

Investigación-Acción, Complejidad y Empresa

Adriana Arboleda Vélez

Universidad Pontificia Bolivariana

Para citar este artículo: Arboleda, A. (2015). Investigación-Acción, Complejidad y Empresa. Medellín: Universidad Pontificia Bolivariana

Resumen

La necesidad de concebir la organización en medio de su accidentada cotidianidad, motivó la formulación del problema de este artículo, planteado según la experiencia de trasladar la fase de deconstrucción de la investigación-acción convencionalmente utilizada en educación, a la búsqueda de estructura de una práctica personal empresarial, buscando maximizar su efecto en torno a la visión práctica y real de la empresa. Lo que se comprueba desde la práctica de un proceso de deconstrucción, se sustenta luego desde la complejidad y se logra una inquietud sobre un posible aporte desde la educación para la empresa, dejando abierto el camino de darle validez a un método usado en psicología social y en educación, dentro de los intereses de la psicología organizacional.

Palabras Clave

Deconstrucción, Práctica, Categorización, Visión de la empresa, Sistema, Complejidad

Introducción

El propósito de este artículo es evidenciar cómo el proceso de deconstrucción de la variante pedagógica de la investigación-acción educativa propuesta por el PhD. Bernardo Restrepo (2002), diseñado para la comprensión y transformación de la práctica pedagógica personal del docente, puede ser implementado en la búsqueda de una estructura de una práctica empresarial, y qué tanto puede favorecer esta metodología la construcción de una visión de la organización.

De la intersección entre la experiencia profesional y la revisión teórica sobre investigación-acción y pensamiento complejo, surgieron los interrogantes que dieron pie al problema planteado en este artículo, encontrando que lo que es interrogado desde la investigación-acción tiene una respuesta desde la complejidad de Edgar Morin (1994) como facilitador de una comprensión efectiva en el proceso de deconstrucción.

Construir textos a cerca de la práctica empresarial como material de análisis, fue el punto de partida para el proceso de deconstrucción de la misma, seguido por una categorización que partió de la práctica individual y terminó decodificando una pequeña parte de la red neuronal a pequeña escala del “organismo viviente” (Morin, 1990) llamado empresa.

Para entender esto fue necesario realizar una revisión literaria sobre investigación-acción y complejidad, y con base en una hermenéutica de los textos se construyó un marco de referencia que pudiese justificar los hallazgos de una deconstrucción convencionalmente hecha de prácticas formativas, aplicada a una práctica individual empresarial.

El resultado de esta experiencia de deconstrucción de una práctica empresarial incipiente, es quizá réplica de las situaciones que son cotidianidad de cualquier organización, por lo tanto puede considerarse un trabajo terminado para efectos de este artículo pero es motivador de

futuros trabajos de investigación en torno a las problemáticas de la empresa abordadas desde la acción y no desde la implementación o puesta a prueba de cuestiones teóricas.

Este artículo es la evidencia explícita de la intersección entre práctica social, educativa y empresarial, lo que permite que una misma metodología sirva de apoyo para la transformación de las tres, su principal actor: el hombre.

Planteamiento del Problema

“Los problemas prácticos son problemas acerca de qué hacer, [...] su solución solo se halla haciendo algo”. (Gauthier, 1963)

Mi práctica empresarial al interior de una compañía colombiana, comercializadora de bienes y servicios, caracterizada como cualquier otra por una cotidianidad que se debate entre lo rutinario y lo incierto, entre lo planeado y lo imprevisto, con múltiples exigencias provenientes de adentro y de afuera, con continuas y constantes situaciones problema, ambiciosas metas, altos riesgos, demandantes requerimientos, alto flujo de información, satisfacciones y descontentos, se convirtió en material de análisis dentro de un proceso de investigación, proceso en el cual era mi quehacer el objeto de estudio, y yo, su observador.

Miré de cerca el modelo de investigación propuesto por el PhD. Bernardo Restrepo (2002) en su artículo: “Una Variante Pedagógica de la Investigación-Acción Educativa”, basado en el modelo de Kurt Lewin (1946) para la comprensión y transformación de realidades humanas y aplicado de forma metódica por Restrepo (2002) al análisis, comprensión y transformación de la práctica pedagógica personal del docente, todo esto mediante la implementación de tres fases: deconstrucción, reconstrucción y análisis de efectividad. La primera, entendida como una reflexión introspectiva, retrospectiva y autocrítica que da lugar a una comprensión de la propia práctica y a un hallazgo de su estructura. La segunda, entendida como una transformación y la

tercera como un proceso de valoración y evaluación del éxito y la efectividad de la práctica reconstruida.

Centrarme en la fase de deconstrucción de este modelo, recurriendo a la documentación de mi cotidianidad y mi experiencia basada en diarios de campo retrospectivos, me permitió llegar a una estructura de mi práctica que bien evidenciaba factores influyentes y variadas problemáticas, convertidos todos ellos en posibles puntos de partida muy interesantes para las fases de reconstrucción y evaluación ulteriores.

Todo ello no era menos que una profunda comprensión de mi práctica que así como me dio pie para pensar en eventuales transformaciones, me llevó a plantearme una serie de cuestionamientos en torno al efecto que puede tener sobre la empresa el aplicar esta fase de deconstrucción de la práctica empresarial personal. ¿Qué tanto bien le haría esto a la organización? ¿Qué efecto puede esto lograr en la búsqueda incesante del éxito y la sostenibilidad? ¿Cuál podría ser el resultado de una investigación-acción en su fase de deconstrucción aplicada a la empresa?

