

La producción de organizaciones desde el discurso administrativo

Área de investigación: Teorías de la administración y de la organización

David Galicia Osuna

Facultad de Estudios Superiores Cuautitlán
Universidad Nacional Autónoma de México
México

davidgaliciao@gmail.com

XVII CONGRESO INTERNACIONAL DE CONTADURÍA ADMINISTRACIÓN E INFORMÁTICA



Octubre 5, 6 y 7 de 2011
Ciudad Universitaria
México, D.F.

<http://congreso.investiga.fca.unam.mx>

informacongreso@fca.unam.mx

Teléfonos

52 (55) 5622.84.90

52 (55) 5622.84.80

Fax

52 (55) 5616.03.08



ANFECA
Asociación Nacional de Facultades y
Escuelas de Contaduría y Administración

División de Investigación, Facultad de Contaduría y Administración, UNAM
Circuito Exterior s/n, Ciudad Universitaria, México, D.F., C.P. 04510

Clayton G. B. Marinho / P. Valério / Ilustração / Movimento / Fotografia: André / Luzes / Osmar

La producción de organizaciones desde el discurso administrativo

Resumen

El objetivo que tiene este trabajo es mostrar que las organizaciones productivas son una construcción intencional humana, en particular mediante enunciados realizativos, performativos, además de los constatativos. La realidad social es una construcción humana, en particular, las organizaciones sociales, políticas y productivas. Las estructuras de la naturaleza, sus patrones de comportamiento, sus regularidades, sus leyes, no son hechas por los humanos, las sociales, sí. No son lo mismo los seres naturales que los seres sociales. Los primeros se explican como productos de procesos físicos-químicos-biológicos, los segundos no. Ellos pueden entenderse desde el lenguaje; desde los juegos del lenguaje; desde el *Habitus*, como sistema de patrones adquiridos socialmente, siempre históricos y humanos. Marcel. Las organizaciones productivas y de servicios son un producto humano a partir de enunciados realizativos o performativos, principalmente. Ellos los podemos encontrar en el discurso administrativo.

Palabras clave: Discurso administrativo, lenguaje performativo, organizaciones.



Octubre 5, 6 y 7 de 2011
Ciudad Universitaria
México, D.F.

YVVI
CONGRESO
INTERNACIONAL
CONTADURÍA
ADMINISTRACIÓN
E
INFORMÁTICA

Copyright © 2011 by Universidad Nacional Autónoma de México. Todos los derechos reservados.

<http://congreso.investiga.fca.unam.mx>

informacongreso@fca.unam.mx

Teléfonos

52 (55) 5622.84.90

52 (55) 5622.84.80

Fax

52 (55) 5616.03.08



ANFECA
Asociación Nacional de Facultades y
Escuelas de Contaduría y Administración

División de Investigación, Facultad de Contaduría y Administración, UNAM
Circuito Exterior s/n, Ciudad Universitaria, México, D.F., C.P. 04510

La producción de organizaciones desde el discurso administrativo. Aportes para una teoría de la administración.

el ser es algo que «está ahí»
sólo en la medida en que está la verdad.
Y la verdad
está sólo en la medida en que está el Dasein.
Ser y verdad «son» igualmente primordiales.
Martín Heidegger

Introducción

El objetivo que tiene este trabajo es mostrar que la realidad social es una construcción humana, a diferencia de la realidad natural, en particular, mostrar que las organizaciones productivas son una construcción intencional humana, ello en función de enunciados “realizativos”, “performativos”¹, además de los “constatativos”, lo cual nos hace responsables de dichas construcciones. Leyendo a Heidegger me encuentro con esta frase que llama mi atención: el ser (organizaciones públicas o privadas) está en la medida en que está la verdad (teorías, conceptos, cosmovisiones, paradigmas, tradiciones) y la verdad está en la medida que está el “Dasein” (humano). La realidad natural no es hecha por los humanos, la realidad social es una construcción humana, en particular, las organizaciones sociales, políticas y productivas. Las estructuras de la naturaleza, sus patrones de comportamiento, sus regularidades, sus leyes, no son hechas por los humanos, las sociales, sí. El título (y contenido) de la obra de Berger y Luckman (2008), *La construcción social de la realidad*, o el título (y contenido) de la obra de Searle (1997), *La construcción de la realidad social*, nos hablan de esta posibilidad. La ontología trata de los seres, del ser, de lo que existe en la realidad. Pero no son lo mismo los seres naturales que los seres sociales². Los primeros se explican como productos de procesos físicos-químicos-biológicos, los segundos no. Ellos pueden entenderse desde el lenguaje; con Wittgenstein, puedo decir desde los juegos del lenguaje; con Bordieu diría desde el “*habitus*”, como sistema de patrones adquiridos socialmente, siempre históricos y humanos. Foucault nos habla de las tecnologías del yo. Marcel Mauss nos habla de las técnicas del cuerpo, aspectos de la cultura que se anclan en el cuerpo, *habitus*, prácticas individuales, sociales, nacionales, organizacionales. Las organizaciones productivas y de servicios son un producto humano a partir de enunciados realizativos o performativos, principalmente. Ellos los podemos encontrar en el discurso administrativo.

1. El lenguaje y la construcción de organizaciones. El patrón arquitectónico, desde el que se construye una empresa, como el patrón de comportamiento de una organización, no se entiende desde la biología, como lo podría ser el caso de la estructura física de la colmena o el comportamiento de las abejas. Estos siempre se nos presentan como patrones repetitivos, de generación a generación, siempre iguales, la colmena y el comportamiento de las constructoras de

¹ Los enunciados realizativos o performativos después serán entendidos como enunciados locucionarios o actos fonéticos, pero especialmente ilocucionarios enunciados con cierta fuerza ilocucionaria –prescribir, normar, ordenar, convencer, persuadir, argumentar, amenazar, imaginar, metas, fines, valores- y perlocucionarios – o relación enunciado-acción, o acto conseguido por decir algo: argumentar, amenazar, enunciar el decálogo, persuadir, prometer, una utopía-.

² Seres como los hechos sociales: las organizaciones burocráticas, rituales de cacería, la división del trabajo, el matrimonio, rituales religiosos, el mercado, la democracia, las identidades nacionales o individuales, la propiedad privada, el dinero, el Estado de Derecho.

la colmena. Una empresa en cambio responde a otros factores. El lenguaje³ es uno de ellos. El discurso administrativo, con sus teorías y sus conceptos, posibilitan la construcción de patrones, de regularidades productivas de bienes o servicios. Para entender ello mejor tendríamos que rebasar el concepto de ciencia dado por el positivismo lógico, atendiendo no sólo a los enunciados constatativos, verificativos, del discurso administrativo, sino a otro conjunto de enunciados que ya Austin y Searle señalaban, pero que también la semiótica apunta. Enunciados que tienen que ver no con la verdad sino con la acción. El discurso administrativo no sólo produce enunciados teóricos que permiten explicar y predecir fenómenos organizacionales, sino también produce enunciados⁴ que tienen que ver con la construcción de organizaciones, de patrones de acción, subjetividades administrativas, de organizaciones humanas, tanto de directivos, como de operarios. El discurso administrativo tiene, también, como objeto, producir dichos patrones⁵, formas de organización, diseños organizacionales, comportamientos humanos, individuales, grupales y organizacionales. Para ello requiere de otro tipo de enunciados que forman parte del discurso administrativo y que no se les ha puesto mucha atención. Buscando en él sólo teorías explicativas y predictivas, verificables, en la experiencia, se han omitido otros tipos de enunciados que rebasan las exigencias positivistas⁶. Patrones que le dan una identidad. Esto quiere decir que somos responsables de las organizaciones que construimos, en particular de la deshumanización que impera en ellas, como Omar Aktuf (2001) señala.

Dejo a un lado la cuestión de los patrones arquitectónicos de construcción de empresas, que merecen otro estudio, aunque relacionado con el lenguaje con su carácter poiético, productor de realidad.

Conviene para este estudio, partir de la relación discurso administrativo con construcción de patrones de acción organizacional, situarnos dentro de la perspectiva constructivista, en este sentido siguiendo las líneas de investigación propuestas por Bourdieu, Anthony Giddens, Peter

Octubre 5, 6 y 7 de 2011

³ Dos tipos de lenguaje o discursos puedo señalar: uno descriptivo, explicativo, técnico, científico, los enunciados constatativos; y otro, prescriptivo, valorativo, afectivo, normativo, los enunciados realizativos o performativos. Ver el comentario de Velasco (1998) a la obra *El poder y el valor* de Luis Villoro.

