público y sin fines de lucro, *misión*. (Kaplan y Norton, 2004:37). Además, los autores, en su libro *Mapas Estratégicos* exponen en los dos últimos capítulos cuatro ejemplos de aplicación de un CMI para organizaciones públicas y dos ejemplos para instituciones sin fines de lucro. Aún reconociendo mínimas apreciaciones técnicas, no existe en sus escritos ninguna referencia teórica que permita distinguir la gestión de la esfera privada del mundo público.

En síntesis, es indiscutible que todas las organizaciones deben gestionarse, optimizar el uso de sus recursos y obtener ingresos para desarrollar sus actividades. Existen herramientas que pueden utilizarse o adaptarse a distintos tipos de organización pero lo que por definición no puede trasladarse es la lógica subyacente de la empresa privada, con fines económicos, implícitamente contenida en múltiples herramientas de gestión. Normalmente estas consideraciones quedan fuera del debate cuando se irradian teorías de gestión empresarial a la gestión pública y hacia la administración de organizaciones del tercer sector.

6. La utilización del método inductivo y los estudios de casos

XI Jornadas de Investigación de la Facultad de Ciencias Económicas

“Conocimiento e Innovación en la FCE”

El proceso de razonamiento inductivo infiere enunciados universales (hipótesis o teorías) a partir de enunciados singulares (observaciones, experimentos, datos). Según Popper, el proceso es ingenuo ya que la inducción no tiene fuerza de verificación o justificación (Klimovsky, 1997).

En términos de la disciplina, el problema de la inducción, representado a través de la acumulación de casos de estudio, reside en cómo se justifican las inferencias inductivas, cómo se pasa de la acumulación de casos a la construcción de teorías generales, cuáles son los criterios para seleccionar la naturaleza y cantidad de los casos, en qué contexto se validan los postulados inducidos y cómo se sostiene la teoría general frente al surgimiento de contraejemplos.

La inobservancia de los límites de la metodología inductivista se ve agravada a través de la *falsa verificación empírica* donde la mera presentación de “casos” aislados permite realizar conjeturas generales; en esta situación el método es inexistente y su apreciación teórica nula.

En pocas palabras, existe consenso científico en no reconocer al razonamiento inductivo como herramienta probatoria o de justificación, aunque no queda descartado como generador de hipótesis y conjeturas¹⁵.

Esta debilidad se visualiza, por ejemplo, en la selección de casos para estudiar el éxito de la herramienta de gestión CMI que proponen Kaplan y Norton (2006: 15) *“Hemos estudiado las prácticas de gestión específicas utilizadas por las organizaciones del Hall of Fame y las hemos comparado con las de otros grupos a los que accedimos a través de una encuesta online: los usuarios de alto beneficio dicen haber alcanzado resultados importantes utilizando el CMI, mientras que los usuarios de bajo beneficio sostienen que el uso del programa de CMI les permitió alcanzar sólo resultados limitados”*. Se destaca que la inclusión de una organización al *Hall of Fame* es un premio otorgado por *Palladium Group*, una empresa de consultoría estratégica y tecnología, educación, capacitación y certificación¹⁶ de los autores referenciados.

Aquí, importa observar como el establecimientos de casos intencionalmente seleccionados a través de una actividad privada de consultoría se constituye como basamento para la reflexión técnica de la herramienta¹⁷, los aportes de su estudio afirman *“Los resultados revelan conclusiones contundentes. La tasa de rendimiento de las organizaciones del Hall of Fame supera a los de los otros dos grupos en cada uno de los procesos de gestión estratégica (...). El rendimiento superior en las prácticas de gestión de la estrategia tiene una correlación directa con los altos niveles de beneficio obtenidos. La mayor brecha entre las practicas de las organizaciones del Hall of Fame y las de los dos grupos restantes se encuentra en el alineamiento organizativo”*. (Kaplan y Norton 2006: 16). A través de estas argumentaciones, se deja de manifiesto la inobservancia de estrategias metodológicas específicas, la necesidad de brindar información completa respecto a la

¹⁵ Es decir, el método inductivo es descartado en el contexto de justificación, pero es útil en el contexto de descubrimiento. No puede admitirse que la inducción es una postura metodológica superada, sigue siendo objeto de una polémica aún abierta y parece adecuado afirmar que la metodología de las ciencias sociales no pueden prescindir de alguna dosis de inductivismo.