Dicho de otro modo, si el objetivo de la Investigación-acción es lograr una visión dialéctica de la realidad, ¿puede la comprensión de una práctica empresarial aportar en la búsqueda de una visión de la estructura de una empresa?

Estado del Arte

Orígenes, pretensiones y evolución de la Investigación-Acción

Para determinar el efecto de la fase de deconstrucción, en la variante pedagógica de investigación-acción educativa de Restrepo (2002), aplicada a la empresa, es necesario clarificar el origen de la investigación-acción, de dónde surgió la necesidad de un nuevo método de

investigación, qué buscaba resolver y cómo fue evolucionado este término en el tiempo para dar pie finalmente a la investigación-acción educativa que es la inspiración de esta contribución.

El término investigación-acción fue utilizado formalmente por vez primera en la década de los años 40 por el psicólogo social alemán, Kurt Lewin (1946), en su publicación sobre los problemas de las minorías, no obstante su particular interés por analizar las prácticas sociales de su época, caracterizadas por condiciones de gran discriminación y opresión en grupos minoritarios. (Carr & Kemmis, 1986)

La forma como lo planteó Lewin, explican los autores Carr y Kemmis, fusionaba el interés de aportar conocimiento experimental y sistemático de la investigación con una acción posterior que involucraba reforma, poniendo al investigador como un actor más de la realidad a investigar y teniendo dos metas a la vista: producir conocimiento y acción social.

De ahí entonces la primera pretensión de Lewin con este método de investigación, más que una investigación interpretativa interesada solo por comprender una realidad, su interés era transformarla, no siendo menos importante como lo demuestra este trabajo, esa comprensión inicial de la realidad de cuyo resultado dependía el proceso de transformación subsiguiente y la efectividad de la misma.

Como segunda pretensión cabe mencionar que, este revolucionario método, a diferencia de otros, partía de un problema práctico, de un problema social, no de una cuestión teórica. Esto implicaba la inserción del investigador en la realidad estudiada, acortando la brecha entre sujeto investigador y objeto de investigación y ubicando en línea horizontal lo que se investiga, quien investiga y el proceso de investigación (Restrepo, 2002). Asunto de gran importancia para nuestro propósito toda vez que acudir al uso de un recurso como este en la empresa, obedece a

que muy seguramente, y esto es hipotético, métodos tradicionales de generar impacto en las realidades de la empresa no han surtido el efecto esperado, o por lo menos no el suficiente.

La tercera pretensión de Lewin, abordar el proceso de investigación como un proceso reflexivo del investigador insertado, quien al volverse actor de la realidad observada en comunidad con otros directamente involucrados con ella (co-investigadores), comenzaba a mirarla desde la autocrítica individual y colectiva. Esto es una valoración profunda al efecto que el análisis cercano de la realidad puede producir en quien la retoma con un interés concentrado en comprenderla y decodificarla.

Cuarta pretensión, el modelo lewiniano basado en una “espiral de ciclos” (Kemmis, 1980), en el que se parte del reconocimiento de una situación particular, reconocimiento que implica el partir de una insatisfacción, realizar una problematización, enfocarse en una de las problemáticas halladas y formular hipótesis en cuanto a su solución, esto es lo que más adelante, llama Restrepo (2002) una deconstrucción.

A manera de glosa del modelo inicial de la Investigación-Acción según lo concibió Lewin, puede destacarse: un punto de partida que responde al planteamiento de un problema, la formulación de una posible solución o reforma, aplicación de la reforma (transformación) y evaluación.

Varios autores posteriores a Lewin, seguidores del método, fueron diversificando la metodología de hacer investigación-acción sin alejarse de su concepción original, se fueron introduciendo variantes y campos de aplicación que permitieron su incursión en procesos específicos diferentes al campo social, se destacan dos variantes fundamentales: Investigación-Acción Participativa (IA-P) e Investigación-Acción Educativa (IA-E).

En cuanto a la primera, autores como Fals Borda & Rahman (1989), le dieron forma a la investigación-participativa como hoy la conocemos. De ellos citamos lo siguiente:

“Se trata de una Investigación –acción que es participativa y una investigación que se funde con la acción (para transformar la realidad) (Rahman, 1985, pág. 108.

Citado por Fals Borda & Rahman, 1989) ... la IAP, como procedimiento heurístico de investigación y como modo altruista de vivir... es un medio para llegar a formas más satisfactorias de sociedad... a la vez que hace hincapié en una rigurosa búsqueda de conocimientos, es un proceso abierto de vida y de trabajo, una vivencia, una progresiva evolución hacia una transformación total y estructural de la sociedad y de la cultura ... Es un proceso que requiere un compromiso, una postura ética y persistencia en todos los niveles... dedicándonos al estudio activo de la situación de la gente que ha sido la víctima principal de los sistemas dominantes... Todo ello con el fin de que sirva de base principal de una acción popular para el cambio social... dando más importancia a la escala humana y a lo cualitativo...”

La IA-P inserta entonces el investigador en la comunidad, genera conciencia tanto en el investigador como en los miembros de la comunidad a la cual impacta, logrando sobre todo en ésta última una identificación como agente de cambio y no como objeto de estudio. Es la comunidad quien analiza y resuelve el problema, y aunque sea dirigida por un investigador externo insertado, es la comunidad la responsable de lograr una reingeniería social (Selener, 1997)

En cuanto a la segunda, la modalidad de la investigación-acción aplicada a los procesos formativos (IA-E), me he apoyado principalmente en (Restrepo, 2002), quien presenta en su texto una cronología precisa de lo que ha pasado en materia de IA-E.