⁴ Tenemos que revisar lo que la semiótica y la pragmática, que estudian también, la relación enunciado acción. De igual forma, la teoría de los actos del habla, formulada por Austin (1971) y por Searle (1977), permiten reconocer la dimensión accional del lenguaje. Muestran cómo el lenguaje y las acciones se conectan. Prestan especial atención a las intenciones del hablante para determinar acciones. Conceptos como actos y efectos ilocucionarios, así como actos y efectos perlocucionarios, son básicos para entender esta relación, palabra- acción. Austin estudia la relación entre las formas lingüísticas y las acciones. Para Austin, los actos del habla los entiende como la realización de tres tipos de actos: acto locucionario, acto ilocucionario –relación de lo dicho con la fuerza convencional o fuerza ilocucionaria- y acto perlocucionario, acto conseguido por decir algo. Los efectos perlocucionarios son ciertas consecuencias o efectos en sentimientos, pensamientos o acciones del auditorio, además de la comprensión del significado de las palabras.

⁵ El modelo burocrático, racional propuesto por Weber es un buen ejemplo, para señalar enunciados que producen acción. Estos enunciados deben de verse como prescriptivos: carácter legal de las normas y de los reglamentos, carácter formal de las comunicaciones, racionalidad en la división del trabajo, impersonalidad en las relaciones de trabajo, jerarquía bien establecida en la autoridad, rutinas y procedimientos de trabajo estandarizados en guías y manuales; competencia técnica y meritocracia; especialización de la administración y de los administradores, como una clase separada y diferenciada de la propiedad; profesionalización de los participantes.

⁶ Este potencial del lenguaje no fue visto por los teóricos mexicanos que, como Jorge Ríos señala, trabajan con un modelo no teórico-descriptivo, sino técnico-prescriptivos. Esto es, los mexicanos, en efecto utilizan enunciados prescriptivos para hablarnos del proceso administrativo, pero no conocieron el potencial del lenguaje que se puede ver desde la semiótica, la pragmática, que se puede ver en Los Actos del Habla.

http://con

informa

Teléfono

52 (55) 5622.84.90

52 (55) 5622.84.80

Fax

52 (55) 5616.03.08

Berger, Thomas Luckman y John Searle -aunque éste desde la perspectiva de los actos del habla-. La propuesta, trata de aprehender las realidades sociales como construcciones históricas y cotidianas de actores individuales y colectivos. En estas construcciones se dan al menos dos factores, las tradiciones heredadas, que desde ahí, construyen los actores individuales y colectivos, y desde la voluntad, la intencionalidad, y la reflexión crítica, que inciden en las tradiciones, haciéndolas modificables e históricas.

Considero, que, el mundo social -sus organizaciones- se construye a partir de tradiciones⁷ discursivas, heredadas, por lo pasado, pero también por la reflexión crítica a éstas, como de su relación con otras tradiciones y los intereses. Las tradiciones discursivas se efectúan como formas sociales, como organizaciones, que son reproducidas, apropiadas, desplazadas y transformadas en las prácticas y las interacciones de la vida cotidiana de los actores en función de la reflexión y el deseo. Este trabajo cotidiano sobre la herencia abre un campo de posibilidades en el futuro.

En este proceso histórico discursivo, las realidades sociales son a la vez objetivadas e interiorizadas por las personas. Tengo que decir que las realidades sociales, entendidas como estructuras, hábitos, exteriores al sujeto, son interiorizadas como formas de lenguaje prescriptivo. Norberto Elías nos hablaba del *Habitus*, estructura interior de la personalidad, con origen externo, social. De igual forma el *Habitus* de Bourdieu, entendido como esquema y disposición. Anthony Giddens nos habla de la conciencia práctica y Peter Berger y Thomas Luckman nos hablan de la sociedad interiorizada. El discurso administrativo es un productor de enunciados que proponen estructuras⁸, hábitos, normas, esquemas de disposición que pretenden orientar la acción.

2. Diferencias básicas entre la realidad natural y la social. De una lectura hecha⁹ sobre el texto de Olivé (1999, 147-183), cuando nos habla acerca de la realidad, me surge una pregunta que me parece que no contesta: ¿se puede decir que es lo mismo la realidad natural que la social? Retoma la tesis realista que afirma que existe algo, un X, que llamamos realidad. Así, existe un X que llamamos realidad. La existencia de X es independiente de toda representación y de toda práctica de los seres humanos o de cualquier ser cognoscente y práctico. X existiría aun si no hubiera humanos. X existe antes de que hubiera humanos. X tiene una estructura que también es independiente de toda representación y práctica de los seres humanos o de cualquier ser cognoscente y práctico. Es posible interactuar con X y obtener conocimiento genuino de aspectos

⁷ **Tradiciones** (Velasco, 2004): Son complejos de conceptos, teorías, interpretaciones, creencias, normas, prácticas, valores y estándares de evaluación en un determinado ámbito de acción y del conocimiento. Ellas tienen un origen contingente, pero gracias a su continuidad en el tiempo adquieren arraigo histórico y autoridad suficiente para orientar y evaluar las creencias y prácticas de sus adherentes.

⁸ TELMEX Chile nos puede dar un buen ejemplo de estructura planeada y realizada: nos dice que se planeó para ofrecer servicios para los mercados residenciales, empresas y corporaciones. Servicios avanzados en transmisión de datos, E-Business, telefonía y Servicios Satelitales para empresas u corporaciones. Respecto al Directorio nos dice que se estructura con un gerente general, con esquema de matriz; con una estructura descentralizada, con decisiones tomadas por el directorio de cada sociedad y materializada a través de sus gerentes. La estructura propuesta queda así: un director, un gerente general, abajo, ocho gerentes corporativos, uno de administración y finanzas y otro de recursos humanos; otros dos gerentes corporativos uno de Marketing y productos y otro de procesos y sistemas; abajo dos gerentes corporativos, uno de operaciones y otro de negocios con operadores; abajo, otros dos gerentes corporativos: uno de ventas mercado empresarial y otro de ventas residencial; abajo, finalmente, un gerente corporativo de fiscalía y otro de comunicaciones institucionales. Todos estos gerentes están bajo la autoridad formal del gerente general y finalmente del director general.

⁹ Es muy interesante la propuesta que nos hace Olivé (1999) en su texto *Multiculturalismo y pluralismo*, en particular en su capítulo "La pluralidad de los mundos".

de X, desde una gran diversidad de puntos de vista, intereses, fines, y mediante prácticas y recursos conceptuales y materiales muy diversos.

Otra idea que me parece importante es que X con su estructura impone restricciones al tipo de conocimiento que se formule. Si bien puede haber una buena cantidad de paradigmas o tradiciones de investigación, con propuestas ontológicas diferentes, sin embargo no pueden ser caprichosas, ya que la estructura de X, sus leyes, no permiten cualquier concepto respecto a ella. Así se han dado diferentes comunidades epistémicas con sus diversos marcos conceptuales acerca de X, pero ello no quiere decir que puede ser caprichoso. El “Todo vale”, no funcionaría con respecto a X. Vale recordar que en el X natural, la ley de la gravedad no puede ser omitida caprichosamente. Desde luego, tampoco se puede aceptar la existencia de un solo esquema conceptual, o la existencia de la verdad absoluta.

Respecto a estas dos ideas, primero, existe un X independientemente de nosotros, X tiene una estructura hecha por leyes como la ley de la gravedad, leyes atómicas, electromagnéticas, ley fuerte y débil; o las leyes señaladas por la química y la biología, que determinan el comportamiento de los seres naturales. Dicha realidad compuesta por fenómenos físicos, químicos y biológicos, es independientemente a nosotros y nosotros no la creamos. Segundo, dicha estructura o conjunto de leyes impone restricciones al tipo de conocimiento que podamos formular y sobre el manejo de dicha realidad. No puedo cambiar la ley de la gravedad. Pese a que se acepta la existencia de diversos paradigmas para entender a X.

Con ello, Olivé parece referir sólo a la realidad natural. Queda fuera de esta percepción la realidad social. Pero, estas dos ideas no se aplican al campo de la realidad social. Si bien es cierto que la realidad social existe independientemente de mí, que se dio antes de que yo estuviera y concibiera, está y estará aún si yo no estuviera, para existir requiere de seres humanos, es una construcción humana. Su estructura es una construcción humana. Sus leyes o patrones fueron hechas por los seres humanos, a diferencia de la estructura de la realidad natural.

