

Relevancia social de la investigación en la educación superior

Carlos Eduardo Méndez Álvarez
MBA. Investigador Facultad de Altos Estudios de
Administración y Negocios (FAEN)
Universidad del Rosario. Bogotá, Colombia

1. Lineamientos para la educación superior

Los nuevos tiempos han traído cambios profundos y trascendentales para la sociedad, haciéndose evidente el paso a una *sociedad del conocimiento y la información*. En este marco de acción, el conocimiento científico adquiere una importancia relevante en el desarrollo social y le asigna a la institución educativa un papel protagónico, en virtud del cual las instituciones de educación superior actúan como agentes importantes en la producción, transferencia y apropiación de este conocimiento científico.

Frente a este reto, la Cumbre de las Universidades, auspiciada por la Unesco y realizada en París en el año de 1998, propone nuevos lineamientos para la educación superior los cuales conducen a reflexiones profundas que, en la acción, llevan a un replanteamiento del papel que cumplen las universidades, con especial relevancia para Latinoamérica y Colombia. Aparece, en este evento, *la relevancia social de la universidad* como elemento identificador y característico de la misma, dejando de lado el formato tradicional de la educación superior. En consecuencia, se pasa de una universidad que cuya docencia se centra en la transmisión de conocimientos, a una universidad en la que los procesos de investigación, docencia y extensión deben dar respuesta, con soluciones efectivas, a los problemas de la sociedad en la que actúa.

En esta cumbre, además, se ponen de relieve otros aspectos que deben distinguir a la educación superior y sus instituciones, tales como los procesos de autoevaluación y de autorregulación para la calidad y la excelencia, la identificación de fuentes alternas de financiación para la educación superior, la incorporación de nuevas metodologías y tecnologías de aprendizaje y la internacionalización.

Este documento pretende hacer algunas reflexiones en torno a la *relevancia social de la universidad*; además, a manera de ejemplo, presentará la forma como un programa de administración de empresas puede armonizar las actividades de investigación-docencia y de extensión.

2. Investigación en la universidad y desarrollo social

Colombia, al igual que los países en vías de desarrollo, refleja una situación tal en el marco de su organización social que exige replanteamientos en sus elementos estructurales. Los esfuerzos para la superación del subdesarrollo involucran a todos los componentes de la estructura social. Este compromiso también incumbe a la educación superior, la cual, a través de la Universidad, debe participar en la definición de las soluciones que requiere el país. Esto sólo se logrará por medio de la vinculación real y permanente que

tengan sus estamentos (estudiantes y profesores) con el entorno social.

La responsabilidad de la Universidad no se puede limitar únicamente a la captación y formación de la población profesional del país: también debe formar parte de ella la producción intelectual de sus educandos; esto se logra vinculándolos a la realidad y permitiéndoles aportar soluciones concretas a la problemática del país. Con este propósito aparece la investigación, elemento imprescindible en el ejercicio de la función formativa.

Como se sabe, las ciencias sociales (Economía, Sociología, Política, Antropología, Administración, etc.) tienen como objeto de estudio y análisis el hombre en sus diferentes manifestaciones como miembro de una estructura social. El hombre, en su proceso de interacción social, define una realidad que en su dinámica es objeto de estudio de las llamadas ciencias sociales. Éstas basan sus análisis y explicaciones en el conocimiento científico, el cual se construye mediante la aplicación de procedimientos de investigación apropiados. Esto quiere decir que el conocimiento científico se fundamenta en procedimientos reconocidos que no presentan contradicciones en su estructura, puesto que poseen un riguroso ordenamiento interno y acuden a un método de investigación avalado por la ciencia que lo produce, que, en este caso, sería cada una de las llamadas ciencias sociales.

El hombre, en su proceso de interacción social, viene a ser el principio y el fin hacia los cuales se orienta el conocimiento científico que desarrollan las ciencias sociales. Este conocimiento parte de la identificación de las situaciones que caracterizan el comportamiento del hombre inmerso en su estructura social, la cual lo somete a los esfuerzos de su proceso dinámico. En el caso colombiano, tal estructura es dependiente y subdesarrollada, lo cual se manifiesta a través de fenómenos como bajos ingresos, baja productividad, no participación

por marginalidad, alto grado de desnutrición, desempleo, hacinamiento de la vivienda, ausencia de servicios públicos y otros problemas específicos. Gracias al conocimiento científico es posible partir de diagnósticos y llegar a formular alternativas de cambio, definiendo políticas y planes de desarrollo cuyo objetivo último es la superación de los síntomas evidentes del subdesarrollo que afectan al hombre.

