# Universidad Nacional de Córdoba

# Facultad de Ciencias Económicas

# Instituto de Administración

# METAPROCESO COMO INSTRUMENTO

# DEL DIAGNOSTICO ORGANIZACIONAL

**XXX Congreso Nacional de ADENAG**

**“*Administrar desde el Sentir y el Pensar*”**

**Facultad de Ciencias Económicas, Universidad Nacional de La Plata**

**22 y 23 de Mayo de 2014**

Blázquez, Miguel Ángel blazquezuni@gmail.com

 Web: www.blazquezmiguel.com.ar

Amato, Celina Noé amatocelina@hotmail.com

Ortiz Figueroa, Ana María anamatavip@hotmail.com

**Resumen**

Este artículo presenta los resultados finales de un proyecto de investigación desarrollado durante los años 2012-2013 con aval de la SECyT de la UNC. El objetivo de dicho proyecto fue “validar el uso del CORPRIC en diferentes empresas como un instrumento de diagnóstico organizacional que optimiza la gestión de los intangibles, la determinación de nuevos indicadores y su posterior control integrado de gestión”. El CORPRIC está constituido por el Contexto uno, Organización, Recursos, Procesos, Resultados, Impacto y un nuevo Contexto dos, de esta manera los diferentes contextos asumen una dimensión de tiempo, el resto de las etapas están definidas en la dimensión espacio. La metodología utilizada para el logro del objetivo fue de tipo cualitativa, teniendo en cuenta el lugar central que ocupa la interpretación en este tipo de investigación y la necesidad de realizar una revisión profunda de los temas objeto de estudio. Los principales resultados obtenidos se relacionan con la profundización teórica del metaproceso CORPRIC a través del desarrollo de casos de aplicación en dos organizaciones de sectores diferentes; lo cual generó también la necesidad de un mayor análisis de algunas perspectivas del metaproceso, como los procesos y los resultados, desde una perspectiva de intradisciplinariedad.

**Palabras clave**

CORPRIC; Diagnóstico organizacional; Intradisciplinariedad; Metaproceso

**Introducción**

El presentetrabajo muestra los resultados finales obtenidos luego de dos años (2012-2013) de ejecución del proyecto de investigación avalado por SECyT (UNC) denominado “*La validación del CORPRIC en la perspectiva de la gestión y el control de intangibles en diferentes organizaciones*”.

Dicho proyecto es una consecuencia de otros trabajos realizados por el equipo de investigación en los últimos años,tales como *"Los reportes de sustentabilidad en Argentina: vigencia y perspectivas"*(Proyecto SECyT–UNC Nro. 69/08 2008/09) y “*El control de Gestión en la administración de los intangibles*” (Proyecto: 2010-2011 Proyecto Aprobado con subsidio 140/10).Además de optimizar los registros de las fuentes de información y de planificar las acciones referidas a la sustentabilidad organizacional, dentro de la línea de investigación adoptada, surgió la necesidad de complementar estos aspectos en el proceso de control, de manera de poder asegurar y mejorar la continuidad de los mismos. Con este mismo criterio de complementación e integración se amplióel objeto de estudio a la administración de intangibles desde el control de gestión.

En el desarrollo de dicho modelo, se asumió el concepto de gestión desde la perspectiva holística definida por el epistemólogo Bunge(1999, p. 410) como “una técnica que lucha por convertirse en sociotecnología. Pero todavía está en pañales y como cualquier disciplina social emergente es un campo de batalla metodológico, filosófico e ideológico”. Entendiendo por sociotecnología “la disciplina que estudia las maneras de mantener, mejorar o reemplazar sistemas, y procesos sociales existentes y diseña o rediseña unos y otros para afrontar problemas sociales”.(1999, p.323)

Desde esta misma perspectiva se identifica la globalización con su infinita red de interrelaciones junto a una creciente incertidumbre que hace necesario promover la comprensión del todo para integrarla al conocimiento específico de la parte. Etkin y Schvarstein (1992, p.157) destacan que “(…) el fenómeno organizacional es necesariamente complejo. Debe descartarse para su comprensión toda aproximación cuyo paradigma subyacente sea el de la simplificación, del que son rasgos dominantes el reduccionismo (descomposición en partes componentes que impide luego reconocer la totalidad) y la disyunción (eliminación de intersecciones e interacciones entre los distintos elementos que constituyen la organización)”.