La IA-E tuvo sus inicios con (Corey, 1953), cuyo propósito era mediante la investigación-acción mejorar las prácticas escolares, (Stenhouse, 1993) puso en relieve el concepto de “Maestro Investigador” apoyado por (Elliot, 1991) y terminó por concebir posible la integración de tres roles en el docente: investigador, observador y maestro (Stenhouse, 1981), lo que le otorga luces a (Restrepo, 2002) para proponer una variante en la que ya no es el Maestro investigador, es el Maestro investigado por sí mismo:

“[...] la característica sobresaliente de esta variante es la investigación de la práctica pedagógica individual de cada docente...es la búsqueda continua de la estructura de la práctica y sus raíces teóricas para identificarla y someterla a crítica y mejoramiento continuo. Al hablar de la estructura de la práctica nos referimos a que ésta consta de ideas (teoría), herramientas (métodos y técnicas), y ritos (costumbres, rutinas, exigencias, hábitos), susceptibles todos de deconstrucción”

Lo anterior a manera de introducción de lo que trataremos en el capítulo siguiente en relación a la constitución teórica de la variante pedagógica de la investigación-acción educativa de Restrepo (2002) y el efecto de su implementación en la empresa. Importante es antes de revisarlo, notar que con la IA-E se pasó de aplicar investigación-acción en la comprensión y transformación de una realidad social para hacerlo en la comprensión y transformación de una práctica (práctica docente en esta variante). Para explicar un poco este salto, determinante en nuestro tema, haré una pequeña glosa a las valoraciones que del método de Investigación-acción hacen los autores Carr y Kemmis (1986).

“[La investigación-acción...] es en sí misma un proceso histórico de transformación de prácticas, de entendimientos y de situaciones: tiene lugar en la historia y a través de ella...En una palabra, la investigación-acción es un proceso deliberado, tendente a emancipar a los practicantes

de las limitaciones, a menudo inadvertidas, que dimanaban de las preconcepciones, de los hábitos, de los precedentes, de la coerción y de la ideología.” (Carr & Kemmis, 1986)

El entendimiento retrospectivo y la acción prospectiva de la investigación-acción, confabulan la interpretación de la historia, la valoración de la experiencia y el discernimiento de lo que en el presente no anda bien, para dar lugar a una acción planeada consciente que fácilmente puede modificar el futuro, no predecirlo, pero sí modificarlo. Todo esto puede darse en el marco de lo que los autores llaman una “comunidad autocrítica”, lo que hace de la Investigación-Acción algo participativo en la medida en la que cada quien hace lo suyo, y colaborativa en tanto que varios miembros de la comunidad revisan su propia práctica individual.

Pero entonces, si hablamos de práctica, ¿a qué nos referimos? Decía Alasdair McIntyre: “[Una práctica es...] cualquier forma de actividad humana cooperativa, coherente, compleja y socialmente establecida...” (McIntyre, 1981, pág. 175). Desde este punto de vista, cualquier quehacer que impacte en algo a alguien y que goce de una estructura conocida o desconocida, planeada o improvisada, que coopere con un fin común y que se ejecute en el marco de una sociedad o parte de ella, es una práctica.

Dicho esto, si hay alguna práctica susceptible de ser comprendida y transformada porque al observarla se deduce de ella una o varias problemáticas, estamos hablando de que ésta práctica es foco de trabajo de la investigación-acción, pudiendo ser entonces una práctica formativa como la del docente en la variante educativa de la investigación-acción o una práctica empresarial, como es el caso de aplicación de este trabajo.

“La IA (action research) es, sencillamente, una forma de indagación autorreflexiva que emprenden los participantes en situaciones sociales en orden a mejorar

la racionalidad y la justicia de sus propias prácticas, su entendimiento de las mismas y las situaciones dentro de las cuales ellas tienen lugar”. (Carr & Kemmis, 1986, pág.174)

Cuando se habla de entendimiento se refiere a la comprensión de la propia práctica producto de la autorreflexión, de la introspección y de la retrospección, que mediante un juicio práctico busca darle un orden sistemático y revitalizarla a la luz del compromiso con los valores sociales, en ello está su racionalidad y su justicia, buscando mejorar no solo la propia práctica si no el espacio-tiempo en el que tiene lugar.

“Dos objetivos esenciales tiene toda investigación-acción: mejorar e interesar. En cuanto a la mejora, la Investigación-acción apunta a tres sectores: primero, al mejoramiento de una práctica; segundo, a la mejora del entendimiento de la práctica por parte de quienes la realizan; tercero, al mejoramiento de la situación en que dicha práctica tiene lugar...a medida que se desarrolla un proyecto de investigación-acción se prevé que irá interesándose en el proceso un círculo cada vez más numeroso de los afectados por la práctica.” (Ibidem, pág. 177)

Variante Pedagógica de la Investigación-Acción Educativa y su aplicación en la empresa

Habiendo puesto en contexto el origen de la investigación-acción y su evolución como método al tocar prácticas sociales y educativas, podemos explicar un poco el aporte de Restrepo (2002) en su variante pedagógica, los principios que regulan su implementación y cómo fue esa adaptación del método a la decodificación de una práctica empresarial.

El modelo en cuestión surge con la motivación de probar la efectividad de la investigación-acción aplicada en educación, en la transformación de la práctica pedagógica personal del maestro, para ello retoma el modelo lewiniano de la “espiral de ciclos” y lo resume en tres fases: Deconstrucción, Reconstrucción y Evaluación de la práctica reconstruida.