Las restricciones que nos impone la realidad social no se asemejan a las restricciones de la estructura de la realidad natural. No es lo mismo la ley de la gravedad que las leyes del mercado. La ley de la gravedad no la creamos nosotros, ni la podemos modificar, pero las leyes del mercado –oferta y demanda- son creaciones humanas y las podemos modificar. Las restricciones que tenemos respecto a las leyes del mercado pueden ser planteadas en términos de intereses económicos, de políticas económicas, de sistemas económicos, de intereses de las grandes trasnacionales, pero no de carácter natural. Desde luego, una economía de mercado no se puede cambiar de forma caprichosa, pero en principio, es una creación humana y es potencialmente modificable.

En el campo de la realidad social, los esquemas conceptuales, de alguna tradición, que pretenden representar la realidad cumplen otra función, no sólo descriptiva, sino también prescriptiva¹⁰. El

¹⁰ Podemos hablar, en la tradición democrática (Baños, 2006), de diversos tipos de democracia: liberal, republicana, participativa, deliberativa, radical. Al describir un tipo de democracia, como la de la tradición liberal, prescribo como debiera ser o no. La descripción tiene una dimensión normativa. Por ejemplo considerar la voluntad popular, considerar una serie de instituciones que deben existir: representación política, división de poderes, un Estado de Derecho, los derechos y libertades individuales y un asociacionismo pluralista. Desde enunciados normativos

esquema conceptual de alguna tradición, no sólo describe, sino que puede tener la capacidad poética, de construir, de hacer realidad social. Este punto me parece que no lo vio Olivé.

3. Crítica al la postura positivista y reconocimiento del conocimiento axiológico y prescriptivo. Un señalamiento, la corriente positivista consideró que el único conocimiento racional y objetivo era el conocimiento científico, mientras que el conocimiento que trabaja con los valores, prescriptivo, que refiere a las acciones, era, secundario, subjetivo, personal y no racional. Olvida, esta corriente que no hay serias diferencias entre un conocimiento y otro. De acuerdo con Velasco (1988) y con Salas (2008), la filosofía post-positivista nos señala otra cosa. La racionalidad de las ciencias no presupone un conjunto de condiciones cognoscitivas que garanticen el conocimiento objetivo en una determinada comunidad epistémica. La idea de tener un método algorítmico confiable para aceptar y rechazar racionalmente hipótesis y teorías ha sido descartada. Duhem señalaba que el progreso racional de la ciencia depende no de métodos impersonales, universales, sino del buen sentido y juicio prudente de los científicos. Ésta es una propuesta post-popperiana. Polanyi ya hablaba del *Conocimiento Personal*, donde este tipo de conocimiento es fundamental para la empresa científica. Laudan, Hesse y Hacking, integran el conocimiento personal y el conocimiento heredado de las tradiciones científicas como esencial para el progreso de las ciencias. Así, la racionalidad científica es una racionalidad incierta o flexible o prudencial.

El modelo de conocimiento de valores, prescriptivo, normativos, no presenta diferencias con el conocimiento de la ciencia. Esto es, no hay motivo para considerarlo conocimiento de segunda o despreciable. Los enunciados prescriptivos, normativos o realizativos, también, están en el campo de la racionalidad.

Salas (2008) hace un recuento del esfuerzo sin resultado por encontrar la racionalidad, de un criterio de científicidad confiable a la razón. Los positivistas lógicos en una primera instancia creyeron encontrar un criterio de demarcación entre ciencia y pseudo ciencia, para saber cuando un enunciado es verdadero. Su propuesta fue, si una proposición puede verificarse teniendo evidencia empírica puede establecerse la verdad de la proposición. Pero Popper nos dice que una serie finita de observaciones no puede establecer con certeza la verdad de los enunciados universales tales como las leyes y teorías que están destinadas a abarcar un número infinito de casos. Cualquier muestra por grande que sea su magnitud, tiene un tamaño cero cuando intenta representarse con ella un universo infinito. Los intentos de buscar la racionalidad, la objetividad, la pertinencia, la verdad, de los enunciados parecerá no acabarse, siempre terminando en un nuevo fracaso, así, no hay diferencia respecto a la racionalidad de los valores. Los intentos continuarán sin encontrar ese criterio de racionalidad, de un método científico algorítmico, de objetividad, de verdad, de delimitación universal, de los enunciados o proposiciones científicos. Después de la verificación, la certeza, se opta por lo probable, después vendrá el falsacionismo, se abandona el justificacionismo, se pasa al convencionalismo, hasta llegar a la verdad por consenso. Ésta, muy lejos ya de la propuesta del positivismo lógico.

Creo que es momento de rescatar los otros enunciados, los prescriptivos, valorativos, normativos. Me parece tienen mucho que decirnos sobre la realidad social. Contrario a lo que afirmaba David

<http://congreso.investiga.fca.unam.mx>

informacongreso@fca.unam.mx

Teléfono podemos decir se puede hablar de la “existencia” de división de poderes, de un Estado de Derecho, de libertades individuales. En esto, en un sentido platónico, donde el modelo es superior a la mala copia de la realidad.

52 (55) 5622.84.90

52 (55) 5622.84.80

Fax 52 (55) 5616.03.08

División de Investigación, Facultad de Contaduría y Administración, UNAM
Circuito Exterior s/n, Ciudad Universitaria, México, D.F., C.P. 04510

Hume, no sólo los juicios de hecho deben ser objeto de estudio, abandonando los juicios de valor, los prescriptivos, no sólo el estudio de lo que es, sino de lo que debe ser, es fundamental.

4. El otro “conocimiento” que produce la realidad social. Peter Berger y Thomas Luckman (2008) nos hablan de la construcción social de la realidad. A diferencia de la observación que hacía de la propuesta de León Olivé, aquí, cuando nos habla de realidad no se refiere a la realidad natural, sino social. Así, desde una postura constructivista distinta nos dicen que la realidad – social- se construye socialmente, en función de cierto “conocimiento”. Así se reconoce que hay una realidad social independiente a mi propia volición, anterior a mí, actual y puedo decir que también futura. Desde luego tenemos una certidumbre de la existencia de esa realidad.

Se preguntan ¿qué es lo real? Desde la sociología del conocimiento ellos pretenden hacer un análisis de la construcción social de la realidad. Con Marx ya se había aceptado que la conciencia del hombre está determinada por su ser social. Así, no es natural, sino una construcción social, mediante el mecanismo de socialización y aprendizaje. Este esquema permitía entender el origen social de la conciencia, esto es lo objetivo social determinando lo subjetivo individual. Pero conviene reconocer el otro sentido, cómo lo subjetivo deviene objetividad.

¿Cómo es posible que los significados subjetivos se vuelvan facticidades objetivas? ¿Cómo es que la realidad social es construida? Por cierto “conocimiento”: hábitos socializados: condicionados por enunciados prescriptivos (Berger y Luckman, 2008, 33) Ello en especial, porque, sin seres humanos habría partículas y la ley de la gravedad, pero sin seres humanos no habría hábitos, normas: instituciones, matrimonio, mercado, organizaciones productivas que se guíen por la calidad según Jurán. ¿Qué podemos encontrar en la realidad social, qué regularidades, no naturales, hechas por el lenguaje humano, que conforma la realidad social?: formas de producción, el mercado, la propiedad privada, organizaciones lucrativas, instituciones, dinero, el matrimonio, familias, democracia, organizaciones burocráticas, todas ellas hechas también, desde la intencionalidad humana.

Hay un “conocimiento”, discursivo¹¹, que orienta la acción humana o conducta humana. Nos encontramos con un mundo hecho con cierta coherencia, con un cierto orden, desde enunciados normativos que mueven a mi acción. Dicho mundo se origina en sus pensamientos y se vuelven acciones. Hay un mundo intersubjetivo con regularidades y significados compartidos que van haciendo la cotidianidad. Alfred Shutz señala esta estructura en la que estamos inmersos como

¹¹Pongo entre comillas conocimiento porque no hago referencias a enunciados descriptivos que pueden ser verdaderos o falsos, sino a enunciados prescriptivos. Tal es el caso de la misión, visión y valores de PHILIPS. **Misión:** Mejorar la calidad de vida de las personas a través del oportuno lanzamiento al mercado de innovaciones tecnológicas representativas para el consumidor. **Visión:** En un mundo en el que la tecnología está cada vez más presente en todas las facetas de nuestra vida diaria, nosotros seremos un proveedor de servicios líder en las áreas del cuidado de la salud, estilo de vida y las tecnologías básicas, aspirando a convertirnos en la empresa más admirada de nuestra industria a la vista de todas las personas y entidades que tienen relación con nuestra compañía. **Valores:** satisfacer a nuestros clientes, cumplir nuestros compromisos, fomentar el desarrollo profesional y depender el uno del otro. Todo ello pretende ser causa de acciones, pero no del tipo natural, ni mecánico, ni universal. Caen en el ámbito de la persuasión, de la retórica, la argumentación, la orden, la instrucción, donde no hay una relación necesaria causa-efecto, ni aun en sistemas dictatoriales.