La propia trazabilidad que lleva implícita el control de gestión entendido como aquella función que guía y evalúa al proceso administrativo (planificación, ejecución y control) transformando la información en aprendizaje y decisión para hacer sustentable a la organización (Blázquez,2006) operó como un puente de integración y asociación de las partes como pueden ser los tangibles e intangibles junto a los recursos, procesos y resultados. Esta orientación hacia metasaberes, también se corresponde con la importancia de los metainformación y los metaprocesos “que son lo que gobiernan o determinan los procesos de primer nivel”.García (2006; p. 21)

Es así como en los proyectos de investigación anteriores se logró diseñar un metaproceso, proceso de proceso, como una herramienta necesaria para promover estos enfoques de trazabilidad quederivó en el diseño de una nueva herramientaidentificadaque facilita el diagnostico organizacional como CORPRIC(Blázquez& Amato 2011).

El CORPRIC está constituido por siete dimensiones relacionadas con el Contexto uno, la Organización, los Recursos, los Procesos, los Resultados, el Impacto y un nuevo Contexto dos, de esta manera los diferentes contextos asumen una dimensión de tiempo y el resto de las etapas están definidas en la dimensión espacio. El CORPRIC, de acuerdo a Rescher (1981), constituiría “un todo arquitectónico, de acuerdo con los fines de la razón”. En tal sentido, cumple con las reglas mínimas de sistematicidad tales como la totalidad, integridad, cohesión, autosuficiencia, apoyo recíproco y unidad, regularidad y eficacia funcional.

No obstante este marco teórico fundado se determinó la necesidad de ser contrastado con la realidad y es por ello que surge este proyecto de investigación (2012-2013) en el cual la definición del problema se identificócon que la aplicación del CORPRIC se mostraba como una herramienta efectiva y superadora de las herramientas actuales utilizadas en el diagnostico organizacional pero era necesaria su validación teórica e instrumental.

**Desarrollo**

**Los objetivos e hipótesis que guiaron la investigación**

El objetivo principal del proyecto de investigación fue “validar el uso del CORPRIC en diferentes empresas como un instrumento de diagnóstico organizacional que optimiza la gestión de los intangibles, la determinación de nuevos indicadores y su posterior control integrado de gestión”. Para lograrlo se propusieron los siguientes objetivos secundarios:

* Identificar similitudes y diferencias en la aplicación del CORPRIC en distintos tipos de actividades económicas.
* Analizar las fortalezas y debilidades de la aplicación del CORPRIC según los diferentes tipos de organizaciones.
* Abordar la presencia de los factores intangibles no tradicionales a partir de las nuevas taxonomías en la finalidad de mejorar la función del Control de Gestión.
* Generar un enfoque integrado de gestión desde la perspectiva de la imagen y la rentabilidad para hacer sustentables las organizaciones.
* Promover el estudio de los nuevos enfoques en la formación disciplinar.

Las hipótesis de trabajo fueron las siguientes:

H1: El esquema de diagnóstico organizacional CORPRIC puede ser aplicado a diferentes tipos de empresas.

H2: La aplicación del CORPRIC a las organizaciones, promueve un análisis más integrador y abarcativo que las herramientas tradicionales.

H3: La utilización del CORPRIC para el análisis de las empresas facilita la identificación de nuevos indicadores para el control de gestión.

H4: El análisis de las organizaciones a través del CORPRIC permite reconocer particularidades de cada tipo de empresa que deben ser gestionadas de diferente manera en el objetivo común de ser sustentable.

