

“PAPER”

*Analizando el Comportamiento del Actor Estratégico
en los procesos de Estandarización Formalizada*

TABLA DE CONTENIDO

1. EL PROBLEMA DE INVESTIGACION	4
2. OBJETIVOS	6
2.1 OBJETIVO GENERAL	6
2.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS	6
3. JUSTIFICACION	7
4. MARCO DE REFERENCIA	8
4.1 APROXIMACION AL MARCO TEORICO DEL PROYECTO	8
5. APROXIMACION METODOLOGICA	12
6. PLAN DE ACTIVIDADES	14
7. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	15

1. EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

En ciertos estudios referenciados sobre el estudio de las organizaciones se orientan las relaciones entre los actores estratégicos y el impacto de sus decisiones¹, sin embargo, no se identifica en ellos la relación entre las lógicas de los comportamientos de los actores estratégicos respecto a los *estándares formalizados*, siendo una de las opciones casi obligatorias que todo actor estratégico debe abordar en las organizaciones, a fin de cumplir con las condiciones que imponen las reglas de mercado. Así las cosas, una propuesta para realizar un estudio sobre las lógicas de comportamiento de los actores permite, en consonancia, ofrecer un pensamiento reflexivo que pueda sustentar discusiones teóricas, posiciones críticas y reflexivas en torno a los estándares formalizados. Además de dar alcance al análisis que se deriva de la experiencia personal como autora de la investigación, en la que es posible dar explicación en esta investigación a la capacidad aniquiladora del sujeto por parte de la estandarización formalizada, el uso del estándar como dispositivo de poder, la pretensión competitiva que persigue la implantación de los estándares formalizados que llega a destruir la organización, entre otras consideraciones.

Son amplias las referencias que se hacen a la *estandarización formalizada* desde el punto de vista de la investigación cuantitativa. Se han documentado estudios en el ámbito nacional, entre los cuales se citan algunos trabajos que contemplan la Implantación de *estándares formalizados* como exitosos o de fracaso. En algunos de ellos, por ejemplo, La empresa del siglo XXI y los desafíos de la transformación de Rafael Echeverri. 1999, se determinan los aspectos relevantes para permitir procesos de transformación, entre los cuales cuenta el Proceso de Calidad que conduce a la formalización de un estándar, el estudio sobre Tres fábricas bogotanas en los inicios de la industrialización de Edgar Posada Flórez. 1996, establece caso de estudio en tres firmas, que le facilitan determinar aspectos relativos de éxito y fracaso respecto a la industrialización, el

¹ Algunos Antecedentes: Relación entre las variables: Gestión de Calidad y Desempeño (Easton y Jarrell, 1998; Powell, 1995), otros han indicado que esta relación no siempre existe (Boje y Winsor, 1993; Spector y Beer, 1994). /¿La gestión de la calidad certificada a través de estándares formalizados, tiene un efecto positivo sobre el desempeño de las organizaciones, demuestran verdadera ventaja competitiva? (Powell, 1995; Samson y Terziovski, 1999; Kaynak, 2003). /Estudios sobre autoevaluación aplicada en muchas organizaciones educativas como una metodología para identificar fortalezas, debilidades y establecer mejoras. (Davies et al., 2001; Rosa et al., 2001; Hides et al., 2004; Tarí, 2006)/. Estudio sobre los efectos de la Administración Total de la Calidad CHACKMAN, J.R. y WAGEMAN, R. (1995): «Total Quality Management: Empirical, Conceptual, and practical issues», Administrative Science Quarterly, 40, pp. 309-342, principalmente.

informe sobre Tecnología e Investigación en Colombia: diagnóstico y recomendaciones de Edgar Posada Flórez. 2007, establece los aspectos determinantes para realizar investigación aplicada en empresas colombianas, las cuales podrían permitir la construcción de lineamientos propios para la conclusión del quehacer empresarial incluyendo aquellas organizaciones que asumen procesos de estandarización formalizada.²