El objetivo de la primera se resume en una “reflexión sobre un área problemática”, la segunda se define como la “ejecución de acciones alternativas para mejorar la situación problemática”, y la tercera como una “evaluación de resultados con miras a emprender un segundo ciclo o bucle de las tres fases”. Esto para que quede claro la plenitud del método a sabiendas de que vamos a concentrarnos de aquí en adelante en la primera fase implementada en la empresa.

En cuanto a la “deconstrucción”, vista como una reflexión, cabe aclarar que Restrepo no se limita al efecto del término, más que una reflexión es un proceso mediante el cual se lleva a cabo: un análisis de la “práctica pasada y presente desde la retrospectiva, los textos del diario de campo...”, como lo sugería Elliot (1991) quien aducía que la fase de problematización podía ser apoyada por la descripción de hechos de manera escrita, lo que sugería la realización de diarios de forma permanente con narraciones sobre las “observaciones, sentimientos, reacciones, interpretaciones, reflexiones, corazonadas, hipótesis y explicaciones” del investigador (Kemmis, 1981). La “deconstrucción de textos como método de indagación analítica” (Derrida, 1985, citado por Restrepo, 2002) son la fuente para el planteamiento de esta fase y su punto de partida.

El propósito de este proceso de deconstrucción, lo describe muy bien Restrepo de la siguiente manera:

“Se aplica aquí el planteamiento de Edgar Morin (1999) según el cual no solo poseemos ideas, sino que existen ideas poseedoras, es decir, ideas que nos poseen y enajenan dirigiendo nuestro pensamiento y acción. De este tenor son las teorías implícitas u operativas que fosilizan nuestra práctica. La crítica y la autocrítica, propias de la I-A, develan estas ideas poseedoras y nos permiten desarmarlas. La introspección, el autoexamen crítico, nos permite, además, descubrir nuestras debilidades pedagógicas y

dejar de asumir siempre la posición de juez en todas las cosas (Morin, 1999, pág. 24, citado por Restrepo, 2002)

Este riguroso “autoexamen crítico” que busca decodificar la práctica, desarmarla de sus preconceptos y comprender una problematización, lo podríamos asociar perfectamente con el concepto de “autoevaluación” de (Lusthaus, Adrien, Anderson, & Carden, 2000) que analizaremos en el capítulo siguiente sobre la investigación-acción aplicada a la empresa.

La puesta en marcha de esta primera fase, aplicada regularmente en el aula de clase o la institución educativa, fue un ejercicio novedoso en el escenario de la organización. El análisis retrospectivo se basó en la escritura de cuatro diarios de campo y un texto laboral, en los diarios se documentaron cuatro días de trabajo escogidos al azar pero tratando de seguir una secuencia cronológica entre ellos, escribiendo en cada uno de ellos hasta el más mínimo detalle de sucesos, conversaciones, tareas realizadas, imprevistos presentados, personas involucradas, reacciones, pensamientos, reflexiones, actividades ordinarias y rutinas. Al igual que el texto laboral, el cual obedecía a una descripción detallada de la práctica empresarial observada, mi práctica, su perfil, sus funciones, su área de desempeño, su pasado histórico, sus principales problemáticas pasadas y presentes, sus metas, sus lineamientos, sus proyecciones, todo lo que pudiera dar suficiente material para retratar su esencia y decodificar su “ADN”.

Al analizar dichos diarios, se dio lugar a una lluvia de palabras clave presentes a lo largo de la lectura de los textos, con el fin de realizar el hallazgo objetivo de la fase de deconstrucción: comprender la práctica empresarial mediante la deducción de unas categorías que plasmaran sistémicamente la estructura de la práctica. Estas categorías fueron: Comunicación, Planeación, Trabajo en Equipo, Recursos, Cadena de Valor y Conocimiento del Cliente.

De éstas seis categorías, las cuales a su vez contienen unas subcategorías, se determinó que la mayor problematización encontrada giraba en torno a la planeación, no obstante, dentro de ella reposaban cuatro subcategorías: Gestión de Tareas, Consecución y Administración de Contratos, Gestión de Riesgos y Metas. De esta categoría de planeación, falencia de muchos, fortaleza de pocos, emergieron interesantes interrogantes en torno a su condición más mitológica que práctica y la necesidad de ella como factor de éxito en la ejecución de la práctica individual, de área y organizacional.

Pensar en ello fue determinante para reflexionar en torno al efecto que un proceso de deconstrucción sobre la práctica individual puede ocasionar, al develar puntos de interés que permiten comprender la propia práctica en su estructura y con esto, descifrar el “modus operandi” de la empresa, institución u organización en la cual dicha práctica es ejecutada.

Y esto está respaldado por autores que sin tratar de forma explícita la investigación-acción aplicada a la empresa, tocan generalidades en las que cabe la realidad compleja de una organización, los citaremos un poco en el capítulo siguiente para ir dando conclusión con él en torno a una posible variante práctica de la investigación-acción en su fase de deconstrucción: la variante empresarial.

Deconstrucción, visión sistémica y complejidad al servicio de la Empresa

Para los posibles detractores del método llevado a la empresa, por su percepción inicial de que una investigación implica una producción sistemática de conocimiento más que la solución de un problema, vale la pena recordarles que: “El objetivo fundamental de la Investigación-Acción consiste en mejorar la práctica en vez de generar conocimientos” (Elliot J. , 1991, pág. 67).