**La metodología utilizada**

La metodología de investigación seleccionada fue de tipo cualitativa teniendo en cuenta el lugar central que ocupa la interpretación en este tipo de investigación (Erickson, 1985). La razón de esta elección fue poder realizar una revisión profunda de los objetos de estudio (Anguera Argilaga, 1986): las organizaciones seleccionadas, los factores intangibles, la gestión y el control.

Dentro de este tipo de metodología se utilizaron diversas herramientas en función de la instancia de desarrollo del proyecto, ya que algunas etapas fueron de relevamiento a campo -para lo cual se utilizaron conceptos de la teoría fundamentada o *groundedtheory* (Glaser& Strauss, 2009)- las cuales permitieron la generación posterior de un marco teórico específico. En las instancias de generación de este marco se utilizaron otros métodos como, por ejemplo, la revisión teórica a través de la metodología planteada por Miles &Huberman(1994).

**La ejecucióndel proyecto: dificultades y logros**

Habiendo finalizado el tiempo estipulado para el trabajo de investigación, el mismo se encuentra concluido. Como resultados finales se pueden destacar las dificultades y logros obtenidos en su desarrollo.

La aplicación de un metaproceso en las organizaciones originó una serie de interrogantes pues el clásico enfoque sistémico se mostró insuficiente para este nuevo instrumento. Por ello,se debió redoblar el esfuerzo para el cumplimento de mismo teniendo en cuenta que simultáneamente se plantearon nuevos desarrollos relacionados al marco teórico que no estaban previsto realizar. Es decir, la propia aplicación del nuevo instrumento en las organizaciones objeto de estudio derivó también en una necesidad de profundizar el marco conceptual de referencia, situación que se evidenciaen laproducción científica relacionada al proyecto.

De esta manera, la gran dificultad fue que las etapas de avance se fueron solapando en forma permanente, pero creemos que este proceso es inevitable y que las limitaciones se encuentran en la rigidez que plantea todo cronograma de ejecución, en que su aspecto más relevante se transforma en su fecha final de actividades.

Pero más allá de esta dificultad, la participación en siete eventos científicos, tres publicaciones de las cuales dos corresponden a revistas científicas extranjeras, junto al dictado de dos seminarios y cursos sobre la problemática investigada, nos parece una síntesis cuantitativa nada despreciable acerca de los logros del proyecto.

La profundización del marco teórico del metaproceso CORPRIC simultáneamente al proceso de aplicación en dos empresas tomadas como objeto de estudio permitió un alto nivel de análisis y diálogo en el equipo de trabajo.

**Resultados de la investigación**

Se puede observar como la producción científica asociada al proyecto se relaciona con un nuevo pensamiento organizacional de enfoques multidimensionales desde una perspectiva transversal de metaproceso.

Estos nuevos desarrollos de múltiples taxonomías, asociadas a un conjunto de núcleos conceptuales de alta correspondencia e interdependencia, referidas a una temática específica como el diagnóstico organizacional (a través del COPRIC), se transforman en una herramienta fundamental para abordar la complejidad organizacional.

Con igual criterio se analizaron los procesos de enseñanza y aprendizaje junto a la necesidad de generar nuevas mediaciones y es así como los aspectos educativos son abordados en muchas de las publicaciones realizadas junto a nuevas propuestas relacionadas con estudios comparativos multidimensionales, el asistente académico y el desarrollo de casos integrales. Desde una perspectiva más global e integrada también se analiza en uno de los artículos la currícula de la carrera Licenciatura en Administración por carecer de enfoques transversales y por hacer prácticamente inviable el estudio del CORPRIC en algunas de sus asignaturas.