¹⁶ <http://www.thepalladiumgroup.com/about/Pages/Overview.aspx>

¹⁷ Los mecanismos de participación y selección de las organizaciones que compiten por el reconocimiento así como la tensión entre la actuación académica y la actividad comercial de los profesionales de gestión inscriptas en debates ético-profesionales no se consideran en el texto, aunque no se omite su relevancia.

técnica metodológica utilizada y, en última instancia, la importancia de diferenciar aquellas conclusiones teóricas que surgen de investigaciones académicas de otras que provienen de empresas privadas.

En síntesis, la utilización de métodos inductivos representados por medio de estudios de casos es muy habitual en la Administración para arribar a todo tipo de conclusiones. Sin embargo la observación de sus límites de aplicación, las fortalezas y debilidades de los resultados y conclusiones aseveradas al final del proceso poco se debaten. Los estudios de caso no escapan a la discusión epistemológica y metodológica cuando este método es tensionado por posturas explicativas e interpretativas, cuando se debate su capacidad de generalización y se observa el aporte que puede realizar a la construcción general de conocimiento. Si bien no existe un consenso monolítico sobre los diversos aspectos que hacen a su utilización, es importante reconocer por parte del investigador la postura conceptual e instrumental que se adoptará para este tipo de estudios.

7. La aplicación del empirismo ingenuo

El empirismo es la familia de filosofías según las cuales sólo existen experiencias y éstas son la única fuente y prueba de las ideas. Específicamente, el empirismo ingenuo o vulgar afirma que todo conocimiento es empírico de tal forma que el conocimiento científico no es cualitativamente diferente del conocimiento ordinario (Bunge, 1996:430).

En el ámbito de la gestión hay un compromiso manifiesto con los desarrollos empíricos, con la búsqueda de la “aplicación real” en desmedro de las construcciones teóricas. Esta postura, a veces naturalizada, estrecha las potencialidades del pensamiento científico. El empirismo absoluto reduce el pensamiento a la simple lectura de lo real y a los sucesos que brinda la percepción; de este modo, se restringen las posibilidades de ruptura y de descubrimiento de nuevas configuraciones. Fue Popper (1934) quien especificó que la teoría domina el trabajo empírico desde su primera concepción; en este sentido, en el ámbito de la gestión, la experiencia directa como fuente ponderada de conocimiento implica olvidar debates superados para desarrollar postulados científicos.

En el peor de los casos, la Administración ni siquiera posee raigambre positivista (Le Moigne, 1993), simplemente se guía por el empirismo ingenuo considerando sólo los hechos. En otras palabras, los hechos sin teoría se transforman en datos nebulosos. Se constituye así una “administración espontánea”¹⁸, que subestima las construcciones teóricas.

El carácter exclusivamente utilitario en textos de gestión empresarial se manifiesta a través de la extrapolación de casos “exitosos” y no representativos. Kaplan y Norton en *Alignment*, mencionan 233 empresas en 189 páginas (excluidas las páginas que corresponden a casos prácticos).

Es necesario destacar que no se trata de renunciar a la utilización de ejemplos o casos prácticos, reales o ficticios, para sostener o fortalecer una descripción o una explicación y el aporte que ellos

¹⁸ En alusión al concepto de “sociología espontánea” de Bourdieu *et al* (1973).

XI Jornadas de Investigación de la Facultad de Ciencias Económicas***“Conocimiento e Innovación en la FCE”***

pueden significar, lo que se cuestiona es el empleo del caso en sí mismo como construcción conceptual o teórica y la posibilidad de aprehender la realidad a través de ejemplificaciones.

Las menciones recurrentes de marcas y nombres de empresas, además de dificultar la lectura del texto y producir un impacto visual¹⁹, procuran elevar el estatus y credibilidad del autor a partir de su hipotético conocimiento de numerosos casos reales y notorios. De esta forma, queda desacreditado, por falta de “comprensión cabal de la realidad”, quién no puede demostrar una dilatada y exultante experiencia profesional.

Por otro lado, también llama la atención la inclusión de relatos vinculados, por ejemplo, a decisiones empresariales estratégicas que implican el conocimiento de un tipo de información interna que como consultor no podría develarse y como investigador no se obtendría.

En síntesis, el énfasis pragmatista parece instalarse como una característica consustancial de los “verdaderos” textos de gestión empresarial reafirmando la primacía de la acción sugerida por Drucker. La reflexión teórica y la cautela metodológica de los postulados aseverados quedan relegadas en un segundo plano.