Ya antes definimos el concepto de práctica y sabemos con certeza que la operación de una empresa es la suma de muchas prácticas, prácticas individuales, prácticas por área y finalmente la práctica empresarial. Ésta fue la sustentación para que no fuera simple ocurrencia el aplicar la fase de deconstrucción de Restrepo, en su aporte a la investigación-acción educativa para la transformación de la práctica pedagógica personal del maestro, a mi práctica como ejecutiva de cuentas estratégicas de Eléctricas de Medellín Comercial. “Condición necesaria antecedente de la investigación-acción es que los prácticos sientan la necesidad de iniciar cambios, de innovar” (ibídem, pág. 71). Ésta condición la cumplía, la deconstrucción era el paso siguiente y necesario y terminó siendo el suficiente.

No fue fácil, pues la resistencia a reconocer que hay fallas personales es característica, pero hay un principio que se podría denominar ético para quien se disponga a llevar a la práctica un proceso de deconstrucción: “La resistencia basada en el conservadurismo y proteccionismo profesionales no conduce a ninguna parte” (ibídem, pág. 74)

Si “la investigación-acción permite a las escuelas reconciliar la autoevaluación” ¿por qué no habría de hacerlo también en la empresa? ¿Es acaso insuperable el salto de la constante evaluación de procesos a la autoevaluación de la propia práctica? O sucede como dice (Carr W. , 1989) cuando afirma que la formación, la experiencia y el juicio determinan la estructura de cualquier práctica, de hecho, estos tres factores son los que dan lugar a las acciones que directa o indirectamente afectan el entorno en el ejercicio de una profesión, dejando mucho que desear la falta de autorreflexión y de autocrítica en esta materia, en este sentido Carr expresa:

En resumen, muchos profesionales no se implican en razonamientos prácticos con respecto al contexto cambiante de su trabajo. Tienen por ciertos e inmutables los contenidos de su formación, las afirmaciones de eficiencia y las teorías sobre las

que se basa su práctica. Tales profesionales no están en posición de ajustar o cambiar su intervención, al menos a partir de un juicio razonado. (Ibídem, p.146)

Si bien es cierto que esta exhortación va dirigida al quehacer del maestro en la obra de Carr, no es incoherente ampliar su injerencia a otros quehaceres de la vida cotidiana que a mi modo de ver adolecen de los mismos síntomas y que al estar sujetos de la misma manera a sistemas dinámicos y exigentes, requieren de una parada técnica para atender al llamamiento de la introspección, lo que pasa es que en el camino el proceso de deconstrucción de la propia práctica y más si uno no resulta muy favorecido, implica reconocer y superar las barreras trazadas por esos tres factores: formación, experiencia y juicio.

De hecho, para esto, un llamado de atención, dice el mismo autor: “La investigación-acción ha contribuido, y puede contribuir, al desarrollo de juicios con fundamento, que pueden llevar a una revisión de las teorías actualmente vigentes y a un replanteamiento de la profesionalidad del profesor. ¿Puede proporcionar la investigación-acción información acerca de las consecuencias de nuestras acciones sobre la vida de otras personas?” (Ibídem, pág. 146)

Bajo este enfoque hay un llamamiento al análisis de cómo la propia práctica incide, no digamos que en la vida, pero sí en la práctica de otros, en el proceso de otros. De hecho sin ir muy lejos, esto está dicho en el organigrama de cualquier organización, que más que una jerarquización es la forma de bosquejar el “proceso social” de una compañía. ¹

¹ Entiéndase *proceso social* como la integración de procesos de personas o grupos.



Figura 1 Proceso Social. Gráfica de lo que es un proceso social en el que se entrelazan acciones particulares y se vuelven acciones comunitarias. Tomado de: <http://definicion.de/proceso-social/>

“Todos los que han trabajado en instituciones saben que existe un entramado de relaciones que excede y se diferencia “enormemente” del organigrama”. Las teorías clásicas no podían dar cuenta de esta red de relaciones informales porque no podían “verlas”. Y no las veían porque no contaban con un sistema conceptual que les permitiera visualizarlas” (Rivas, 2013)

“La investigación-acción también es, deliberadamente, un proceso social” (Carr & Kemmis, 1986, pág. 193). La deconstrucción como parte de la investigación-acción llevada a la empresa, permite valorar esos efectos de las acciones que le son propias a la práctica personal sobre otras prácticas, y viceversa. “Las acciones tienen consecuencias que pueden ser evaluadas, y el análisis de las consecuencias y su comparación con las metas y los valores constituye un

proceso reflexivo del que pueden extraerse conclusiones para un acción posterior” (Carr W. , 1989, pág. 147). Todas esas acciones es preciso encontrarlas en los diarios de campo, de ahí su importancia, puesto que el detalle de los mismos facilita la categorización de la práctica y su observancia en torno a la integración de procesos, dentro de la propia práctica y con otros. Dicha categorización no es más que la “teorización sobre la propia práctica en acción” (Carr W. , 1989)

¿Qué podrá derivarse de esta teorización? No menos que el mapeo “sobre las relaciones existentes entre los valores, las acciones y las consecuencias, antes de diseñar la nueva acción”, y ¿cuál nueva acción?, la acción de reforma. Da fe de esto la investigación realizada por la docente Luz María Rivas Montoya ² (2013) en torno a la visión gerencial tradicional vs la visión compleja de la realidad humana en el marco de las decisiones estratégicas de una organización.

Para adentrarnos en el asunto y siguiendo mi interés de plantear relaciones analógicas entre la visión compleja de la empresa desde el planteamiento original de Edgar Morin (1994), los hallazgos de Rivas (2013) y mis propios hallazgos a raíz del proceso de deconstrucción de mi práctica empresarial, es importante retomar ciertos conceptos y lo haremos en las líneas que siguen.