Asociado a esta breve descripción sobre los argumentos que relacionan la situación problema y la temática de investigación, se describe entonces la situación problemática como bajo nivel de sostenibilidad de los estándares formalizados, pérdida de credibilidad de los consumidores en los estándares formalizados, exigencia cada vez mayor por parte de los mercados en los estándares formalizados, injerencia generalizada de aplicación a casi todas las acciones de la sociedad, la educación, el transporte, la salud. Como consecuencia de lo anterior, se plantea sobre lo investigado, en primera instancia, que existe ausencia en la investigación cualitativa sobre las implicaciones de los estándares formalizados establecidos en las organizaciones, lo cual permite establecer una posición específica de investigación (es de anotar que en un programa de investigación³ esta es una lógica consecuencia) que orienta una pregunta desde el punto de vista empírico: ¿Cómo es el comportamiento del actor estratégico en los procesos de estandarización formalizados, que se abordan en las organizaciones?, y otra desde el punto de vista teórico, ¿De

² Otros antecedentes: 1. Empresarios colombianos en vivo y en el aire, Enrique Luque Carulla. 2006. Expone el caso de Carulla y un análisis socio-cultural que facilitó el éxito logrado al constituirse como organización pionera en su campo. 2. Investigación y Desarrollo: un camino seguro a la exportación, Rodrigo Villa Galvis. 2006. Desarrolla tesis sobre aspectos relevantes para la ejecución de procesos con miras al mercado exportador, incluye los aspectos relacionados con la implantación de Estándares Formalizados. 3. La empresa colombiana entre la tecnocracia y la participación: del taylorismo a la calidad total, Anita Weiss de Belalcázar. 1999. Desarrolla la tesis de cambio hacia la calidad total en las empresas colombianas incluyendo la formalización de estándares nacionales e internacionales. 4. Cómo implementar grandes procesos de transformación en las organizaciones, Federico Cavaría Volio. 2000. Estudio de factores que facilitan los procesos de transformación en las organizaciones. Su enfoque es tecnológico.

³ He pertenecido desde el año 2002 al Grupo de Investigación Calidad y Productividad en las Organizaciones, siendo parte de los gestores del mismo, el cual es categoría C en la medición de grupos de investigación por parte de Colciencias (Entidad de carácter nacional orientadora de la Política Nacional de Investigación) año 2010, en dicho grupo oriento la línea de investigación sobre Productividad y Competitividad para la Calidad. En el recorrido investigativo he abordado cuatro investigaciones que dan como consecuencia el interés particular por el tema objeto de esta propuesta de investigación. A saber: 1. Investigación sobre los Indicadores de Productividad y Calidad, en el Observatorio de Prospectiva Tecnológica Industrial para la Competitividad Regional para las cadenas productivas regionales (Valle del Cauca-Colombia) del Cuero y Calzado, Metalmecánico y Confecciones, año 2006, 2. Medición de la productividad a nivel regional: el caso del sector metalmecánico en la ciudad de Cali, 2000-2004, 3. Estudio de la estructura financiera y su impacto en la productividad de las PyMES del Sector Metalmecánica en la ciudad de Cali, periodo 2000-2007, evaluando especialmente el impacto financiero derivado de la implantación de estándares internacionales y 4. Determinación de los Factores culturales que afectan la implantación de la "Filosofía de la Calidad" en las organizaciones, Caso de Estudio en organizaciones pioneras, culminada año 2005. Proyectos de los cuales se ha podido concluir hasta ahora que existe un bajo nivel de sostenibilidad de los estándares formalizados que han abordado las organizaciones, hay una pérdida de credibilidad por parte de los consumidores en dichos estándares, cada vez más es la exigencia de los mercados, el estado, los consumidores y la sociedad en general que las organizaciones asuman estándares formalizados que den cubrimiento a los productos y servicios que ofrecen, así como es evidente la injerencia generalizada de dichos estándares en casi todas las acciones de la sociedad: la salud, la educación, la recreación, la economía, etc..

qué manera los modelos organizacionales, en algún momento de su desarrollo histórico, han presentado perspectivas reflexivas para orientar el comportamiento de los actores estratégicos, en relación con los procesos de estandarización formalizados en las organizaciones? Estas preguntas son las que distinguen la formulación del problema.