De esta forma, el conocimiento sistemático de la realidad creada y definida por el hombre, al igual que el planteamiento de estrategias de cambio en la misma, son aspectos fundamentales a considerar en la investigación de las ciencias sociales.

Colombia dispone de un gran número de universidades públicas y privadas. Éstas ofrecen programas orientados a la formación de profesionales en el ámbito de las ciencias sociales. Anualmente egresan de estos programas universitarios profesionales en las áreas de Economía, Derecho, Psicología, Administración y, en una proporción mucho menor, en los de Sociología, Filosofía, Antropología y Ciencia Política. Los profesionales de estos programas académicos esperan, mediante la aplicación de los conocimientos adquiridos, encontrar solución a los problemas que inciden en el desarrollo del país. Al respecto, vale la pena plantear interrogantes como los siguientes: ¿disponen estos profesionales de elementos que les permitan conocer en forma científica los problemas de su profesión? ¿Podrán encontrar respuesta y soluciones concretas a una problemática que se sale de los textos en los cuales adquirieron su conocimiento y formación profesional? Estos textos, en su mayoría, provienen de países desarrollados: ¿cuál será la reacción y la actitud de estos profesionales cuando tengan que contrastar modelos teóricos importados con una realidad social bien diferente? ¿La Universidad, en su proceso de formación profesional, los ha preparado para que cumplan esta función?

La respuesta a los anteriores interrogantes, y muchos otros que puedan formularse al respecto, conduce necesariamente a preguntar: ¿qué hace la Universidad colombiana para brindarles a sus profesionales de las ciencias sociales una formación que les permita conocer el entorno social y aplicar, en el mismo, los modelos teóricos en los que puede fundamentarse el análisis de los problemas del subdesarrollo?

Contestar a este interrogante exige evaluar la forma como la Universidad prepara a sus profesionales mediante la transmisión de conocimientos basados tanto en modelos teóricos y técnicas propias del ámbito de cada ciencia específica, como en la investigación. Considero que la primera parte de la evaluación será exitosa para muchas universidades; sin embargo, la segunda, esto es, la formación de investigadores, ¿qué resultados puede arrojar?

La investigación es importante en el análisis de los problemas y en la búsqueda de soluciones. Por tal razón, aprender a investigar debe ser un elemento fundamental en la formación de los profesionales de las ciencias sociales. No obstante, es curioso observar la actitud del estudiante frente a la investigación: la subvaloración que le da a la misma, al creer que sólo consiste en discursos de carácter epistemológico; o, por el contrario, en la mera aplicación de instrumentos (encuestas, cuestionarios, etc.) para recoger información, en la simple elaboración de fichas de lectura o en la presentación de trabajos en los que se tengan en cuenta los aspectos formales (citas de pie de página, uso de cuadros, sangrías, etc.).

La formación del investigador en ciencias sociales no puede limitarse únicamente a la información que el estudiante pueda recibir a través de los cursos de metodología formal o bien al aprendizaje de una materia que algunos programas denominan “metodología de la investigación” y que se cursa en los primeros semestres: esto es una distorsión del objeto

- La responsabilidad de la Universidad no se puede limitar únicamente a la captación y formación de la población profesional del país: también debe formar parte de ella la producción intelectual de sus educandos; esto se logra vinculándolos a la realidad y permitiéndoles aportar soluciones concretas a la problemática del país. Con este propósito aparece la investigación, elemento imprescindible en el ejercicio de la función formativa.

mismo del aprendizaje en la investigación. Ésta tampoco puede restringirse a la presentación de un trabajo de grado al culminar la carrera, como ocurre en muchos programas académicos que sólo exigen este esfuerzo de investigación a sus egresados. La formación del investigador, por el contrario, involucra aspectos como la adquisición de conocimiento, la internalización de lo aprendido y la actitud del receptor.

3. Organización de la investigación y relevancia social

Formar profesionales con visión y capacidad de actuar como investigadores en la esfera de los diferentes programas académicos de las instituciones de Educación Superior requiere definir la manera como este objetivo se puede alcanzar. En este orden de ideas, propongo a continuación algunos aspectos básicos de visión, misión y objetivos de la investigación que permitan organizar adecuadamente esta actividad en las instituciones de educación superior.