El término “visión compleja” nace del pensamiento complejo de Morin (1994), el cual busca en términos generales entender la realidad en medio de su dinamismo e imprevisibilidad, no con el objetivo de fijar un patrón que la prediga si no con el objetivo de abordarla, entenderla, interactuar con ella, percibirla y responderle, perdiéndole el miedo a lo que es real y negociando con ella, “se trata de ejercitarse en un pensamiento capaz de tratar, de dialogar, de negociar, con lo real” (Morin, 1994). En nuestros términos y de acuerdo a todo lo que hemos venido desarrollando se trata de: comprender la realidad, descifrarla, decodificarla y hallar su estructura.

² Profesora Tiempo Completo del Departamento de Organización y Gerencia en la Escuela de Administración de la Universidad EAFIT. Economista, MBA, Magister en Ciencias de la Administración.

Ahora bien, en el marco de esta realidad y retomando la teoría de sistemas que alimenta el pensamiento complejo de Morin, si partimos de la premisa de que “[...] toda realidad conocida... puede ser concebida como sistema” (Morin, 1994), la empresa entonces según el autor, puede ser concebida como sistema y como organismo viviente. Como sistema porque partimos de una realidad que se conoce, como organismo viviente porque se rige por sus leyes: generarse, degenerarse y regenerarse.

Adicionalmente, aparte de definir a la empresa como sistema, Morin la califica como sistema complejo, toda vez que está regida por los mismos principios de:

- Incertidumbre e Imprevisibilidad: cualquier cosa puede pasar, cualquier realidad como es el caso de la realidad al interior de una empresa está siendo constantemente alterada e influenciada por lo imprevisto, por lo que nadie planeó o consideró. Esto fue evidenciado y justificado en la categorización producto de la deconstrucción de la práctica empresarial, en la que se conoció mediante la categoría de planeación, que en la realidad de la empresa esto de la incertidumbre y la imprevisibilidad puede pasar gracias a: causas externas a la organización que afectan su operación e imprevistos de origen interno o externo que exigen replanteamientos en materia de estrategia y planeación.
- Orden y Desorden:

“Las organizaciones [como organismo viviente...] tienen necesidad de orden y de desorden. En un universo en el cual los sistemas sufren el incremento del desorden y tienden a desintegrarse, su organización les permite reconducir, captar y utilizar el desorden... Toda organización, como todo fenómeno físico, organizacional y, por cierto, viviente, tiende a degradarse y a degenerar... es un fenómeno normal... la única manera de luchar contra la degeneración está en la

regeneración permanente...en la aptitud del conjunto de la organización de regenerarse y reorganizarse haciendo frente a todos los procesos de desintegración” (Morin, 1994)

Podría establecerse una relación de esto con la categoría de trabajo en equipo, como parte de la estructura de la práctica empresarial. El desorden imperativo solo puede utilizarse a favor de la búsqueda del orden mediante la construcción de sinergias, como lo llama Rivas (2013) en los hallazgos de su investigación.

- Necesidad de integralidad entre el todo y las partes:

“Estamos frente a sistemas extremadamente complejos en los que la parte está en el todo y el todo está en la parte. Esto es válido para la empresa que tiene sus reglas de funcionamiento y, en cuyo interior, juegan las leyes de la sociedad en su totalidad” (Morin, 1990)

La empresa está conformada por individuos con realidades particulares que integran su realidad como organización, esto fue reconocido mediante el proceso de deconstrucción en la categoría de: Cadena de Valor. Todos los actores internos y externos de la realidad empresarial (proveedores, dueños, empleados y clientes) son las partes y el todo es la organización, de allí la relación biunívoca y trascendente propuesta por el pensamiento complejo en la que el análisis del todo y de las partes no puede darse por separado.

Después de este intento de establecer una relación entre las categorías halladas en la deconstrucción de la práctica empresarial y algunos principios del pensamiento complejo, podemos ahora sí citar con un poco de confianza la visión compleja de la realidad humana al interior de la empresa que propone Rivas (2013), esto es interesante puesto que es producto de una investigación realizada al interior de una empresa de seguros colombiana, donde alineada la

investigadora con el pensamiento complejo de Morin, se articulan componentes de investigación-acción en su primera fase de comprensión de la realidad empresarial con principios del pensamiento complejo como facilitador de dicha comprensión.

El método utilizado para la investigación parte de la acción humana convertida en texto, como recopilación de entrevistas, material escrito contenido en correos, archivos digitales e historiales. Es decir, se parte de un análisis retrospectivo en el que se le da valor a las experiencias y a las percepciones, todo ello “desde la hermenéutica de Ricoeur (2002) con el propósito de rescatar los sujetos como protagonistas del proceso investigativo” (Rivas, 2013). Producto de este análisis se llega a tres categorías que describen la problemática de la realidad empresarial actual: “sinergia, deshumanización y rupturas de tejidos relacionales”, proceso que fue favorecido por la visión compleja de la realidad humana en contraposición a la visión simplicista tradicional.

Tenemos entonces un ejemplo de pensamiento complejo como facilitador en la comprensión de una práctica empresarial, para este caso a nivel organizacional, no individual, dentro de un proceso de deconstrucción no declarado explícitamente pero que cumplió con todos sus pasos y que permitió llegar a una categorización que si bien es cierto es solo el principio, es a su vez la base fundamental de un proceso de transformación deseado. La comprensión de la misión y la visión empresarial como resultado de la comprensión de una práctica individual puede considerarse posible si retomamos la relación biunívoca del todo y las partes admitida en la visión compleja de la empresa.