2. OBJETIVOS

2.1. OBJETIVO GENERAL

Analizar el comportamiento de los actores estratégicos en los procesos de estandarización formalizados que abordan las organizaciones, con el fin de establecer las perspectivas reflexivas que se han utilizado en la organización.

2.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Identificar los perfiles de los actores estratégicos que intervienen en los procesos de estandarización formalizados, incluyendo la caracterización del contexto en el que se formalizan dichos estándares; con el propósito de describir la influencia de los Actores Estratégicos en la gestión de los procesos de estandarización.
- Describir los procesos en los que se involucran los Actores Estratégicos cuando las organizaciones asumen de manera formal estándares nacionales o internacionales para sus productos o servicios, con el propósito de establecer el comportamiento de dichos actores.
- Establecer las perspectivas organizacionales que han seguido los Actores Estratégicos de las organizaciones que han abordado *Estándares Formalizados*, con el fin de posibilitar su relación con los modelos organizacionales de carácter reflexivo.

3. JUSTIFICACIÓN

La principal razón por la que se justifica desarrollar esta propuesta de investigación está basada en la ausencia de antecedentes de investigación cualitativa en torno al comportamiento de los Actores estratégicos, en relación con la formalización de estándares, en las organizaciones que asumen principalmente retos comerciales de carácter nacional o internacional, de tal manera que pueda establecerse con rigurosidad resultados que permitan hacer un análisis comparativo con injerencia en casi todas las actividades de la sociedad.

Es de particular interés abordar la investigación, considerando como unidad de análisis los Actores Estratégicos en las organizaciones que han asumido de manera formal estándares tanto nacionales como internacionales, a nivel micro, de una parte en una de las organizaciones ubicadas en el Valle del Cauca, integradoras de los sectores prioritarios del Consejo Nacional de Competitividad para los años 2005-2015 con estandarización formalizada (Estudio Descriptivo), y otra parte en una Institución que dé cuenta del comportamiento del actor estratégico en el proceso que conduce a la formalización de un estándar particular de la práctica prospectiva, liderada desde el Instituto de Innovación, Gestión del Conocimiento y Prospectiva, ubicado en la Universidad del Valle (Estudio Prescriptivo). Estos dos campos de actuación permitirán construir dos estudios de caso, que posibilitará la construcción del marco teórico adoptado para el desarrollo de la Investigación.

La Investigación de tipo descriptiva y analítica, se apoyará en el campo disciplinar sociológico⁴. Los resultados que se obtengan de esta investigación son principalmente un aporte académico, elaborado desde una investigación que permite la comprensión de los casos de estudio desarrollados.

⁴ Comprendiendo la Sociología como el estudio de las sociedades humanas, una ciencia social que utiliza varios métodos de investigación empírica y el análisis crítico para desarrollar y perfeccionar un conjunto de conocimientos sobre la actividad social humana, a menudo con el objetivo de aplicar esos conocimientos a la consecución del bienestar social.

4. MARCO DE REFERENCIA

El diseño del estudio investigativo se deriva del análisis que, sobre los seminarios doctorales, han permitido identificar los debates teóricos en torno a las que orientan hacia las pre-categorías de investigación, las cuales están vinculadas con las nociones de: comportamiento, actor estratégico, estándares formalizados, teoría de las organizaciones.