Lebenswelt, mundo de la vida¹². Dicha estructura intencional y discursiva me habla de un orden, hay una realidad ordenada. Los fenómenos sociales se presentan en pautas, en enunciados que prescriben independientes a mí. Enunciados que prescriben cómo está el mundo dividido en continentes, estos en países, estos en estados y municipios. Enunciados que prescriben una red de relaciones humanas: amistad, noviazgo, amantes, de trabajo, compañeros.

Ese otro conocimiento prescribe el aquí y el ahora, le da orden no natural a los fenómenos sociales. Estoy en mi casa que tiene una ubicación. Nací en cierto año, mes, día. Tiempo y lugar le dan orden y sentido a mi vida. Mi conciencia está dominada por un sentido pragmático, me interesa satisfacer mis necesidades, lo que deseo, alcanzar mis objetivos, todos ellos se entienden por tener origen social e histórico. Para lo cual se requiere del otro conocimiento.

Pero quiero destacar algunos conceptos de ese conocimiento que refieren a esa realidad social. Primero me encuentro con rutinas prescritas en mi vida diaria. Si no se da un problema me encuentro en mundo de rutinas ordenadas que parecen no interrumpirse. Dichas rutinas se dan en función de un reloj y el calendario occidental y un lugar, así como de normas y políticas de una organización.

Las pautas están en tradiciones discursivas modificables y que decido reproducir o cambiar. Nos encontramos con modelos, patrones, prototipos de conducta correspondientes a contextos discursivos que hicimos. Enunciados y conceptos que “representan” la conducta modelo esperada. ¿Cómo sé que estoy con un hipócrita, con un traidor, con un hombre de fiar, con un académico o director de empresa? Cuando defino estos conceptos hablo de modelos de acción, generalmente ya interiorizados heredados, pero ya construidos como sujetos a la reflexión y a la voluntad. Refiero a esquemas elegidos tipificadores que condicionan las rutinas de la vida cotidiana de una empresa. La realidad de una empresa se compone de esquemas tipificadores propuestos desde la alta dirección que permiten establecer relaciones intersubjetivas el jefe, el subalterno, el operario, el proveedor. El vendedor y comprador refiere a un esquema de tipificación, esquemas que se pueden encontrar en una tradición discursiva como la burocrática. El obrero, el jefe, el perfil de puesto, refieren a una tipificación. La organización funcional, la departamentalización, la estructura jerárquica, la centralización o descentralización, refiere a tipificaciones. La significación. El significado de los objetos -naturales o no- y personas no es natural es histórica y contextual. Ello habla del otro conocimiento.

El discurso administrativo produce tal “conocimiento” poético. Apoya la reproducción o creación de instituciones como la propiedad privada, el mercado, la libertad, el dinero, la racionalidad económica, el hombre económico, el hombre administrativo de Simon. Pero también porta un “conocimiento” como el prescriptivo: objetivos, metas, fines, normas, procedimientos,

¹² Hay algunos conceptos o “conocimientos” en el discurso administrativo que se pueden acercar al concepto de **mundo de la vida**, que señalan cómo son, como pueden ser modificados: **clima organizacional**: que refiere al ambiente generado por los miembros de un grupo u organización, que tiene que ver con las emociones de sus miembros, su motivación, su ambiente laboral, con su rendimiento, con sus formas de comunicación, con las interrelaciones de sus miembros, el cual puede ser positivo o negativo en las interacciones, de seguridad o inseguridad. En el discurso administrativo nos encontramos con el concepto de **cultura organizacional**: comprende las experiencias, creencias y valores, tanto personales como culturales de una organización. Incluye también, como cultura de un grupo u organización humana, un conjunto de valores, hábitos, costumbres. Ellos forman un mundo de vida.

perfiles de puesto, estructuras organizacionales burocráticas o no, diseños organizacionales mecánicos o no, patrones de acción de los empleados y jefes o líderes. Produce esquemas tipificadores, que producen relaciones intersubjetivos según algún patrón prescrito. Departamentalización, tramo de control, jerarquías, centralización del poder, jefes, líderes. Ello es producto de ese particular “conocimiento”.

5. Tres factores para la construcción de la realidad social. John Searle (1997) nos habla de la construcción de la realidad social. Para ello parte de una ontología interesante. Retoma dos teorías: la teoría atómica de la materia y la teoría biológica evolucionista. El esqueleto de su ontología que me parece aceptable, queda así: “vivimos en un mundo compuesto enteramente de partículas físicas en campos de fuerzas. Algunas de ellas están organizadas en sistemas. Algunos de esos sistemas son sistemas vivos, y algunos de esos sistemas vivos han adquirido evolucionariamente conciencia. Con la conciencia viene la intencionalidad, la capacidad del organismo para representarse objetos y estados mundanos y de hacer realidad social”. Dentro de esta ontología, los hechos sociales son construcción humana. Hechos sociales que de forma natural, no existirían. Es el caso del mercado, la propiedad privada, el matrimonio, las empresas y todas las organizaciones sociales, el dinero, el bautizo.

La realidad social es una construcción humana. Ello se puede entender mejor si consideramos, como dice Searle tres factores: la asignación de funciones a objetos, que no es natural; por la intencionalidad colectiva en la práctica humana; y por las reglas constitutivas, históricas permiten entender las regularidades sociales.

Los humanos tenemos la capacidad de asignar funciones a objetos, naturales o hechos por nosotros. Toda función nunca es intrínseca al objeto, siempre es relativa al observador. Se hace énfasis en las funciones “agentivas”, aquellas funciones asignadas en relación con los intereses prácticos de agentes conscientes o aún no prácticos, pero asignados por los agentes. En el caso de las funciones del corazón, no son puestas por el sujeto humano, pero es una función natural.

La intencionalidad colectiva refiere, que propone Searle (1997: 41). Una de las capacidades que tenemos los seres humanos, como otros animales, es la intencionalidad colectiva¹³. La diferencia es que, además de que compartimos una conducta cooperativa, también compartimos estados tales como creencias, deseos, motivos, valores, visiones, misiones, deseos e intenciones conscientes, históricas, que no se entienden a partir de la genética. Así, no sólo hay intencionalidad individual, en los humanos sino también intencionalidad colectiva. Un jugador de futbol americano o de volibol, muestran una intencionalidad colectiva. Una empresa u organización productiva, muestra intencionalidad colectiva respecto al producto o servicio que ofrece. Vale recordar que esta intencionalidad colectiva es superior a la individual. Es superior el <nosotros intencionalidad> que el <yo intencionalidad>. En la producción moderna puede verse la importancia de la división del trabajo, del trabajo en equipo, de la producción en serie. La eficiencia y la eficacia son superiores con el <nosotros-intencionalidad>. El trabajo individual, el <yo-intencional> en la historia de la humanidad nunca ha sido superior al trabajo social, el

¹³ Herbert Simon, premio Nobel de economía (1978) considera a la empresa como un sistema de toma de decisiones en la cual todas las personas participan de una manera racional, inteligentemente y conscientemente. Las personas en una empresa viven escogiendo y seleccionando decisiones que se basan en una serie de alternativas. El gerente, los individuos de una empresa las toman todos. El éxito de la organización radica en el éxito de las pequeñas decisiones que toman todos los días los trabajadores, pero también de las grandes decisiones que se toman en la organización.

<nosotros-intencional>. Desde la construcción de las pirámides de Egipto, la Gran Muralla China, los castillos medievales, las mezquitas o iglesias cristianas, hasta el desarrollo de la ciencia y los viajes espaciales, no se entenderían sin la intencionalidad colectiva o el <nosotros-intencional>.

La acción que viene de la intencionalidad colectiva viene no de la genética como es el caso de las abejas u hormigas. Como se dijo, tiene relación con algún paradigma de pensamiento, con alguna tradición discursiva¹⁴, con creencias, valores, normas, conocimientos, deseos, emociones, motivaciones, sentido, significados, humanos, históricos y sociales.