La producción científica asociada al proyecto se incluye en Tabla 1.

|  |  |
| --- | --- |
| **Congresos y Jornadas** | Blazquez, M (2012) “Taxonomías e Instrumentos para la gestión y el estudio de las Organizaciones desde el CORPRIC” IV Jornadas de Administración del NOA. Univ. Nac. de Misiones  |
| Blazquez, M (2012) “La administración de Intangibles; un enfoque desde el Control de Gestión” IV Jornadas de Administración del NOA. Univ. Nac. de Misiones  |
| Blazquez, M. y Buraschi, M. (2012) “Reflexión sobre taxonomías en los intangibles” XVIII Jornadas de Epistemología en Ciencias Económicas – Univ. Buenos Aires. |
| Amato Celina (2013) “La cadena de valor de la innovación y la importancia de los datos y la información”. XXIX Congreso Nacional de ADENAG. Universidad Nacional de Sur. Bahía Blanca. ISSN 1853-0796 |
| Blazquez, M. y Amato, C. (2013) “Hacia un nuevo enfoque de los procesos organizacionales: concepto y clasificaciones” XXIX Congreso Nacional de ADENAG Bahía Blanca. 23 al 25 de Mayo – Universidad Nacional del Sur ISSN 1853-0796. |
| Blazquez, M. Ortiz A y Mondino A. (2013) “Aplicación del CORPRIC en dos empresas de Córdoba” Presentación de Poster XXIX Congreso Nacional de ADENAG Bahía Blanca. 23 al 25 de Mayo – Universidad Nacional del Sur |
| Blazquez, M (2013) Hacia enfoques intradisciplinarios en el diseño de la Licenciatura en Administración. XIX Jornadas de Epistemología de las Ciencias Económicas. 6 al 8 de noviembre. Universidad de Buenos Aires. |
| **Publicaciones Nacionales** | Blazquez, Miguel (2012) “Polemizando sobre la cadena de valor de Porter” Revista de Administración de ADENAG – Asociación de Docentes en Administración general. N 2. Mayo 2012 http://www.adenag.org.ar/uploads/revistas/adenag\_n2.pdf |
| Blazquez,M. Ortiz Figueroa A y Mondino, A. “Aplicaciones de Diagnostico Organizacional a través de la Metodología del CORPRIC” Revista de ADENAG . Elevado en 2014 (en proceso de evaluación). |
| **Publicaciones Internacionales** | Blazquez, M. “Concepto y clasificaciones de resultados de un enfoque Integrado” - Revista Venezolana de Gerencia – Elevado en 2013 (en proceso de evaluación). |
| **Seminarios y Cursos** | Seminario de “Metaprocesos e Integración Organizacional” 12 Hs. Cátedra Instituto Universitario Aeronáutico- Fac. de Ciencias de la Administración- 24 de Julio al 18 de Agosto – Córdoba Argentina |
| Disertante en la Carrera de Administración y Gestión en enfermería sobre “Enfoque Multidimensional de la Gestion” 16 hs. Cátedra- Univ. Nac. de Córdoba- Fac. de C. Médicas- Secretaria de Graduados en Ciencias de la Salud. Noviembre 2012- |

Tabla 1: Producción científica asociada al proyecto

Los resultados de la aplicación de este nuevo instrumento, tanto en las empresas objeto de estudio como en el interés despertado en los alumnos, nos permiten ir consolidando el camino trazado. Es por ello que en el transcurso de la investigación se validaron las hipótesis planteadas de acuerdo al siguiente detalle:

*H1: El esquema de diagnóstico organizacional CORPRIC puede ser aplicado a diferentes tipos de empresas*

Si bien el estudio de casos solo estuvo limitado a dos empresas diferentes permitió corroborar la hipótesis planteada. A pesar de que las empresas seleccionadas operaban en diferentes ramas de actividad, en ambas situaciones se observaron variables de estudio que facilitaron el diagnóstico organizacional. Las actividades de extensión en docencia también permitieron en forma menos sistematizada corroborar la hipótesis planteada.