4.1 APROXIMACION AL MARCO TEORICO DEL PROYECTO

El actor es una variable pilar de esta investigación, por lo que la posición adoptada como marco de referencia es la de la Sociología, en ese sentido cobra gran importancia su definición, ya que es tan relevante establecer el concepto de Actor, así como los elementos estructurales a la hora de tratar de explicar los fenómenos organizacionales. El intento de aproximarse a la definición de *actor* exige inevitablemente la revisión bibliográfica existente sobre el tema y sobre los términos a este. Pasando por la Teoría de la Estructuración de Guiddens (1979), Hiddens (1986) con la noción de “actuación”, Scarpf (1977), quien asocia las “condiciones cognitivas del actor” para situar la investigación de manera preliminar en el aporte a la definición de la obra: *El actor y el sistema*, Michel Crozier y Erhard Friedberg, quienes señalan desde el inicio que su modo de razonamiento “no se dirige tanto a las organizaciones como objeto social específico, sino a la acción organizada de los hombres” (Crozier y Friedberg, 1990:10). Esta aclaración es necesaria, porque precisamente uno de los principales problemas que enfrenta la administración al ser abordada desde un punto de vista científico es su excesiva tendencia a prescribir modelos de comportamiento, amparándose para ello en estructuras que comprenden las normas, políticas y reglamentos de una empresa, es decir, todo lo que en el ámbito administrativo se conoce como organización formal.

En el marco de referencia se identificará desde la lógica de comportamiento los aportes de *Simon Hebert (1947)*, considerando que ubica la teoría del comportamiento demostrando la variedad de estilos de administración que están a disposición del administrador, concluyendo cómo la administración de las organizaciones en general está fuertemente supeditada a las condiciones de

los actores que la ejercen. Sin embargo, Simon ya había señalado que resulta falso pensar que el hombre busca la mejor solución a cualquier problema. El ser humano es incapaz de optimizar porque su información y su racionalidad son limitadas. En un contexto de racionalidad limitada decide de manera secuencial, y cuando trata de resolver algún problema escoge la primera solución que, según él, corresponde al umbral de satisfacción.

Los actores no tienen más que una libertad de decisión restringida, y solo son capaces de una racionalidad limitada. Dicho de otro modo: los actores, su libertad y su racionalidad, sus objetivos y sus necesidades, o si se quiere, su afectividad, son constructos sociales y no entidades abstractas.

En este orden de ideas, el actor aporta sus capacidades en función de los resultados planificados, por lo que la Teoría de los Recursos y Capacidades será, en este caso, la que orientará la discusión sobre la identificación de un recurso intangible, como es, entre otros aspectos, el tiempo disponible.

Por los estilos que utilizan los administradores para seguir el comportamiento de las personas, los estilos de administración, a su vez, dependen sustancialmente de las convicciones de los administradores con respecto al comportamiento humano dentro de la organización. Estas convicciones moldean no sólo la manera de conducir las personas sino la forma como se divide el trabajo y se planean y organizan las actividades. Las organizaciones son proyectadas y administradas en algunas ocasiones de acuerdo con ciertas teorías administrativas, cada una de las cuales se fundamenta en ciertas convicciones sobre la manera como se comportan las personas en las organizaciones.

Una vez adoptado el marco conceptual asociado a los actores, y aunque no es del interés hacer intersección teórica sobre el campo de la “Estrategia”, la escogencia sobre el Actor estratégico y no otro posible, se enfocara primero como Actor social, será retomada la posición de Chandler debido que su estudio sobre la historia de las grandes corporaciones analizó a 70 de las mayores empresas de los E.E.U.U., descubriendo patrones comunes desarrollo de todas esas empresas,

derivadas del comportamiento de sus directivos. A pesar de que las organizaciones modifican sus estrategias de crecimiento, para adaptarse a los cambios económicos, tecnológicos y demográficos, las nuevas estrategias causaban problemas administrativos e ineficiencias económicas. Se requería de cambios estructurales para dar respuesta a esos problemas y para alcanzar el máximo rendimiento económico de las organizaciones. Chandler concluyó entonces que la estructura organizacional refleja el crecimiento de la estrategia, y en ese camino incluye el análisis sobre el actor estratégico.