Algo más sobre la intencionalidad. Técnicamente el término intencionalidad para Searle (1999: 26) refiere a aquel rasgo de la representación en virtud del cual esas representaciones son acerca de algo, están dirigidas a algo. Creencias y deseos son intencionales, además de pretender algo. O también, la intencionalidad es aquella característica de un gran número de estados y procesos mentales gracias a la cual esos estados y procesos están dirigidos a o son acerca de objetos y estados de cosas en el mundo (1983, 1), para Searle, no todos los estados y procesos mentales son intencionales, como la ansiedad, la depresión, a diferencia de las creencias, deseos o juicios.

Hablar de los estados intencionales, como parte de los procesos mentales, nos lleva de nuevo al problema de la conciencia. Searle dentro de la investigación en filosofía de la mente, señala que nos hemos olvidado de la conciencia y sus capacidades. El vuelve a la intencionalidad de los estados mentales. Propone volver a tratar la subjetividad de los estados conscientes. Searle (1989) propone que conciencia e intencionalidad están unidas. Cualquier estado intencional es potencialmente o de hecho un estado intencional consciente.

La intencionalidad para Searle es aquella característica de un gran número de estados mentales gracias a la cual esos estados y procesos están dirigidas a o son acerca de objetos y estados de cosas en el mundo. Repito, no todos los estados o procesos mentales son intencionales, pueden pertenecer a la esfera de los sentimientos como el nerviosismo, ansiedad, depresión, júbilo. Hay estados mentales intencionales como las creencias y los deseos y responden a preguntas ¿qué crees? ¿qué deseas? Siempre se cree y desea algo, no en nada.

Los estados mentales intencionales se pueden comparar con la estructura de los actos del habla. Un estado mental intencional es representacional. Pero pueden tener diversos modos psicológicos. Así, una creencia un juicio o deseo, puede representar algo. Pero, puedo creer en algo, con una dirección de ajuste mundo-mente o puede tener una dirección de ajuste mente-

¹⁴ Es el caso de la administración que Omar Aktouf llama administración tradicional, que le podemos señalar algunas características: en particular sus rituales, se le caracteriza como racional, por ello con Weber la calificaríamos como burocrática, se le puede considerar que es producto de al menos cuatro funciones: planificar, organizar, decidir o dirigir y controlar. Se considera que produce una organización con un organigrama piramidal, donde la toma de decisiones es descendente, altamente centralizada, poco democrática, regida por normas estrictas, la dirección está lejos de las teorías modernas de democracia, autoridad y legitimidad. Se puede hablar sólo de jefes. Las tareas son más importantes que las relaciones humanas. Es una administración preocupada por elevar la productividad, la eficiencia y la eficacia, por el logro de metas económicas. No muy preocupada por la humanización de la organización. Las organizaciones que produce son tradicionales, rígidas, jerarquizadas, se caracteriza por tener una división del trabajo bien definida. División del trabajo que conduce a una gran especialización y diferenciación de las tareas.

mundo. En un primer caso el contenido representativo tiene que conformarse o coincidir con el mundo, como es el caso de los enunciados constatativos, la dirección de ajuste se caracteriza por ser mundo-mente. Si por el contrario deseo que se dé algo o que no se dé, si no me gusta algo y deseo cambiarlo, la realidad es la que debería ajustarse a mi deseo. En este segundo caso mi deseo ha de realizarse, la dirección de ajuste se caracteriza por ser mente-mundo. A estos casos de intencionalidad conviene los enunciados no constatativos, los realizativos. Así, decir que una creencia es una representación, es decir que tiene un contenido proposicional, que determina la dirección de ajuste. Las proposiciones o enunciados pueden ser constatativos o realizativos. En este sentido, sería lo mismo para Searle hablar de contenido proposicional, contenido representacional o contenido intencional. La dirección de ajuste que proponemos cuando hablo de intencionalidad no es tanto la de mundo-mente, sino la de mente-mundo, donde nuestras representaciones o proposiciones no constatativas crean hechos sociales, instituciones sociales, organizaciones humanas, realidad social.

Finalmente las reglas constitutivas. Los hechos naturales tienen una diferencia importante respecto a los hechos sociales. Los primeros son hechos brutos, en los que la mano del hombre no participó, como la rotación de la tierra alrededor del sol, y los segundos son hechos sociales, como el mercado, las empresas, el matrimonio, soportados en instituciones, en hechos institucionales, hábitos, normas, son creaciones humanas. La empresa privada, como organización social, no se entendería sin la institución de la propiedad privada o la institución del mercado, la libertad y el individualismo.

Para hablar de la creación de organizaciones sociales como la empresa privada, sus actividades, desde la entrada, pasando por el proceso y llegando a la salida, se requiere de instituciones, creadas por el ser humano, hechas con reglas, normas. Ellas condicionan hábitos, regularidades, patrones de acción humana en las organizaciones. Para aclarar ello se requiere hablar de normas constitutivas, distintas a las regulativas. Las normas regulativas son aquellas que posibilitan la existencia de un “juego” social, que puede ser lúdico como el ajedrez, pero que puede ser cualquier juego social, como el matrimonio, un sistema de producción, una empresa. Las reglas constitutivas son aquellas que posibilitan la existencia del juego. Sin ellas no puede haber juego. El ajedrez sin reglas no se entiende y no puede existir. Las reglas del ajedrez crean la posibilidad de jugar ajedrez. Se deben seguir estas reglas para poder jugar ajedrez. Las reglas vienen en sistemas y cada una de las reglas tiene la forma: <X cuenta como Y> o <X cuenta como Y en el contexto C>. en el ajedrez este movimiento cuenta como jaque mate.

Los hechos institucionales existen sólo dentro de sistemas de reglas constitutivas. Los sistemas de reglas crean la posibilidad de hechos de este tipo. El hecho de que gane en ajedrez, como deben ser las piezas y el tablero, no se entiende sin las reglas del ajedrez; el hecho de producir una mercancía u ofrecer un servicio, en el juego capitalista, no se entiende si las reglas del mercado. En el contexto del sistema neoliberal, capitalista, con instituciones como, la propiedad privada, la libertad, el mercado y el dinero, la existencia de ciertos hechos como proveedores, empresas, clientes, trabajadores, procesos de producción, contratos colectivos, accionistas, sindicatos, no se entenderían. Es un juego reglamentado. Las reglas hacen posible el juego. En los juegos sociales, a diferencia de los juegos lúdicos, las reglas suelen cambiar. Las reglas del ajedrez se han mantenido durante siglos y siglos. Mientras que las reglas sociales siempre pueden ser modificables.

<http://com>

informac

Teléfonos

52 (55) 5622.84.90

52 (55) 5622.84.80

Fax

52 (55) 5616.03.08

En el discurso administrativo podemos encontrar los tres elementos que posibilitan la creación de organizaciones con fines de lucro: **asigna de funciones a objetos**; se da **la intencionalidad colectiva humana**; y **las reglas constitutivas**, históricas que permiten construir regularidades sociales. Asigna el discurso administrativo funciones a las diversas personas en la organización, la función de los departamentos, como el de finanzas, el de ventas, el de producción el de recursos humanos o el de investigación y desarrollo. Asigna funciones como la función de la planeación, de la organización, la dirección y del control, como Koontz lo muestra con claridad cuando nos habla de las funciones de la administración. El discurso administrativo produce una intencionalidad colectiva compartida, en particular cuando habla de la misión, la visión, los objetivos, las metas, las políticas, las estrategias, el trabajo en equipo, y cuando se persuade a los miembros de una organización a seguir lo que señala el discurso administrativo. El discurso administrativo propone reglas, las cuales las podemos encontrar en las políticas, en las normas, en los valores, cuando habla de lo que se debe esperar de cada miembro de la organización.

6. El discurso administrativo y los tres factores de Searle. ¿Es posible encontrar estos elementos en el discurso administrativo y en las empresas lucrativas? Me parece que sí.

6.1 La asignación de funciones en el discurso administrativo.

Retomemos el texto de Koontz (1998, 6), en particular donde define la administración y dónde asigna funciones. Koontz nos dice que “la administración se puede entender como el proceso de diseñar y mantener un entorno en el que, trabajando en grupo, los individuos cumplen eficientemente objetivos específicos”. Este señalamiento de diseñar nos habla de un comportamiento intencional. De igual forma, los administradores tienen que ejercer las siguientes funciones: planeación, organización, integración de personal, dirección y control. Esto es, las funciones asignadas a un administrador son estas cinco. Estas funciones, no lo ve Koontz, por pretender trabajar con enunciados descriptivos, crean una organización.