Visión

El programa académico será reconocido en el contexto universitario colombiano por su capacidad para formar investigadores en el ámbito de la profesión, por vincular a sus profesores a la actividad investigativa y por proponer y desarrollar proyectos de investigación aplicados a su área y objeto de estudio. Tales proyectos harán aportes al conocimiento y a la comprensión de la realidad fortaleciendo el desarrollo de la disciplina científica a través de publicaciones y de la presencia de los investigadores en eventos de carácter científico, y generarán conocimientos y metodologías útiles en las consultorías que proponga la universidad para sus programas de extensión.

Misión

La investigación es el fundamento básico para el diagnóstico de los problemas y el desarrollo del objeto de conocimiento de cada

disciplina científica. En este orden de ideas, se constituye en el soporte para la toma de decisiones por parte de quienes tengan esa competencia. Así pues, el fortalecimiento del ejercicio investigativo habrá de constituirse en un elemento característico de los programas de educación superior en el contexto colombiano. Ahora bien: la consolidación del quehacer investigativo exige la vinculación efectiva de los estudiantes y los profesores en el proceso, para lo cual será necesario adelantar las siguientes acciones:

- *Los estudiantes* de pregrado y posgrado se formarán en la investigación a través de los cursos de metodología de la investigación científica y de los seminarios incluidos en el pènsum de estudios, al igual que mediante su participación activa como auxiliares de investigación, como investigadores auxiliares en las líneas propuestas y como investigadores titulares.
- *Los profesores* se vincularán a la investigación mediante su participación en seminarios y/o eventos sobre metodología de investigación aplicada a su respectiva disciplina científica, como investigadores adscritos o como investigadores titulares de las líneas definidas por el programa correspondiente.
- *Los investigadores* asignados a la facultad liderarán las actividades de formación de los estudiantes, vinculando y apoyando a los profesores y proponiendo y ejecutando trabajos de investigación como responsables de las líneas de su especialidad.

Los resultados del trabajo investigativo de estudiantes, profesores e investigadores serán divulgados a través de medios que permitan darlos a conocer a los diferentes estamentos sociales, así como a la comunidad académica y empresarial colombiana. Así mismo, se crearán productos que, por el conocimiento y las metodologías desarrolladas, puedan aplicarse en trabajos de consultoría.

Objetivos

1. Inducir a los estudiantes a la investigación científica, prepararlos para ella y adiestrarlos en el manejo de técnicas y procedimientos de investigación, a fin de que puedan desempeñarse como auxiliares en la recolección de información en fuentes primarias y/o secundarias, y posteriormente como investigadores auxiliares y/o como investigadores titulares en las líneas propuestas.
2. Proponer y desarrollar líneas de investigación enmarcadas en la problemática de la respectiva disciplina científica, las cuales a través de proyectos específicos de investigación y/o de consultoría, respondan con el conocimiento adquirido a la solución de sus problemas.
3. Prestar apoyo a los profesores del respectivo programa para la comprensión de los fundamentos de la investigación y la metodología, el diseño de proyectos, la recolección de información y otras acciones en el desarrollo de las actividades de investigación que propongan, ya sea dentro de sus cursos o independientemente.
4. Apoyar las iniciativas de los profesores del programa que propongan y desarrollen actividades de investigación sobre temas de interés para la respectiva disciplina científica, vinculándolos a las líneas de investigación.
5. Ejecutar un programa de publicaciones que permita divulgar los resultados de las actividades desarrolladas en foros, conferencias, seminarios especializados e investigaciones especiales como documentos y trabajos de investigación realizados por estudiantes, profesores y/o autores externos a la universidad, que suministren información y conocimiento a los diferentes estamentos de la sociedad, a la comunidad académica y empresarial, y a quienes participen en los cursos regulares del programa.
6. Proponer, desarrollar y actualizar sistemas de información mediante el fortalecimiento de vínculos con comunidades y redes de investigación que proporcionen insumos, por medio de fuentes secundarias, a las investigaciones y proyectos que desarrolle el programa.
7. Participar activamente en seminarios, cursos y otros eventos nacionales y/o internacionales en los cuales se le presenten los resultados de los avances en investigación a la comunidad académica o empresarial.
8. Establecer convenios con entidades públicas y/o privadas que financien la investigación aplicada, a fin de generar ingresos para la Universidad.

4. Fundamentos para la creación de conocimiento

Construir conocimiento sobre una realidad motiva la actividad de investigar en quien la practica. Esta actividad le permite al hombre enfrentar y encontrar soluciones pertinentes a los problemas propios de la realidad que es objeto de su interés y conocimiento. Alcanzar este propósito, que parece sencillo, exige la aplicación de aspectos básicos del conocimiento científico, de la ciencia y del proceso de investigación.