En cuanto a la lógica de comportamiento, cabe enfatizar sobre las *Capacidades dinámicas de los actores, para lo cual se referenciará a Wernerfelt, B: (1989)*, quien, por su parte, define los recursos atendiendo a su potencial de uso y distingue tres categorías: recursos con potencial fijo, recursos con un potencial prácticamente ilimitado y recursos con un potencial fijo a corto plazo pero ilimitado a largo plazo. Esta noción, similar a la recogida por Black y Boal (1994), se refiere en los dos primeros casos en los que vamos a los recursos y en el tercero a las capacidades. También será incluido el estudio sobre *las acciones estratégicas* establecido por J. Child (2005).

El marco de referencia para los estándares serán abordados desde los postulados de Weber, dando énfasis en el carácter sociológico escogido, permitiendo reconocer como las organizaciones descritas en su obra *Economía y sociedad*, en la cual el aporte de conceptos y fundamentos sociológicos, y la tipológica de las formas de dominación, la relación entre las dos opciones, tanto conceptos como la tipología en la llamada la sociología comprensiva de Max Weber.

La sociología para Weber comprende a la ciencia que trata de explicar la acción social, sus causas, desarrollo, y efectos. Esta acción será aquella conducta en que los sujetos al realizarla sean conscientes del sentido para el que va a ser realizada, ejerciendo una influencia en la conducta ajena. El sentido la acción social es comprensible: la comprensión consistirá en revivir la acción. Es el postulado por el que aboga la investigación que se está formulando.

La acción que es doble de comprensión es aquella de las cuales se realizan acciones individuales específicas, que están orientadas por un sentido. La sociología comprensiva, va más allá de la

determinación de ciertas leyes. Las acciones se van construyendo, por ejemplo el rey en una determinada sociedad correspondería a una tipificación que suele identificarse. Es la opción valiosa para establecer la relación del comportamiento del Actor Estratégico con sus comportamientos asociados a los estándares formalizados.

5. APROXIMACION METODOLÓGICA

Como se ha expresado, a partir de una fundamentación epistemológica de carácter sociológico, la investigación abordará su diseño con orientación descriptiva y analítica.

Como elementos metodológicos ya habían sido mencionados los recursos que serán apropiados en la investigación, principalmente la observación no participante, revisión documental y entrevista en profundidad. Se desarrollará metodológicamente mediante la observación no participante, revisión documental, entrevista en profundidad, lo que permitirá, entonces, comprender el comportamiento de los actores estratégicos en los procesos de estandarización formalizados en las organizaciones, con el fin de proponer modelos reflexivos que orienten el análisis hacia resultados esperados por las organizaciones.

De acuerdo con lo expuesto, se abordará de manera específica la metodología para la construcción de Estudios de Caso. Para lo anterior se realiza un análisis sobre como el conocimiento que un caso puede producirse, permitiera conseguir conocimiento sobre una clase de organización.

Se orientará entonces la investigación sobre el procedimiento lógico para ganar conocimiento generalizable, el cual consiste en combinar los resultados del estudio de varios casos u objetos que se asemejan. Si estos estudios de caso separados tienen conexiones entre ellos, tales como definiciones comunes de conceptos o estructuras de modelos, éstos facilitarán el trabajo de investigadores posteriores en encontrar invariantes que se repiten en los casos separados, y finalmente quizás se podría construir un modelo general de estas invariantes, o podemos por lo

menos precisar un caso típico (Figura 1). Esta es la intención al realizar dos casos de estudio como descubrimiento de las opciones teóricas adoptadas en la investigación.