Quisiera hacer énfasis. Las funciones administrativas son cinco: planeación, organización, integración, dirección y control. Muchos “conocimientos pueden organizar en torno a estos conceptos. Estos conceptos tienen la virtud de diseñar un ambiente interno que persigue un alto desempeño de las organizaciones. Este ambiente interno se puede entender como un hábitus, como una estructura, como un patrón, como una identidad, efecto de las cinco funciones administrativas.

Recordando lo antes dicho y siguiendo a Searle, toda función nunca es intrínseca al objeto, siempre es relativa al observador. Se hace énfasis en las funciones agentivas, aquellas funciones asignadas en relación con los intereses prácticos de agentes conscientes o aún no prácticos, pero asignados por los agentes. En el caso de las funciones del corazón, no son puestas por el sujeto humano, pero es una función natural. Con ello podemos hablar de la artificialidad de las funciones.

Cundo Koontz (1998, 125) nos habla del proceso de la planeación nos habla de un proceso intencional, que no remite a ningún modelo genético, determinista, sino teleológico, donde la explicación no es causal eficiente sino finalista. La planeación es un proceso que comienza por la formulación de los objetivos, define estrategias, políticas y planes detallados para alcanzarlos. Veamos algunos elementos de la función de planeación.

52 (55) 5622.84.90

52 (55) 5622.84.80

Fax 52 (55) 5616.03.08

División de Investigación, Facultad de Contaduría y Administración, UNAM
Circuito Exterior s/n, Ciudad Universitaria, México, D.F., C.P. 04510

Asociación Nacional de Facultades y
Escuelas de Contaduría y Administración

Octubre 5, 6 y 7 de 2011

Ciudad Universitaria
México, D.F.

http://co

informac

Teléfonos

Fax

Dentro de la función de planear podemos encontrar la misión, visión objetivos de FEMSA Comercio objetivado en tiendas OXXO. En este sentido tenemos sus siguientes fines:

Misión-función de: “satisfacer las necesidades cotidianas de nuestros clientes de una manera amable, rápida, práctica y confiable; creando Valor Económico y Humano en la Sociedad (Consumidores, colaboradores, proveedores y accionistas) desarrollando redes replicables de negocios de comercio al detalle, en formatos pequeños, que apoyen nuestros negocios y bebidas”.

Visión-función de: continuar siendo la cadena de tiendas de conveniencia con mayor número de establecimientos en América Latina.

En el caso de las funciones asignadas a la empresa japonesa TOYOTA puedo rescatar algunos enunciados que podemos ubicar en la función de la planeación y que hacen realidad. Iniciemos con su visión-función de: seguir el lema Innovación para el futuro-una pasión para crear una sociedad mejor. Expresar ahora a través del desarrollo de tecnologías ambientales, el asegurar la seguridad y confort de las gentes, así como constituirse en una corporación confiable y respetada en todo el mundo. Ahora señalaré propósitos-función de: 1. Honrar el contenido y el espíritu de las leyes de todas las naciones del mundo y llevar a cabo actividades de política abierta y justa para ser un buen ciudadano corporativo en todo el mundo. 2. Respetar la cultura y tradiciones de todas las naciones y contribuir al desarrollo económico y social a través de las actividades corporativas en las comunidades locales. 3. Dedicarnos a proveer productos limpios y seguros y contribuir a la mejora en la calidad de vida en todo el mundo por medio de nuestras actividades. 4. Crear y desarrollar tecnología de avanzada y suministrar productos y servicios de primer nivel que satisfagan las necesidades de nuestros clientes en todo el mundo.

Cerremos con algunas de las políticas de Toyota, que asignan la función de: 1. Contribuir a conseguir una sociedad próspera en el siglo XXI (Para ello es necesario que el crecimiento sea respetuoso con el medio ambiente, y, además, hay que afrontar el reto de intentar eliminar las emisiones nocivas en todas las áreas de las actividades comerciales. 2. Búsqueda de tecnologías medioambientales (Investigar todas las tecnologías medioambientales posibles, desarrollando y estableciendo nuevas tecnologías para permitir que el medio ambiente y la economía coexistan en armonía. 3. Medidas voluntarias. (Desarrollar un plan de mejoras voluntario, no basado únicamente en minuciosas medidas preventivas y en el cumplimiento de las leyes, sino que aborde las cuestiones medioambientales a escala mundial, nacional y regional, y fomente la puesta en marcha continua). 4. Trabajar en colaboración con la sociedad (Establecer estrechas relaciones de colaboración con un amplio grupo de personas y organizaciones involucradas en la conservación del medio ambiente, incluidos Gobiernos y Municipios, así como empresas e industrias relacionadas).

De igual forma se pueden asignar funciones a los distintos cargos que forman una organización. Un ejemplo serían las funciones de la Gerencia General:

a) Proponer al Directorio y dirigir la aplicación de planes, presupuestos, organización, estrategias y objetivos empresariales.

b) Evaluar el logro de los objetivos y desempeño de las gerencias y oficinas a su cargo.

c) Dirigir las acciones de mejora y rediseño de procesos del negocio, la calidad del servicio y de la productividad empresarial.

52 (55) 5622.84.90

52 (55) 5622.84.80

52 (55) 5616.03.08

División de Investigación, Facultad de Contaduría y Administración, UNAM
Circuito Exterior s/n, Ciudad Universitaria, México, D.F., C.P. 04510

Asociación Nacional de Facultades y
Escuelas de Contaduría y Administración

http://co
informac
Teléfono
Fax

d) Supervisar la administración de los recursos humanos, financieros, materiales y de servicios concernientes a la gestión institucional.

6.2 La intencionalidad colectiva humana

Como señalé más arriba, los estados mentales intencionales se pueden comparar con la estructura de los actos del habla. Un estado mental intencional es representacional. Pero pueden tener diversos modos psicológicos. Así, una creencia un juicio o deseo, puede representar algo. Pero, puedo creer en algo, con una dirección de ajuste mundo-mente o puede tener una dirección de ajuste mente-mundo. En un primer caso el contenido representativo tiene que conformarse o coincidir con el mundo, como es el caso de los enunciados constatativos, la dirección de ajuste se caracteriza por ser mundo-mente¹⁵.

Si por el contrario deseo que se dé algo o que no se dé, si no me gusta algo y deseo cambiarlo, la realidad es la que debería ajustarse a mi deseo¹⁶. Quisiera tomar el ejemplo de Xcaret, como una forma de crear realidad. Quisiera mostrar lo que nos dicen: Parque Xcaret México: “Con la idea de llevar a cabo un desarrollo turístico que se sumara a los atractivos propios de la región, un grupo de empresarios mexicanos con una visión muy clara de lo que sería el turismo en el estado de Quintana Roo, adquirió el terreno de Xcaret, nombre maya que significa pequeña caleta. En 1984 el arquitecto Miguel Quintana Pali, cautivado por la belleza natural del lugar, compró a este grupo cinco hectáreas de ese maravilloso terreno con la idea de construir en éste la casa de sus sueños. Sin embargo, al empezar la limpieza del terreno, fue descubriendo cenotes formados por bóvedas que se desplomaron tras millones de años de erosión a causa de corrientes subterráneas que ahí desembocan al mar. Cambió de idea y sintió que tantas bellezas no podían ser privilegio de sólo unos cuantos. Así, el arquitecto Quintana comenzó a concebir la idea de un parque natural abierto al público y uniendo esfuerzos con los hermanos Oscar, Marcos y Carlos Constandse hicieron realidad este gran sueño. La palabra a resaltar es sueño o utopía. Un sueño o utopía o aun ficción, se hace con enunciados descriptivos, sino prescriptivos.

Juntos comenzaron a trabajar y en diciembre de 1990 se abrió el parque; un parque familiar, atractivo para gente de todas las edades. En paralelo se estableció contacto con el Instituto Nacional de Antropología e Historia, con la finalidad de reconstruir todos los vestigios de pirámides y edificios mayas encontrados en la zona”.

Se da una intencionalidad colectiva porque se comparten creencias, deseos e intenciones. Que elementos comparte el Grupo Xcaret:

VISIÓN

“Ser impulsora del desarrollo de capital humano del Grupo y generadora del Desarrollo Organizacional”

MISIÓN

“Generar las estrategias que impulsen el Desarrollo del Capital Humano, a través de métodos, sistemas innovadores y personal especializado para apoyar el logro de los objetivos y la cultura de calidad del Grupo Xcaret”

VALORES

Creatividad:

- Tener la actitud de generar nuevas formas de actuar y resolviendo con positividad los retos que se presenten. - Es la búsqueda

¹⁵ Enunciados que representan algo del mundo como todos los cuervos son negros, la nieve es blanca, o cualquier ley de las ciencias naturales, como la ley de la gravedad.