El conocimiento científico construye proposiciones teóricas con el propósito de explicar una realidad. Para ello utiliza métodos basados en la lógica y establece leyes generales y explicaciones particulares de su objeto en un proceso mediante el cual observa, describe, explica y predice tal realidad. El método científico, por otro lado, se vale de técnicas de investigación como la observación, la experimentación, el análisis y la síntesis, entre otras.

La ciencia es el conocimiento sistemático que el hombre construye para explicar una realidad en condiciones histórico-sociales concretas y determinadas; ese conocimiento se expresa mediante proposiciones teóricas a

partir de las cuales se formulan alternativas para esa realidad. Por otro lado, la ciencia aparece como un cuerpo organizado de conocimientos, dotado de un lenguaje propio y de un método general por medio del cual se determinan las reglas para la investigación concreta.

Una disciplina científica se enmarca en la perspectiva del conocimiento científico y de la ciencia. De esta forma, el conocimiento científico se interpreta como el proceso constante de investigación que produce explicaciones y que además, como proceso activo, compromete la actividad práctica del hombre en la que se integran aptitudes, necesidades, comportamientos, valores sociales, procesos de interacción social y otras manifestaciones suyas como ser social. Así mismo, una disciplina científica se caracteriza por tener una estructura formal que le permite concebir un cuerpo sistemático de conocimientos sobre su propia realidad. En esta estructura formal es posible identificar cuatro niveles en la construcción de conocimiento, a saber: el nivel epistemológico, el nivel de la teoría, el nivel del método y el nivel de las técnicas. Veamos ahora, brevemente, el alcance cada uno de estos niveles en la construcción del conocimiento.

Nivel epistemológico. En este nivel la disciplina científica particular establece proposiciones, enunciados y supuestos acerca de la realidad que estudia y de sus características generales. Es el nivel más abstracto y general de una ciencia, en el cual reflexiona sobre sí misma, así como acerca de sus fortalezas, sus limitaciones, sus resultados y su desarrollo.

Nivel de la teoría. Se refiere este nivel al conjunto o cuerpo de teorías que la ciencia construye alrededor de la realidad que estudia. Proporciona explicaciones generales de la investigación, propias de la disciplina científica; además, suministra explicaciones importantes en el ámbito intermedio e, incluso, explicaciones referidas a situaciones específicas. Por ejemplo, la administración, en su nivel

teórico, comprende las teorías de autores como F. W. Taylor, Henry Fayol, Elton Mayo o Max Weber; la teoría de la contingencia y la teoría de los sistemas, provenientes de las investigaciones de diversos autores; y las teorías particulares sobre el liderazgo, el proceso de decisiones, la motivación, la organización, la planeación y el control. En este nivel tienen asiento proposiciones teóricas particulares, tales como, los aspectos que influyen y determinan la cultura corporativa de las organizaciones colombianas, los elementos que determinan la percepción de clima organizacional en las empresas en un determinado país o la forma como una empresa puede ser exitosa aplicando tecnologías de gestión.

El nivel teórico de la ciencia es el núcleo fundamental y el destino final de la investigación; es decir, proporciona explicaciones válidas para aquellos fenómenos que son parte de su objeto principal de conocimiento. Es importante precisar que una teoría, como cuerpo interconectado de explicaciones de una realidad, debe cumplir con dos requisitos básicos, a saber:

- Tener coherencia lógica en su enunciado. Esto significa que no deben existir propuestas contradictorias entre sus explicaciones, las cuales se expresan por medio de proposiciones interconectadas.
- Tener pertinencia empírica. Esto significa que sus proposiciones deben hacer referencia a hechos, eventos, comportamientos y personas o relaciones entre personas que han sido comprobados. Lo contrario permite deducir que la teoría está inmersa en el marco de la especulación.

Nivel del método. Hace referencia al tipo de método que se ajusta a la investigación que se propone. Definir el método es fundamental, pues esto permite al investigador orientar los procedimientos que le ayudan a definir la forma como ha de ejecutar su práctica de in-

investigación. El tipo de método dependerá tanto de las hipótesis formuladas y del tipo de información necesaria, como de las observaciones que deban realizarse. El método lo determinan las teorías sobre las cuales se construyen las hipótesis y se define la información, y no a la inversa; es decir, cada investigación define el método que mejor se ajuste a sus requerimientos y propósitos.