*H2: La aplicación del CORPRIC a las organizaciones, promueve un análisis más integrador y abarcativo que las herramientas tradicionales*

Al permitir la aplicación de un metaproceso, la utilización conjunta e integrada de una grancantidad de variables genera una mayor interdependencia sobre las distintas variables identificadas. No obstante que los resultados logrados son satisfactorios en el grupo de investigadores, son insuficientes ya que la principal limitación se observa en la ausencia de un *software* de aplicación, dentro de un conjunto estructurado y formalizado de axiomas y proposiciones. Este tema se ha previsto como línea de investigación de futuros proyectos.

*H3: La utilización del CORPRIC para el análisis de las empresas facilita la identificación de nuevos indicadores para el control de gestión*

Desde la rigidez de la hipótesis planteada corresponde confirmar la misma. No obstante la amplitud del análisis realizado, no solo por la diversidad de variables sino también por la interdependencia de cada una de ellas, el trabajo de aplicación se orientó más a la determinación de las novedades observadas en el diagnóstico que en la definición de los criterios, objetivos e indicadores del control.

*H4: El análisis de las organizaciones a través del CORPRIC permite reconocer particularidades de cada tipo de empresa que deben ser gestionadas de diferente manera en el objetivo común de ser sustentable*De la misma manera que se verificó la primer hipótesis en la aplicación generalizada del instrumento desarrollado, también se correspondió con la identificación de particularidades que son propias del tipo de organización seleccionadas. La existencia de múltiples taxonomías en las organizaciones también permite proyectar diferencias y similitudes en sucesivas investigaciones.

Con la corroboración de las hipótesis de trabajo, también se dio por cumplimentado el objetivo principal de la investigación referido a la validacióndel uso del CORPRIC en diferentes empresas como un instrumento de diagnóstico organizacional que optimiza la gestión de los intangibles, la determinación de nuevos indicadores y su posterior control integrado de gestión.

Aunque si bien este objetivo general pudo ser verificado, se observó que no todos los objetivos secundarios fueron cumplimentados en tiempo y forma dado que la profundización en el análisis realizado en las empresas estudiadas y la consolidación del marco teórico,originados en el propio proceso de investigación, condicionó el logro de los objetivos secundarios.

Es así como la propuesta de **“**Analizar las fortalezas y debilidades de la aplicación del CORPRIC según los diferentes tipos de organizaciones” se desarrolló en forma parcial, teniendo en cuenta la diversidad de organizacionesexistentes.

Diferente es la situación para los objetivos secundarios de “Identificar similitudes y diferencias en la aplicación del CORPRIC en distintos tipos de actividades económicas”, “Abordar la presencia de los factores intangibles no tradicionales a partir de las nuevas taxonomías en la finalidad de mejorar la función del Control de Gestión” y “Generar un enfoque integrados de gestión desde la perspectiva de la imagen y la rentabilidad para hacer sustentables las organizaciones” en los cuales el estudio de casos permitió cumplimentarlos. En relación al últimode estos objetivos es necesario destacar que el concepto de sustentabilidad, operacionalizado en la imagen y rentabilidad(Blázquez, M., &Peretti, M. F., 2012), operó como un paradigma integrador en la definición de las distintas variables que componen cada una de las siete etapas del CORPRIC.

Por último también se desea diferenciar el objetivo de “Promover el estudio de los nuevos enfoques en la formación disciplinar”ya que, como se mencionó anteriormente, el CORPRIC fue analizado desde el proceso de enseñanza y aprendizaje dando origen al artículo “Hacia enfoques intradisciplinarios en el diseño de la Licenciatura en Administración” presentado en las Jornadas de Epistemología de las Ciencias Económicas (CIECE-UBA).

**Conclusión**

La pluridisciplinariedad, la interdisciplinariedad y la transdisciplinariedad, en el criterio de Nicolescu (1999), “son tres flechas de un mismo arco del conocimiento que disparan hacia afuera”. Sin embargo, para que su construcción sea efectiva se hace necesario promover una nueva flecha en sentido contrario denominada intradisciplinariedad(Blázquez 2012), que tiene por objetivo construir puentes dentro de la propia disciplina que integren y asocien las diferentes asignaturas de una misma carrera que se presentan generalmente fragmentadas.