¹⁶ Es interesante ver la página del Grupo Xcaret: <http://www.grupoxcaret.net/xcaret.php>.

constante de nuevas opciones a través de la renovación para enfrentar los retos.

Congruencia: Ser consistente entre el pensar, decir y el actuar en todo momento.

Respeto: Comprender el decir y el hacer de las personas aceptando su individualidad y la diversidad de las mismas.

Calidad Humana: Tratar a las personas con consideración, dignidad, igualdad, respeto y alta calidez. Liderazgo: Impulsar el cambio en las empresas del Grupo, así como la integración y desarrollo del capital humano con equidad y justicia.

Responsabilidad: Cumplir con las acciones y tareas a las cuales nos hemos comprometido.

Confidencialidad: Tener la capacidad de manejar la información con cuidado y respeto y transmitirla a sus respectivos niveles.

Equidad de Género - Los niveles de participación de las mujeres en el mercado laboral mundial se han incrementado en los últimos años. En la actualidad existen países en los que hombres y mujeres tienen tasas de actividad similares debido al trabajo de tiempo parcial que las mujeres han desempeñado. El principio de igualdad y su aplicación constituyen uno de los derechos fundamentales reconocidos internacionalmente.

En este caso mi deseo ha de realizarse, en este sentido la misión de Aurrerá es llevar a la mayor parte de la población del país productos de calidad a los precios más bajos en forma permanente, buscando una rentabilidad justa; instalaciones de bajo costo; servicio amable y eficiente; grandes volúmenes de ventas. A estos casos de intencionalidad conviene los enunciados no constatativos, los realizativos. Así, decir que una creencia es una representación, es decir que tiene un contenido proposicional, que determina la dirección de ajuste. Las proposiciones o enunciados pueden ser constatativos o realizativos. Los realizativos crean hechos sociales, organizaciones, en una relación mente-mundo. En la página de Aurrerá nos dicen lo siguiente: “En México, los hermanos Jerónimo, Plácido y Manuel Arango revolucionaron la forma de vender y crearon el concepto de autoservicio con artículos domésticos y ropa a precios baratos. Así, nació Aurrerá, que en vasco significa adelante. En 1958 se nació la primera tienda Aurrerá (Bolívar); en 1960 inicia Superama; en 1964 nace Restaurantes Vips; en 1970 inician sus operaciones Suburbia y Bodega; en 1978 se inaugura El Portón. Fusionando lo mejor de dos mundos, en 1991 marca el inicio de una nueva etapa para Wal-Mart y Cifra, como antecedente de Wal-Mart de México. En 1991 se inicia la División Internacional de Wal-Mart Stores y se firma un convenio de asociación con Cifra, y nace el primer SAMS Club en México. Para el 2007 Bodega Aurrerá cuenta con cerca de 300 unidades llevando los precios bajos a gran parte de la República Mexicana, según nos platican en su página¹⁷.

Sería lo mismo para Searle hablar de contenido proposicional, contenido representacional o contenido intencional. La dirección de ajuste que proponemos cuando hablo de intencionalidad no es tanto la de mundo-mente, sino la de mente-mundo, donde nuestras representaciones o proposiciones no constatativas crean hechos sociales, instituciones sociales, organizaciones humanas, realidad social.

6.3 Las reglas constitutivas en el discurso administrativo.

El mexicano Reyes Ponce cuando nos habla del proceso administrativo además de señalar las funciones de la administración desde enunciados prescriptivos, en planeación, organización, integración, dirección y control nos habla de algunos de sus enunciados prescriptivos¹⁸ que

¹⁷ Ello se puede constatar en su página <https://www.bodegaurrera.com.mx/historia.html>.

¹⁸ Ríos (1997), pese a su gran sensibilidad y capacidad de análisis, parece no apreciar los enunciados prescriptivos, preocupado en la problemática de etapas y en superar el dar una mera receta reduccionista.

permiten hacer realidad social, organizacional, grupal e individual. Así nos habla de principios¹⁹ de la planeación (Reyes, 2004): Principio de la planeación: principio de flexibilidad principio de participación

De igual forma nos habla de reglas sobre las políticas. En este apartado define el concepto política: “Las políticas pueden definirse como los criterios generales que tienen por objeto orientar la acción,...”. Las políticas son un tipo de normas que permiten alcanzar el objetivo propuesto. Nos habla de reglas, como de fijación, de difusión, de su coordinación, de revisiones periódicas. También nos habla de procedimientos, entendidos como aquellos planes que señalan la secuencia cronológica más eficiente para obtener los mejores resultados en cada función concreta de la empresa. Reyes (2004, 255) nos hace la interesante observación que, los procedimientos tienden a formar “**rutinas**” de actividades.

Ayuda a seguir comprendiendo cómo se hace realidad social, con tipos de reglas, formas de enunciados prescriptivos, organizacional, grupal e individual, como los manuales, pues su fin concreto es orientar y uniformar la conducta que se presenta entre cada grupo humano en la empresa, y por ello la da cada individuo, que en suma nos lleva a la conducta esperada en la organización deseada. Para ello señala los manuales de objetivos y políticas, los manuales departamentales, los manuales del empleado, los manuales de la organización, los manuales de procedimientos y los manuales de contenido diverso. Todos ellos, con sus enunciados prescriptivos, al prescribir acciones, comportamientos deseados, hacen realidad.

Los manuales de organización son ejemplos de formar un patrón de acción humana en función de ciertos enunciados prescriptivos y descriptivos que guían la acción humana: un manual de organización tiene los antecedentes, la legislación, estructura orgánica, funciones, organigrama, niveles jerárquicos, grados de autoridad y responsabilidad, canales de comunicación y coordinación de una organización.

Octubre 5, 6 y 7 de 2011

Ciudad Universitaria
México, D.F.

Tomó el ejemplo de TIENDAS COMERCIALES AZUL S.A. DE C.V.²⁰ Cómo a partir de estos enunciados, normas, reglas, hacen realidad social. Sus antecedentes nos indican que nace de la inquietud de un grupo de inversionistas por contribuir al desarrollo social de Campeche y la creación de empleos, el 25 de enero de 1998, basados en una misión: satisfacer las necesidades de sus clientes al más alto nivel de calidad, tanto en productos ofertados, como a través del servicio que brinda. Su visión fue convertirse en una red de tiendas departamentales con presencia nacional e internacional, manteniendo una filosofía corporativa y alcanzando estándares de calidad que les permitan ser competitivos en un ambiente global. Proponen principios como calidad, honradez, responsabilidad social, respeto y compromiso. El artículo de la Constitución Mexicana en el que se basa es el Artículo 123. Establecen atribuciones de respeto a las mujeres: salarios dignos, para trabajo igual salario igual; donde se responsabiliza al empresario de accidentes del trabajo y de las enfermedades profesionales; sobre la observancia de los patrones de los preceptos legales sobre higiene y seguridad en las instalaciones del establecimiento.

¹⁹ El Diccionario de la Real Academia Española, en su vigésima segunda edición define principio como norma o idea fundamental que debe regir el pensamiento o conducta.

²⁰ Para ver de forma completa el manual de organización se puede ver la siguiente dirección: <http://www.docstoc.com/docs/15371903/Ejemplo-de-un-Manual-de-Organizacion>. 25-Abril-2011. tanto los enunciados descriptivos como realizativos permiten hacer una organización social lucrativa.

52 (55) 5622.84.90

52 (55) 5622.84.80

Fax 52 (55) 5616.03.08

Respecto a la Ley del Seguro Social; Respeto a la Ley federal de Trabajo: relaciones individuales de trabajo. Respeto a la Ley del Impuesto sobre la Renta, Ley federal de Competencia Económica; Código de Comercio; Ley de protección al Consumidor; Ley General de Salud; Reglamento de Control Sanitario de Productos y Servicios. Por otro lado hace la descripción-prescripción de las funciones de la dirección general, de la contraloría interna, de la asesoría jurídica, subdirector general, secretaría general. Mismos puestos que se presentan en un organigrama. Se pasa a la identificación y relaciones, como relaciones de autoridad, se mencionan, la formación profesional que debe tener, sus funciones generales, sus funciones específicas y su responsabilidad, para cada puesto.