FIGURA 1. Interacción de Estudios de Caso para la generación de Modelos

Sin embargo, el procedimiento más usual para avanzar desde estudios de caso distintos hasta conocimiento generalmente válido se basa probablemente en el hecho de que la mayoría de los investigadores de un caso en realidad tienen bastante de conocimiento de otros casos comparables ya cuando comienzan su estudio. Este conocimiento generalmente válido entonces impregna su estudio de caso en la forma de conceptos, modelos y variables que se relacionan con los otros casos en la clase. Todo esto significa que llega a ser más fácil para otros investigadores generalizar las conclusiones de este estudio de caso, si ellos quieren tratarlo en su propio riesgo (Figura 2), lo que se logrará al establecer la comparación en la construcción prevista de un caso de orden descriptivo en comparación con un caso de orden prescriptivo, como los planteados en la investigación.



FIGURA 2. Confrontación de los Estudios de Caso, Objeto de Estudio, con la Teoría abordada

6. PLAN DE ACTIVIDADES

ACTIVIDADES	PROGRAMACION				
	Año 2010		Año 2011		Año 2012
	I SEMESTRE	II SEMESTRE	I SEMESTRE	II SEMESTRE	I SEMESTRE
1. Elaboración de la propuesta de Investigación					
2. Elaboración del anteproyecto de Investigación					
3. Proposición del Proyecto de Investigación "Candidatura"					
4. Diseño y validación de los instrumentos					
5. Trabajo de campo: Levantamiento de la información					
6. Análisis y tratamiento de la información					
7. Informe Final de la tesis incluyendo correcciones					
8. Presentación del Proyecto					

7. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Para la aproximación al Marco Conceptual asociado al Actor Estratégico

- Berger, Peter y Luckmann, Thomas. (1979) *La construcción social de la realidad* Amorrortu. Buenos Aires.
- Crozier, Michel (1974) *El Fenómeno Burocrático* Ed. Amorrortu. Buenos Aires.
- Crozier, Michel (1989) *El actor y el sistema* Ed. Alianza. México.
- Cyert, R. M. y March, J. (1965) *Teoría de las decisiones económicas de la empresa* Ed. Herrero. México.
- Hall, Richard (1996) *Organizaciones, estructuras, procesos y resultados* Prentice Hall. México.
- Luhmann, Niklas (1991) *Sistemas sociales. Lineamientos para una teoría general* Alianza-UIA. México.
- Luhmann, Niklas y De Georgi, Raffaele (1993) *Teoría de la Sociedad* UIA-UdeG. México.
- Rodríguez, Darío (1994) *Gestión organizacional* Gamma Ed. U. de G. Guadalajara.
- Schutz, Alfred (s.f.) *El problema de la realidad social* Amorrortu. Buenos Aires.
- Simon, H. (1947) *El Comportamiento Administrativo* Ed. Aguilar. España.
- Simon, H. (1977) *La nueva ciencia de la decisión gerencial* El Ateneo. Buenos Aires.
- Weber, Max (1981) *Economía y sociedad* FCE. México

Para la Aproximación al Marco Conceptual asociado a los Estándares Formalizados

- Armstrong, C. y Shimizu, K. (2007). *A review of approaches to empirical research on the resource – based view of the firm*. Journal of Management. 33 (6), 959-986.
- Barney, J. (1991). *Firm resources and sustained competitive advantage*. Journal of Management. 17, 99-120.
- Barney, J. y Arikan, A. (2001). The Blackwell Handbook of Strategic Management. En J. Harrison (ed.), *The resource-based view: origins and implications* (pp. 124-188). Oxford: Blackwell.
- Dimaggio, P.J. and W.W. Powell, «*The Iron Cage Revisited: Institutional Isomorphism and Collective Rationality in Organizational Fields*», American Sociological Review, 1983, Vol. 48, p. 147-160.
- Wernerfelt, B., «*A Resource-based View of the Firm*», Strategic Management Journal, Vol. 5, 1984, p. 171-180.
- Weber, Max. (1922). *Economía y Sociedad*. Obra Postuma,