El proyecto de investigación desarrollado y presentado en este artículo, por su propia definición de metaproceso, se convierte en un claro ejemplo de intradisciplinariedad ya que desde un mismo objeto de estudio se analizan diferentes dimensiones, como el CORPRIC con sus diferentesnúcleos de estudio.

Creemos también que la producción científicalograda en el desarrollo del proyecto se corresponde con la nueva realidad de fenómenos cada vez más complejos y que hacen necesario promover nuevas miradas organizacionales que superen las tradicionales lógicas de análisis lineales de tipo mecánico de causa y efecto. En igual perspectiva Porter&Kramer(2006) analizan el divorcio que se plantea entre la sustentabilidad, las ventajas competitivas y sus estrategias. De esta manera también se contribuye a promover el sentido crítico y creativo en la generación de nuevos escenarios bajo el paradigma de la sustentabilidad.

Creemos que el trabajo realizado no solo ha cumplimentado en gran parte los objetivos propuestos sino que ha dado origen a nuevos problemas e interrogantes que se complementaron al estudio original y que generaron nuevas líneas de acción e investigación.

**Bibliografía**

AngueraArgilaga, M. T. (1986). La investigación cualitativa. *Educar, 1986, núm. 10, p. 23-50*.

Blázquez, M. (2006).***“Quien controla al control”*** Publicación Científica Electrónica; Ciencia y Técnica Administrativa Volumen N 5 Numero 25 –Argentina –

Blázquez, M. & Amato, C. (2011) “*CORPRIC: Hacia un nuevo diagnóstico para la gestión organizacional”* XXVII Congreso Nacional de ADENAG La Pampa.

Blázquez, M., &Peretti, M. F. (2012). Modelo para gestionar la sustentabilidad de las organizaciones a través de la rentabilidad, adaptabilidad e imagen. *Estudios Gerenciales*, *28*(125), 40-50.

Bunge M. (1999) Las ciencias sociales en discusión. Una perspectiva filosófica. Editorial Sudamericana. Buenos Aires.

Bunge, M. (1999). *Las Ciencias Sociales en discusión: Una perspectiva filosófica.* Editorial Sudamericana (pp.410; 323). ISBN 950-07-1566-X. Buenos Aires.

Etkin, J.,Schvarstein, L. (1992). “*Identidad de las organizaciones- Invariancia y cambio”*, Editorial Paidos (p.157).Buenos Aires.

Erickson, F.(1985).*Qualitative methods in research on teaching*.(pp. 119-62). InstituteforResearchonTeaching.

García, R. (2006). “*Sistemas Complejos; Conceptos, método y fundamentación epistemológica de la investigación interdisciplinaria*”. Ed. Gedisa (p. 21).Argentina.

Glaser, B. G., & Strauss, A. L. (2009).*The discovery of grounded theory: Strategies for qualitative research.*Transaction Publishers.

Miles, M., & Huberman, A. (1994). *Qualitative data analysis an expanded sourcebook.*Thousand Oaks: SAGE Publications.

Nicolescu, B. (1999, April). *The transdisciplinary evolution of learning*.InSymposium on Overcoming the Underdevelopment of Learning at the Annual Meeting of the American Educational Research Association, Montreal, Canada.

Porter, M. y Kramer, M. (2006) “Strategy and society: the link between competitive advantage and corporate social responsibility”, Harvard Business Review, 12.

Rescher, N. (1981). “*Sistematización Cognoscitiva*”. Ed. Siglo XXI. pp. 26 y siguientes. México.

Villarreal Larrinaga, O. (2007).*"El estudio de casos como metodología de investigación científica en economía de la empresa y dirección estratégica"*Universidad del País Vasco.