¿Cómo se puede formar un patrón de acción en una empresa? Desde luego con reglas, principios, normas, políticas. Veamos el ejemplo de la empresa Toyota²¹: En la organización Toyota tenemos un patrón intencional, guiado por reglas, que es el siguiente: un sistema de actividades de la gestión de la calidad total: El sistema para implementar las actividades de la Gestión de la Calidad Total, se construye a partir de los siguientes componentes: 1. Una política de gestión. 2. La gestión diaria. 3. La mejora de la vitalidad del lugar de trabajo. Una política de gestión: En principio, la política sigue el *Círculo de Deming*: **planear, hacer, verificar y actuar**. De otra parte, el funcionamiento de la empresa obedece un modelo matricial que asegura el manejo integrado de la misma. En las columnas, la *gestión basada en departamentos* (planeamiento, diseño, manufactura y ventas). En los renglones, la *gestión funcional* (como calidad, costos y otros). Gestión diaria; Una variante del *Círculo de Deming* orienta esta gestión: **estandarizar, hacer, verificar y actuar**. A través de la *estandarización* (o establecimiento de normas, generalmente vía diagramas o cuadros, a los que Toyota le brinda mucha atención), la empresa facilita el mantenimiento de operaciones. Sin embargo, la gestión diaria incluye también la mejora continua y el desarrollo en las áreas o lugares de trabajo.

Conclusiones

Octubre 5, 6 y 7 de 2011
Ciudad Universitaria

De acuerdo con el objetivo de este trabajo, que era, mostrar que las organizaciones productivas son una construcción intencional humana, en particular mediante enunciados realizativos, además de los constatativos, que tienen una forma prescriptiva principalmente, sin hacer a un lado el lenguaje descriptivo, puedo decir que en efecto, para la construcción del hecho social, de una organización lucrativa o empresa, se requiere de enunciados realizativos, que cobran la forma, no sólo descriptiva, sino fundamentalmente prescriptiva, normativa, valorativa.

Para la construcción de organizaciones lucrativas se debe considerar tres elementos, las funciones, la intencionalidad y las reglas. Estos tres elementos permiten entender la génesis social, intencional, de las organizaciones.

Hay hechos de la realidad que no responden a leyes naturales, sino a factores humanos. Tenemos hechos que no fueron creados por el ser humano, pero tenemos otros hechos que fueron hechos por el ser humano, la religión, el mercado, la democracia, la república, pero también organizaciones lucrativas, como empresas de servicios y de productos. Estos hechos se encuentran relacionados con la intencionalidad humana, principalmente en una relación mente-mundo.

<http://congreso.investiga.fca.unam.mx>

informacongreso@fca.unam.mx

Teléfono ²¹ Se puede ver la siguiente página de Toyota: http://www.bpa.peru-v.com/experiencia_toyota.htm. 25-Abril-2011.

52 (55) 5622.84.90

52 (55) 5622.84.80

Fax 52 (55) 5616.03.08

División de Investigación. Facultad de Contaduría y Administración, UNAM
Circuito Exterior s/n, Ciudad Universitaria, México, D.F., C.P. 04510

Referencias

- Aktouf, O. (2001). *La administración: entre tradición y renovación*. Cali: Artes Gráficas del Valle.
- Austin, L. John (1971). *Cómo hacer cosas con palabras: palabras y acción*. España, Paidós.
- Baños, Jessica (2006). *Teorías de la Democracia: debates actuales*. Revista Andamios, Col. 2. No. 4. Junio 2006.
- Berger, L. Peter y Luckmann, Thomas (2008). *La construcción social de la realidad*. Buenos Aires. Texto original 1967. Amorrortu.
- Bernard, Chester I. (1975). “Las funciones de los elementos dirigentes”, en José, M. de Anzizu (compilador). *Las funciones directivas*. Barcelona. Labor.
- Bourdieu, Perre (2003). *El oficio del científico*. Barcelona. Anagrama.
- Chavenato, Idalberto (2007). *Introducción a la teoría general de la administración*. 7ª. ed. México. McGrawHill.
- Cruz Soto, Luis Antonio (2010). “El concepto de autoridad en el pensamiento de Aristóteles y su relación con el concepto de autoridad en el comportamiento administrativo”. *Contaduría y Administración*, No. 231, mayo-agosto, 2010: pp. 53-78.
- Daft, Richard (2007). *Teoría y diseño organizacional*. 9ª ed. México. THOMSON.
- Galicia Osuna, David (2009). *El discurso administrativo y la tradición pragmática*. Revista *Contaduría y Administración. e-Jurnal*. FCA. UNAM. No. 229. Septiembre-diciembre, 2009: pp. 135-153.
- Giddens Anthony (1993). *Las nuevas reglas del método sociológico*. Amorrortu. Buenos Aires.
- Grice, H.P. (1968). “Las intenciones y el significado del hablante”. Ver de la compilación de Valdés Villanueva Luis (1991). *La búsqueda del significado*. Madrid. Podemos encontrar en este texto los artículos de Austin y Searle como: “Emisiones realizativas” y “¿Qué es un acto del habla”. Tecnos.
- Habermas J. (1989). *Teoría de la acción comunicativa I*. Madrid. Taurus.
- Kliksberg, Bernardo (1990). *El pensamiento organizativo. De los dogmas a un nuevo paradigma gerencial*. Prólogo de Jorge Etkin. Buenos Aires. Editorial Tesis.
- Koontz, Harold y Weihrich Heinz(1998). *Administración, una perspectiva global*. 11ª ed. México. McGrawHill.
- Koontz Harold, H. y Weihrich, H. (2001). *Elementos de la administración*. 6ª ed. México. McGrawHill.
- Laudan, Larry (1977). *Progress and Its Problems*. Berkeley. Calif. University of California Press.
- Olivé, León (1999). *Multiculturalismo y pluralismo*. México. Paidós. UNAM.
- Olivé León (2000). *El bien, el mal y la razón. Facetas de la ciencia y de la tecnología*. México. Paidós.
- Reyes Ponce, A. (1968). *Administración de empresas. Teoría y práctica*. México. Limusa.
- Ríos Szalay, Jorge (1997). “Mitos sobre el proceso administrativo: el modelo teórico-descriptivo vis a vis el modelo técnico-prescriptivo”. México. *e-Jurnal*. FCA. UNAM. *Contaduría y Administración*. No. 185. Abril, 1997: pp. 49-61.
- Salas Harms, Héctor (2008). “Reflexiones sobre la presencia de regularidades en los

<http://congreso.informacongreso@fca.unam.mx>

Teléfonos

52 (55) 5622.84.90

52 (55) 5622.84.80

Fax

52 (55) 5616.03.08

División de Investigación. Facultad de Contaduría y Administración, UNAM
Circuito Exterior s/n, Ciudad Universitaria, México, D.F., C.P. 04510

WANFECA
Asociación Nacional de Facultades y
Escuelas de Contaduría y Administración

- fenómenos sociales y sobre la posibilidad de investigarlas desde un monismo metodológico”. *Contaduría y Administración*. No. 224, Enero-abril, 2008: pp. 161-182.
- Searle, J.R. (1997). *La construcción de la realidad social*. Barcelona. PAIDÓS.
- Simon Herbert (1961). *Teoría de la organización*. Barcelona. Ariel. Valencia.
- Simon Herbert (1962). *El comportamiento administrativo. Estudio de los procesos decisorios en la organización administrativa*. Madrid. Aguilar.
- Skinner, Quentin (1999). “Algunos problemas en el análisis del pensamiento y la acción políticos”. Velasco Ambrosio (compilador). *Resurgimiento de la teoría política en el siglo XX*. México. UNAM.
- Terry G. (1971). *Principios de la administración*. México. Editorial Continental.
- Velasco, Ambrosio (1999). *Resurgimiento de la teoría política en el siglo XX*. Antología. México. UNAM.
- Weber, Max (1999). *Economía y sociedad*. México. Fondo de Cultura Económica.

CONGRESO
INTERNACIONAL
DE
CONTADURÍA
ADMINISTRACIÓN
E
INFORMÁTICA



Octubre 5, 6 y 7 de 2011
Ciudad Universitaria
México, D.F.

<http://congreso.investiga.fca.unam.mx>

informacongreso@fca.unam.mx

Teléfonos

52 (55) 5622.84.90

52 (55) 5622.84.80

Fax

52 (55) 5616.03.08



ANFECA
Asociación Nacional de Facultades y
Escuelas de Contaduría y Administración

División de Investigación. Facultad de Contaduría y Administración, UNAM
Circuito Exterior s/n, Ciudad Universitaria, México, D.F., C.P. 04510