CONCLUSIÓN

Las posturas reseñadas anteriormente dan cuenta de la presencia de autores que observan aspectos críticos de la disciplina que trascienden cuestiones exclusivamente técnicas. La crítica posee diferentes fundamentaciones, de orden metodológico, epistemológico, discursivo e incluso social. Si estos cuestionamientos son válidos implicarían poner en crisis las formas del pensamiento científico en el ámbito de la administración.

En este sentido, la técnica no es simplemente un esfuerzo tecnológico en procura de un objetivo material; en ella se constituyen valoraciones de las organizaciones y de la sociedad a través de diversas prácticas discursivas.

El presente trabajo se propuso la observación crítica de mecanismos discursivos amplios que fundamentan y validan posturas teóricas en textos de gestión. En este caso, el propósito no estuvo centrado en el desarrollo e implementación de técnicas de gestión sino en el reconocimiento de los supuestos científicos y en las interpretaciones e inferencias que le subyacen.

Las debilidades aquí esbozadas no son taxativas pero si recurrentes en una disciplina de formalización relativamente incipiente. Se reconoce que éstas podrían profundizarse o ampliarse debatiendo las implicancias y consecuencias que corresponden derivadas de ellas.

La administración y sus criterios para la construcción de teorías implican debates que aún no se han consolidado en el ámbito de la disciplina y que requieren problematizarse aún cuando envuelvan confrontaciones metodológicas, epistemológicas, ideológicas, e incluso, filosóficas. Claro está que la disciplina tiene un objeto de estudio autónomo aunque el mismo solo puede

¹⁹ En cuanto al recurso del impacto visual puede mencionarse el texto *Alignment* de Kaplan y Norton (2006) en el que en 24 páginas del capítulo 1 (sin considerar las páginas que contienen ilustraciones completas) se menciona 58 veces la sigla CMI. De las 24 páginas de texto, 8 corresponden a un caso ficticio cuya sigla es SMI y se menciona 19 veces en forma alternada. En el capítulo 6, CMI se menciona 101 veces en 20 páginas de texto.

XI Jornadas de Investigación de la Facultad de Ciencias Económicas***“Conocimiento e Innovación en la FCE”***

aprehenderse a través de disciplinas de base como la economía, la sociología, la ciencia política, la estadística, la matemática, entre otras.

Sin embargo, aquí se sostiene que el objeto actualmente se encuentra desplazado desde la “organización” hacia la “gerencia” promoviendo un claro anclaje pragmatista y la utilización de un empirismo vacío en la literatura de gestión empresarial, no siempre espoleados por el pensamiento científico y en desmedro de construcciones teóricas.

En este sentido, el reconocimiento de los estilos discursivos sobre los que trabaja y los métodos en los que se enmarca quedaron fuera del debate y, necesariamente, requieren ser incluidos si se procura estatus en el marco de las ciencias sociales. Esto no implica una negación de la experiencia y la observación; es claro, que el equilibrio entre razón y experiencia es complejo y controversial.

En términos históricos, se han realizado profusas críticas de diversa índole y valoración a sus fundadores, sin embargo ese espíritu crítico se ha cercenado con el paso del tiempo y la ausencia de comprobación científica junto a un enfoque altamente prescriptivo se ha naturalizado en ciertos textos de gestión y permeado en el mundo académico. El propósito es compartir estas proposiciones e invitar al pensamiento reflexivo para debatir, profundizar y mejorar estos aportes.

Referencias

ADLER, P; FORBES, L Y WILLMOTT (2007). Critical Management Studies. En: A Journal of the Academy of Management, 1(1): 119-179. Consultado en octubre 2012. Disponible en: <http://www.tandfonline.com/doi/citedby/10.1080/078559808#tabModule>.

AKTOUF, O. (2004). *Pos-globalização, administração e racionalidade econômica*. São Paulo: Atlas.

AKTOUF, O. (2001). Administração e teorias das organizações contemporâneas: rumo a um humanismo radical crítico? En: O&S – *Revista de Organizações & Sociedade* [en línea]. v.8 n.21 p.13-33. [Fecha de consulta: julio 2005]. Disponible en: <http://www.revistaoes.ufba.br/viewarticle.php?id=61>

AKTOUF, O. (2002). Governança e pensamento estratégico: Uma crítica a Michel Porter. En: *RAE – Revista de Administração de Empresas* [en línea]. v.42, n.3, p.43-53 [Fecha de consulta: julio 2005]. Disponible en: http://rae.fgv.br/sites/rae.fgv.br/files/artigos/10.1590_S0034-75902002000300005.pdf

AKTOUF, O. (2005). The false expectations of Michel Porter`s strategic management framework. En: *Revista Gestão e Planejamento* [en línea]. Año 6 n.11 p. 75-74. [Fecha de consulta: marzo 2005]. Disponible en: <http://revistas.unifacs.br/index.php/rgb/article/viewFile/199/207>

BOLTANSKI, L. y CHIAPELLO, E. (2002). *El nuevo espíritu del capitalismo*. Madrid: Akal.