Nivel de las técnicas. El investigador de una disciplina científica define los procedimientos lógicos-específicos que ha de utilizar en la observación de la realidad. Las técnicas se manifiestan mediante la construcción de instrumentos que utiliza para obtener la información.

En la práctica de la investigación, los cuatro niveles anteriores se encuentran interconectados; hay entre ellos mutua influencia (sinergia) en la medida en que la investigación vaya realizándose y ofreciendo respuestas al conocimiento. Aun en las investigaciones más modestas, estos cuatro niveles se articulan bien por su alcance o bien en aspectos específicos de su objeto de investigación.

5. Un enfoque para la investigación aplicada: el caso de un programa de Administración

La investigación en Administración podrá cumplir con los requerimientos de la estructura formal de la ciencia enunciados anteriormente mediante una “investigación aplicada” que

- La ciencia es el conocimiento sistemático que el hombre construye para explicar una realidad en condiciones histórico-sociales concretas y determinadas; ese conocimiento se expresa mediante proposiciones teóricas a partir de las cuales se formulan alternativas para esa realidad.

responda tanto a las necesidades de su entorno como a la resolución de problemas en el ámbito de su objeto de conocimiento, esto es, la organización.

Si bien el punto de partida de la investigación aplicada a la Administración no será el nivel epistemológico, ello no significa que éste deje de ser un aspecto de referencia fundamental. Indudablemente, el nivel epistemológico se verá impactado en la medida en que se vaya creando conocimiento, mientras que los otros niveles de la estructura formal de la ciencia se cumplen en la investigación aplicada. El nivel teórico va consolidando y validando la investigación aplicada, la cual no debe confundirse con el empirismo en que muchos incurren al establecer una dicotomía entre este nivel y el “formalismo teórico”, situación que los lleva a establecer fronteras entre la investigación básica y la investigación aplicada.

Para que pueda existir una mayor comprensión al respecto, recordemos los diferentes tipos de enunciados que son parte del nivel teórico y veamos en cuáles de ellos podría centrarse la investigación aplicada a la administración.

- a) **Proposiciones teóricas generales.** Son los postulados más generales de la teoría. Son abstractos y llegan hasta la base de ésta. Están enmarcadas en el nivel epistemológico por su naturaleza general e implican aceptar supuestos aun más generales, que pertenecen al campo de la filosofía de la ciencia (las proposiciones teóricas generales son propias de la investigación básica).
- b) **Proposiciones teóricas con base en enunciados teóricos.** Generalizan a un nivel más abstracto los enunciados explicativos que se plantean con base en generalizaciones empíricas. Estas proposiciones teóricas incluyen conceptos que sólo pueden explicarse a través de otras proposiciones (pueden ser resultado de la

investigación básica con referencia empírica).

- c) **Enunciados teóricos con base empírica directa.** Explican las relaciones existentes entre dos o más factores empíricamente observados. Ejemplo: “El estilo de liderazgo en la empresa colombiana es un factor determinante en la percepción tanto del clima organizacional como del nivel de satisfacción de los individuos” (este enunciado es resultado de la investigación aplicada).
- d) **Generalizaciones empíricas.** Se generalizan como enunciados empíricos básicos las relaciones empíricas observadas en una unidad donde es posible encontrar características idénticas a la unidad de referencia. Ejemplo: “Las empresas del sector servicios son competitivas en la medida en que sean proactivas y aprovechen las oportunidades del mercado” (es resultado de la investigación aplicada).
- e) **Enunciados empíricos básicos.** Ponen de relieve las relaciones que se establezcan entre dos o más factores presentes en una situación que se ha investigado, considerándola un caso de estudio independientemente de si esa relación pudiera ser generalizable a un número mayor de casos o a la clase de situaciones a que pertenece. Ejemplo: “Los rasgos de la cultura de *esta empresa* señalan un grado alto de participación de sus trabajadores, lo que explica el sentido de pertenencia y la identificación de éstos con sus objetivos (investigación aplicada).

La investigación aplicada produce proposiciones teóricas que se enmarcan en los últimos tres tipos mencionados. Esto significa que, fundamentalmente, son enunciados teóricos con fundamento empírico; es decir, tales proposiciones han tenido una verificación y pueden servir como punto de referencia en

otras aplicaciones a otras realidades. El origen de los *enunciados teóricos con base empírica directa, de las generalizaciones empíricas y de los enunciados empíricos básicos* se encuentra en el objeto de conocimiento, esto es, en la organización.