El impacto de esta deconstrucción sobre la visión de la empresa está implícito en la investigación-acción, “El investigador activo quiere transformar el presente para dar forma a un futuro distinto”. (Carr & Kemmis, 1986, pág. 194). La mejora de “prácticas, entendimientos y

situaciones”, individuales y colectivas, como lo expresan los autores, da lugar a programas de reforma sustentados en la autorreflexión colaborativa que da origen a una nueva organización social, bajo una visión más acertada de la misma.

“Las instituciones son patrones de relación social formalizados como estructuras orgánicas; son creadas y recreadas por las prácticas que las sustentan y son reproducidas o transformadas mediante el mantenimiento, o por el contrario la transformación, de las prácticas que las constituyen. Entendidas así, las instituciones son maleables. Pueden cambiar obedeciendo a la presión política “de arriba” o a la presión social “de abajo”. En cualquiera de estos casos, cambian cambiando las prácticas de las personas que las constituyen.” (Ibídem, pág. 206)

Lo anterior implica que, inevitablemente, se comprende una práctica, se comprende la organización. Esa acción que posibilita la investigación-acción es gracias al carácter participativo y colaborativo del proceso, gracias a la cultura de compromiso a la que invita por la autenticidad de sus resultados, fruto de un trabajo individual que busca impactar la propia práctica y la organización a la cual le sirve. Se le atribuye el problema no solo a factores externos que desde el punto de vista subjetivo son influyentes, si no que se evalúa con objetividad cuál es el aporte personal en que dicha situación se dé.

Una vez se teoriza la práctica y se le encuentra estructura, empieza a reflexionarse sobre la satisfacción o insatisfacción con lo encontrado, y esto va ligado con el nivel de autenticidad que se evidencia en el ejercicio de la práctica, dice Carr (1989), el sentido auténtico de la misma determina si hay consonancia entre lo que se hace y lo que es propio hacer, entre el resultado y lo que se esperaba obtener, esto es lo que llaman los autores un “razonamiento práctico”. A la larga

esto, en nuestro caso, determinará si hay consonancia entre lo que se hace al interior de una empresa y su misión, entre el resultado y su visión empresarial.

Fruto de este “razonamiento práctico” es la “autoevaluación” de la que hablan Lusthaus, Adrien, Anderson y Carden (2000). La “autoevaluación” sirve como diagnóstico para dar inicio a un cambio interno o a un proceso de planeación estratégica que favorezca el cumplimiento de metas. De manera perfecta podemos vincular esta autoevaluación a un proceso de deconstrucción en el que de forma sistémica y metodológica se quiera llegar a ella.

En el marco de una organización, ¿Cuáles son las motivaciones para realizar una autoevaluación? Dicen los autores: decisiones estratégicas (misión, visión, crecimiento, fusión...), decisiones programáticas (servicios), decisiones sobre viabilidad económica, decisiones sobre personal, definición de fortalezas y debilidades, áreas de tensión, necesidades, recursos, resultados deseados, planificación y toma de decisiones, desempeño de la organización, posicionamiento, competencia, entre otras muchas motivaciones.

Ahora bien, este razonamiento práctico fruto de la teoría que se deriva del proceso de deconstrucción, da pie a una autoevaluación, que como bien la definen Lusthaus et al. “es un proceso introspectivo...es una intervención para el desarrollo de la organización”. Ella busca responder a problemas típicos de la organización, tales como la efectividad, la pertinencia entre misión, visión y objetivos estratégicos y la viabilidad.

Visto de este modo, la autoevaluación desde un punto de vista macro podría contribuir en un proceso de investigación-acción colaborativo al interior de la empresa, o bien podría ser llevado a la práctica individual según lo determine el objeto. Para cualquiera de los dos casos, esto es, el análisis de la práctica organizacional o de la práctica individual, es necesario tener

bien definida la razón de ser de la organización, éste es el punto de partida, de lo contrario cualquier teorización fruto de la deconstrucción, sería infructífera.

Afirman Lusthaus et al (2000):

“La autoevaluación no constituye un fin en sí sino un proceso de diagnóstico y reflexión que debe llevar a los hechos. Desafortunadamente, algunas organizaciones no llegan a emprender la acción... Hoy día las organizaciones deben poseer la capacidad de cambiar rápidamente”

“[La Investigación Acción...] invita a la acción coordinada, directa y estratégica” (Carr & Kemmis, 1989), responde a la preocupación por la inercia de la autoevaluación, en el marco de una acción transformadora que dé pie a una visión, una planeación, una ejecución y unos resultados que rueden engranados. Ese es el proceso de cambio que urge y que se deriva de una autoevaluación/deconstrucción hecha con conciencia.

Concluyendo esta interacción entre la deconstrucción propuesta por la investigación-acción y el pensamiento complejo, encontramos que ésta deconstrucción arrojará una visión de la empresa, pero ésta no será una visión simple de ruedas sueltas como es lo convencional, será por lógica una visión compleja puesto que su fuente que es la empresa lo es, y lo complejo de esta visión subyace en lo sistémico puesto que integra lo que antes parecía rodando independiente, es entonces la visión holista de la organización, la visión sistémica de la empresa.

Conclusiones

- Es posible pasar de la deconstrucción formulada para la transformación de prácticas pedagógicas, a la deconstrucción de una práctica cualquiera, pudiendo ser ésta la práctica empresarial. En consecuencia dicha deconstrucción servirá de base para una concepción de la visión de la empresa al servicio de su proceso de transformación.