BOURDIEU P., CHAMBOREDON, J.C. y PASSERON, J.C. (1973). *El oficio del sociólogo. Presupuestos epistemológicos*. Buenos Aires: Siglo Veintiuno (2008).

BUNGE, M. (1980). *Epistemología*. México: Siglo xxi (2006).

BUNGE, M. (1996). *Buscar la filosofía en las ciencias sociales*. México: Siglo xxi (2005).

CHIAVENATO, I. (1989). *Introducción a la teoría general de la administración*. México: McGraw-Hill.

DE PÁDUA CARRIERI, A.; SILVA SARAVIA L.; DUARTE PIMENTEL T. Y GOBIRA DE SOUZA-RICARDO, P. (org.). (2009). *Análise do Discurso em Estudos Organizacionais*. Curitiba. Juruá.

DI STEFANO, V. (2010). ¡Díganme qué enseñar!. La Plata: *Anales del Congreso de costos del Mercosur*.

DRUCKER, P.F. (1969). *El ejecutivo eficaz*. Buenos Aires: Editorial Sudamericana (2000).

DRUCKER, P.F. (1986). *Las fronteras de la administración*. Buenos Aires: Sudamericana.

DRUCKER, P.F. (1993). *La sociedad poscapitalista*. Buenos Aires: Sudamericana.

DRUCKER, P.F. (1999). *Los desafíos de la administración en el siglo XXI*. Buenos Aires: Sudamericana.

DRUCKER, P.F. (2001). *Escritos fundamentales*. Buenos Aires: Sudamericana (2002).

XI Jornadas de Investigación de la Facultad de Ciencias Económicas

"Conocimiento e Innovación en la FCE"

DRUCKER, P.F. (2004) What Makes an Effective Executive. En: *Harvard Business Review Magazine* [en línea], p. 58-63, [Fecha de consulta: julio 2012]. Disponible en: <http://hbr.org/2004/06/what-makes-an-effective-executive/ar/1>

ELSTER, J. (1993). *Tuercas y tornillos. Una introducción a los conceptos básicos de las ciencias sociales*. Barcelona: Gedisa.

FERNÁNDEZ RODRÍGUEZ, C.J. (2007). *El Discurso del Management: Tiempo y Narración*. Madrid. CIS.

FERNANDEZ RODRIGUEZ, C. J. (2007). Una Introducción a los Critical Management Studies. En: *XIII Jornadas de Epistemología de las Ciencias Económicas – FCE – UBA* [en línea], España, [Fecha de consulta: marzo 2012]. Disponible en: http://www.econ.uba.ar/www/institutos/epistemologia/marco_archivos/ponencias/Actas%20XIII/Trabajos%20Episte/Fernandez%20Rodriguez_%20trabajo.pdf

FERNANDEZ RODRIGUEZ, C. J. (2008). Management y Sociedad en la obra de Peter Drucker. En: *Revista Internacional de Sociología* [en línea], v. LXVI, n. 49, p. 195-218 [Fecha de consulta: marzo 2012]. Disponible en: <http://revintsociologia.revistas.csic.es/index.php/revintsociologia/article/view/88/89>

FERNANDEZ RODRIGUEZ, C. J. (2008). Los discursos manageriales: análisis de un texto de Tom Peters. En: *XIV Jornadas de Epistemología de las Ciencias Económicas – FCE – UBA* [en línea], Buenos Aires [Fecha de consulta: marzo 2012]. Disponible en: http://www.econ.uba.ar/www/institutos/epistemologia/marco_archivos/XIV%20Jornadas%20de%20Epistemologia/Jornadas/ponencias/Actas%20XIV/Trabajos%20Episte/FernandezRodriguez.pdf

FOURNIER, V. Y GREY, C. (2000). At the Critical Moment: Conditions and Prospects for Critical Management Studies. En: *Human Relations*, 53(1): 7-32. Consultado en octubre 2012. Disponible en: <http://hum.sagepub.com/content/53/1/7.abstract>.

FURLÁN, S. y PROVENZALI, P. (1977). *Contabilidad de costos e informaciones extracontables*. Bilbao: Deusto.