La investigación aplicada a la Administración nace de la necesidad de encontrarles solución a los problemas de la organización. En este caso, el procedimiento investigativo puede ser diferente a los esquemas tradicionales de investigación, a los cuales se refiere Michel Gibbons en su documento *Pertinencia de la educación superior en el siglo XXI*. En éste, el autor denomina “Modalidad 1” al tipo de investigación que plantea y soluciona los problemas de acuerdo con los intereses de los académicos, responde en la creación de conocimiento a una disciplina con una homogeneidad definida y se organiza en un contexto jerárquico.

- Para el autor, la “Modalidad 2” de la investigación se da cuando el conocimiento se crea en el contexto de su aplicación. Ello significa que *el conocimiento nace a partir de los problemas*, lo que, en el contexto de la Administración, equivale a decir que el conocimiento surge en la organización como respuesta a los problemas de eficiencia en los ámbitos técnico, humano, de mercado, de estrategia, de estructura, de competitividad y financiero. Por lo anterior, en el área de la Administración debe trabajarse con investigación aplicada; además, el objeto de investigación tiene su origen en la organización misma, no en los intereses académicos de los investigadores o de la universidad a la que pertenecen. De esta forma, la investigación aplicada ha de producir el conocimiento que les permita a los directivos de la empresa tomar las decisiones con relación a los problemas que afectan la eficiencia de ésta.

- La solución de los problemas de la empresa, por la misma esencia de la Administración, no se queda en el ámbito exclusivo de esta disciplina. Los procesos administrativos y la dinámica de su acción señalan como protagonistas al hombre y a la organización inmersa en una sociedad con instituciones sociales dinámicas, que, dentro de una visión sistémica, influyen en ella. El conocimiento que se construye tiene como base la heterogeneidad de los saberes de los participantes. Esto significa que los investigadores en administración deberán tener formación de base en disciplinas como Filosofía, Sociología, Economía, Psicología y Administración, a fin de resolver los problemas de la empresa conjuntamente con administradores, gerentes, profesionales, técnicos y demás personas que pertenezcan a ella.
- La investigación aplicada también puede desarrollarse a través de la consultoría. En ésta los investigadores podrán actuar como consultores que respondan a la problemática específica de la empresa proponiendo líneas de acción que sirvan de base para las decisiones de la alta dirección. *De esta forma, la investigación aplicada en la administración cae en el ámbito de la heterogeneidad en la formación y en los roles desempeñados por las personas que intervienen en el proceso*, en contraste con la homogeneidad de la “Modalidad 1 de investigación” planteada por Gibbons. Esto quiere decir que en la investigación aplicada podrán formarse grupos de investigación temporales conformadas por personas involucradas en los problemas específicos de cada organización.
- En el ámbito de la organización, la investigación aplicada podrá sustentarse en líneas de investigación generales integrada por proyectos específicos que se ajustarán a las necesidades de las empresas y responderán con productos de consultoría que

- La actividad de investigación aplicada se constituye en fundamento de la creación del conocimiento, puesto que cumple con requerimientos básicos de las ciencias fácticas como son la verificación del conocimiento, el relativismo, la acumulación, la explicación y predicción; así mismo, permite la aplicación de los conocimientos en la solución de problemas de la empresa, orientando decisiones de calidad que soporten la acción y gestión de la alta gerencia.

habrán de construirse en el marco del conocimiento; es decir, la investigación aplicada a la administración concluye en productos de consultoría que, por su ejecución, implantación y resultados, amplían y enriquecen el conocimiento que se crea en la administración. De esta forma puede hablarse de “líneas generales de investigación” que se desarrollan mediante proyectos específicos que responden a las necesidades de cada organización. Estos proyectos tendrán la particularidad de no ser únicos y permanentes, sino dinámicos, temporales, flexibles y ajustados a las necesidades

de la empresa; así mismo, habrán de responder a esas necesidades a través de la labor de los investigadores, quienes, además, cumplirán el rol de consultores, trabajando conjuntamente con la gente de la organización en la solución de sus problemas. Este esquema de trabajo permite aumentar el número de espacios en los cuales se construye conocimiento, y se desarrollará en cada empresa a través de grupos de trabajo flexibles, conformados de acuerdo con la problemática planteada, los cuales actuarán con la orientación del investigador. *Por lo tanto, podrá reafirmarse el concepto de*

“estructuras organizacionales transitorias”, mencionadas por Gibbons en la Modalidad 2 de investigación.