- La comprensión producto de la deconstrucción da paso a la transformación, es el primer paso y no el menos importante. Una buena comprensión como resultado de un proceso consciente que establezca una dialéctica entre lo objetivo y lo subjetivo, es el inicio de un proceso de reforma que conlleve ineludiblemente a una mejora sustancial.
- Así como para el pensamiento complejo el principal componente es lo humano, para el análisis de una práctica social, formativa o empresarial, también lo es. De ahí que el resultado de un método como el de la investigación-acción aplicado en alguna de estas tres realidades, responda a sus necesidades como sistema, caso particular el de la empresa donde la visión obtenida de ella por medio de una deconstrucción individual, grupal u organizacional, es en consecuencia sistémica.
- La complejidad es lo que vivimos a diario y la empresa vive continuamente sufriendo sus efectos, la empresa es compleja puesto que está sujeta a una cotidianidad llena de altibajos, de incertidumbre e imprevisibilidad, la tendencia es concebirlo como un efecto de la falta de planeación, pero si hacemos uso sustancial de la caracterización de la complejidad, nos encontramos con que el problema no es la falta de planeación, las empresas de hecho le dedican mucho tiempo a la planeación, pero poco son conscientes de que el desorden les es propio y bien aprovechado se vuelve punta de lanza para el planteamiento de nuevas y revolucionarias metodologías, esto se resuelve por la integración del todo con las partes y de las partes con el todo, y la forma de lograr esta integración es mediante la deconstrucción. Más que planeación hace falta una visión sistémica que comprometa a unos con otros, que vea más desde dentro de la organización, que sintetice, que integre y que conecte, visionando la empresa más como tejido que como un organigrama.

- La ejecución de actividades ordinarias en el marco de una compañía, confirma que muy poco se opera tal como se planea, esto obedece a que se olvidan tres cosas: si la empresa es un sistema está influenciada constantemente por la aleatoriedad, si la empresa es un sistema es víctima constante del desorden, si la empresa es un todo cuyas partes son personas entonces la empresa es compleja y si la empresa es compleja hay que pensarla con pensamiento complejo.
- Con la desconstrucción de la práctica empresarial abordada desde un pensamiento complejo debe buscarse el anhelado diálogo entre misión y visión, entre principios y valores, entre lo que se espera y lo que se obtiene, entre los intereses particulares de todos los actores de una organización, entre el orden que se sueña y el desorden en el que se vive, porque ese diálogo posibilitará que el organismo viviente del que hablamos, no sucumba en la degeneración, si no que por el contrario reviva, se recargue y se regenere.
- No fueron encontrados casos explícitos en bases de datos de investigación-acción llevada a la empresa, con consecuencias en materia de visión o estructura empresarial, sin embargo, pueden haber procesos donde la investigación-acción esté implícita y sirvan para corroborar la hipótesis final de este artículo, de la investigación-acción como mediadora en la consecución de la visión sistémica de la empresa.

Lista de Referencias

- Carr, W. (1989). *Calidad de la enseñanza e investigación acción*. Sevilla: Díada Editora S.L.
- Carr, W., & Kemmis, S. (1986). *Teoría Crítica de la enseñanza: La Investigación-acción en la formación del profesorado*. Barcelona: Ediciones Martínez Roca.
- Corey, S. (1953). *Action Research to improve school practices*. Nueva York: Teacher's College Press.
- Derrida, J. (1985). Letter to a Japanese Friend. En W. y. (eds.), *Derrida and Difference*. Warvich: Parousia Press.

- Elliot, J. (1991). *El cambio educativo desde la investigación-acción*. Madrid: Ediciones Morata.
- Fals Borda, O., & Rahman, M. A. (1989). La situación actual y las perspectivas de la Investigación-Acción Participativa en el mundo. *Análisis Político*(5), 14-20.
- Gauthier, D. (1963). *Practical Reasoning*. Londres: Oxford University Press.
- Kemmis, S. (1980). Action research in retrospect and prospect. *Annual General Meeting of the Australian Association for Research in Education*. Sydney.
- Kemmis, S. (1981). *The Action Research Planner*. Victoria: Deakin University.
- Lewin, K. (1946). Action Research and Minority Problems. *Journal of Social Issues*, 34-46.
- Lusthaus, C., Adrien, M., Anderson, G., & Carden, F. (2000). *Mejorando el desempeño de las organizaciones: método de autoevaluación* (Primera ed.). Ottawa: Editorial Tecnológica de Costa Rica y el Centro Internacional de Investigaciones para el Desarrollo.
- McIntyre, A. (1981). *After Virtue: A study of Moral Theory*. Londres: Duckworth.
- Morin, E. (1994). *Introducción al pensamiento complejo*. Barcelona: Gedisa
- Morin, E. (1999). *Los Siete saberes necesarios para la Educación del Futuro*. París: Unesco.
- Rahman, M. (1985). The theory and practice of participatory action research. En O. F. Borda, *The Challenge of Social Change* (págs. 107-132). London: SAGE Publications.
- Restrepo, B. (2002). Una Variante Pedagógica de la Investigación-Acción Educativa. *OEI-Revista Iberoamericana de Educación (ISSN:1681-5653)*.
- Rivas, L.M. (2013). *Exploración sobre las decisiones estratégicas desde el pensamiento Complejo*. Universidad & Empresa No 25, pp. 107 - 129
- Selener, D. (1997). *Participatory action research and social change*. New York: Cornell University Participatory Action Research Network.
- Stenhouse, L. (1981). *Investigación y desarrollo del currículo*. Madrid: Morata.
- Stenhouse, L. (1993). *La investigación como base de la enseñanza*. Madrid: Ediciones Morata.