GARCIA CASTILLO Y CRUZ, R. (1997). Epistemología de la administración. En: *Gestión y estrategia* [en línea], n. 11-12, [Fecha de consulta: abril 2012]. Disponible en: http://www.econ.unicen.edu.ar/attachments/113_ej25.pdf

GEORGE, C.S. (1972). *Historia del pensamiento administrativo*. México: Prentice-Hall.

GUZMAN CUEVAS, J. (2006). Tres visiones éticas de la Economía: Galbraith, Drucker y Ghoshal. En: *Revista de Economía Mundial* [en línea], n. 15, España, p. 282-287. [Fecha de consulta: abril 2012]. Disponible en: http://www.sem-wes.org/files/revista/rem15_10.pdf

HANSEN, D.R. y MOWEN, M.M. (2003). *Administración de costos*. Buenos Aires: Thomson.

HORNGREN, C.T., SUNDEM, G.L. y STRATTON, W.O. (2006). *Contabilidad administrativa* (13ra. ed.). México: Pearson.

XI Jornadas de Investigación de la Facultad de Ciencias Económicas

"Conocimiento e Innovación en la FCE"

- KAPLAN, R.S. y NORTON, D.P. (1996). *Cuadro de mando integral*. Barcelona: Gestión 2000 (2000).
- KAPLAN, R.S. Y NORTON, D.P. (2000). *Como utilizar el cuadro de mando integral para implementar y gestionar su estrategia*. Barcelona. Gestión 2000.
- KAPLAN, R.S. y NORTON, D.P. (2004). *Mapas estratégicos*. Barcelona: Gestión 2000.
- KAPLAN, R.S. y NORTON, D.P. (2006). *Alignment*. Barcelona: Gestión 2000.
- KAPLAN, R.S. Y NORTON, D.P. (2008). *The Execution Premium. Integrando la estrategia y las operaciones para lograr ventajas competitivas*. España. Deusto.
- KLIKSBERG, B. (1978). *El pensamiento organizativo: del taylorismo a la teoría de la organización*. Buenos Aires: Paidós.
- KLIKSBERG, B. (comp.). (1979). *Cuestionando en administración*. Buenos Aires: Paidós.
- KLIKSBERG, B. (1995). *El pensamiento organizativo*. Buenos Aires: Tesis.
- KLIMOVSKY, G. (1997). *Las desventuras del conocimiento científico*. Buenos Aires: AZ.
- LE MOIGNE J.L. (1997). La 'incoherencia epistemológica' de las ciencias de la gestión. En: *Cuadernos de Economía* [en línea], v. XVI, n. 26, Bogotá, p. 163-185 [Fecha de consulta: junio 2012]. Disponible en:
<http://www.revistas.unal.edu.co/index.php/ceconomia/article/viewFile/12720/20603>
- PETERS, T.J. y WATERMAN, R.H. (1982). *En busca de la excelencia*. Buenos Aires: Atlántida.
- PORTER, M. E. (1982). *Estrategia competitiva*. México: Cecsca (2000).
- PORTER, M.E. (1987). *Ventaja competitiva*. México: Cecsca (1999).
- PORTER, M. E. (1991). *La ventaja competitiva de las naciones*. Buenos Aires: Vergara.
- POPPER, K. (1934). *La lógica de la investigación científica*. Madrid: Tecnos (1980).
- RAMIREZ, L. (2004). Hacia un análisis crítico de la Gestión: Critical Management Studies. En: *Revista Chilena de Administración Pública* [en línea], v. II, n. 4, Chile. [Fecha de consulta: marzo 2012]. Disponible en : <http://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2255079>
- SAAVEDRA MAYORGA, J.J. (2009). Descubriendo el lado oscuro de la gestión: los Critical Management Studies o una nueva forma de abordar los fenómenos organizacionales. En: *Revista Facultad de Ciencias Económicas* [en línea], v. 17, n. 2, Bogotá. [Fecha de consulta: mayo 2012]. Disponible en: http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S0121-68052009000200004&script=sci_arttext
- SENGE, P. M. (1990). *La quinta disciplina*. México: Granica (1998).
- SHELDON, O. (19?). *La filosofía del management*. Buenos Aires: Hispamerica (1985).
- SIMON, H.A. (1947). *El comportamiento administrativo*. Madrid: Aguilar (1972).

XI

Jornadas
DE INVESTIGACIÓN

FCE-UNL

19 y 20 de Noviembre

FCE

UNL

XI Jornadas de Investigación de la Facultad de Ciencias Económicas

“Conocimiento e Innovación en la FCE”