- *La construcción de conocimiento para la solución de problemas en el ámbito de la empresa tiene un impacto y una proyección social mayores que los que pueda tener la Modalidad 1 de investigación.* Como la Modalidad 2 responde a problemas concretos, los resultados del conocimiento tendrán impacto en los miembros de la organización (se mejorarán sus condiciones laborales, la percepción del clima organizacional, los estilos de liderazgo; se estimulará la participación de la gente en los procesos de toma de decisiones, etc.), en los proveedores (mejores relaciones comerciales, pagos oportunos, alianzas, etc.) y en las personas o instituciones que son clientes (a quienes se les ofrece productos o servicios para la satisfacción de sus necesidades). La producción de conocimiento en la investigación aplicada a la administración, además de tener repercusión en diferentes agentes sociales, podrá hacerse extensiva a otras organizaciones que presenten problemas similares, determinando prioridades de investigación y adecuación a situaciones específicas. Finalmente, el conocimiento que puede construirse ha de ser compartido y difundido no sólo en el ámbito universitario, sino también en el empresarial y en el de la consultoría.
- La investigación aplicada a la administración, por tener como punto de partida líneas generales de investigación con proyectos específicos para las necesidades de la organización, contará con muchos grupos interdisciplinarios que habrán de intervenir en cada proyecto. Cada uno de ellos, de forma colegiada, evaluará la calidad con el investigador, quien además desempeñará el rol de consultor en el planteamiento de soluciones al problema identificado. De esta

forma, la validez de los resultados que se construyen no se restringirá solamente al ámbito académico, sino que se extenderá a su impacto práctico en la solución de problemas, a la viabilidad de su aplicación y al éxito que genere su implantación. En este último aspecto, los jueces serán los gerentes, los empresarios, los empleados y otras personas involucradas en el proceso. De allí que el consenso en cuanto a los beneficios obtenidos por las personas que tienen relación con la organización sea el mejor factor de evaluación con respecto a la calidad del conocimiento, lo cual hace posible ampliar la base para el *control de calidad* en el concepto de Gibbons.

6. La consultoría, instrumento para la investigación aplicada y de extensión

El investigador en administración integra, por su conocimiento, elementos que le permiten apoyar a los gerentes y a los líderes empresariales en la toma de decisiones efectivas para la organización. Para ello necesita información adecuada y exacta de la realidad en la que se desarrolla la actividad empresarial. El apoyo que la investigación da al proceso de toma de decisiones exige el conocimiento sistemático tanto de las condiciones que las determinan como de las consecuencias de su aplicación. Para ello, el instrumento básico es el conocimiento real que el investigador adquiere acerca de las organizaciones, el cual se constituye en el soporte para la construcción del conocimiento aplicado a la administración.

La investigación aplicada a la administración y, en consecuencia, la creación de conocimiento en la organizaciones, se fundamenta en el empleo de dos tipos de fuentes de información: por un lado están las fuentes secundarias, de las cuales se pueden obtener valiosos conocimientos que ayuden y orienten al investigador en su propósito; y por el otro, las fuentes primarias, que se encuentran

solamente en las organizaciones objeto de conocimiento. A partir de la información que aporten tales fuentes, el investigador las integra y, por medio de su análisis e interrelación, llega a conclusiones válidas tanto para las organizaciones y su administración, como para el entorno a que pertenecen.

Como valiosas e imprescindibles fuentes primarias encontramos las organizaciones. A éstas pueden acceder estudiantes e investigadores mediante modalidades diferentes, con el objeto de obtener la información que consideren pertinente para un trabajo académico o como apoyo al trabajo práctico en una asignatura (por lo general, esto se logra gracias a una relación de amistad con un investigador o un estudiante, quienes a cambio exigen alguna contraprestación, como puede ser aprovechar los resultados y las conclusiones a las que éstos lleguen en la solución de sus problemas).

La consultoría, como importante fuente primaria de información, ayuda a los investigadores a comprender la dinámica empresarial. En ésta se distinguen dos relaciones claras: por un lado, la empresa que recibe “el conocimiento y el *know-how* de una metodología” que, contruidos por medio de la investigación y la experiencia, le ofrece un consultor para buscar la excelencia y la eficiencia en sus procesos y dinámica administrativa; y, por el otro, el consultor, quien, gracias a su actividad particular en la empresa que asesora, incorpora a su conocimiento el resultado de su participación y las conclusiones a que llegue. Posteriormente, y guardando la confidencialidad que la ética impone, utiliza el conocimiento adquirido en formulaciones generales que ayuden a otras organizaciones en la solución de sus problemas, ya sea a través de la misma actividad de consultoría, o ya mediante el acceso que la comunidad académica y los empresarios tengan a los escritos, artículos, documentos y otras publicaciones pertinentes que realice el investigador.

De esta forma, el investigador-consultor construye el conocimiento administrativo y de organización que, por su aplicación, se ajusta a las necesidades de la empresa. Es muy difícil que este conocimiento sea resultado solamente de la perspectiva de interpretar teóricamente las fuentes secundarias de otros países, pues ello limitaría al investigador de la administración en la posibilidad de acceder, mediante la consultoría, a otras fuentes útiles para su trabajo de análisis e interpretación de la realidad administrativa, como alternativa de solución a los problemas de la organización. En este rol, el investigador-consultor, con los productos que deriva de su actividad, da soporte a la alta dirección de las organizaciones en sus procesos decisivos, así como en las acciones e intervenciones que de ellas se deriven.

7. Propuesta de investigación aplicada para una Facultad de Administración de Empresas. Caso FAEN, Universidad del Rosario

La Facultad de Altos Estudios de Administración y Negocios (FAEN) de la Universidad del Rosario ha definido, dentro del esquema de investigación aplicada, cuatro líneas de investigación general. La definición de estas líneas nace en las necesidades de la empresa colombiana, que debe responder a los retos de competitividad en un mundo globalizado que exige a las organizaciones adaptarse a los cambios del mercado. Dos aspectos básicos se constituyen en fundamento de la dinámica empresarial en un mundo globalizado: por un lado, la competitividad internacional, y por otro, el desarrollo sostenible. Además, la competitividad de las organizaciones depende de manera sustancial de la capacidad de ser altamente eficientes en el marco de su dinámica interna; ésta, a su vez, depende fundamentalmente de los miembros de la organización, quienes, mediante dinámicas de interacción social, se manifiestan en procesos sociales

determinados por la cultura de la organización y el liderazgo que ejercen sus dirigentes.

De esta forma, de una visión general de la organización en cuanto a un reto de carácter general lo es la competitividad, se identifican, en un nivel de complejidad menor, aspectos básicos como la competitividad con relación al mercado (de carácter externo) y la competitividad de la gente por su eficiencia (de carácter interno). Para cada uno de estos aspectos se definen de manera general líneas de investigación con el propósito de que el conocimiento que construyan responda al problema general descrito. Surgen entonces cuatro líneas de investigación: Competitividad Internacional, Desarrollo Sostenible, Cultura Corporativa y Liderazgo.

Inicialmente se define de manera general, y de acuerdo con los requerimientos del proceso de investigación de cada una de sus líneas, los componentes de planteamiento, formulación y sistematización del problema; objetivos; justificación; marco teórico o, en su defecto, estado del arte; hipótesis y metodología. A partir de esta definición de la línea se pasa a un segundo nivel de operacionalización de sus objetivos, a través de proyectos específicos para la misma. Para definir estos proyectos específicos se identifican, mediante iniciativa y previo sondeo en las organizaciones por parte de los investigadores o por petición de éstas, investigaciones concretas que den respuesta a sus problemas. Con base en estos proyectos se construyen “productos de investigación aplicada” que se ofrecen a las empresas como “productos de consultoría”, con la seguridad de que responderán a sus necesidades en la solución de los problemas que afectan su dinámica.

Los productos de consultoría son contratados por las organizaciones que, a su vez, financian la investigación en el proyecto de la línea en el que se enmarca la misma. Así, la universidad, a través de los investigadores-consultores y del conocimiento y *know-how* que va construyendo, recopila información básica que alimenta la construcción de proposiciones en el nivel teórico; valida métodos de investigación en el nivel del método, y construye instrumentos para la recolección, manejo y ordenamiento de información primaria, que contribuyen a la solución de problemas de las organizaciones en el nivel técnico.

De esta forma, la actividad de investigación aplicada se constituye en fundamento de la creación del conocimiento, puesto que cumple con requerimientos básicos de las ciencias fácticas como son la verificación del conocimiento, el relativismo, la acumulación, la explicación y predicción; así mismo, permite la aplicación de los conocimientos en la solución de problemas de la empresa, orientando decisiones de calidad que soporten la acción y gestión de la alta gerencia.

En los anexos 1 y 2, se hace una presentación que permite comprender el modelo de investigación aplicada en las líneas de investigación propuestas por la FAEN de la Universidad del Rosario.

Podemos concluir que la consultoría es una actividad de interés fundamental para el investigador en Administración de Empresas. Siguiendo el ejemplo de instituciones de educación superior a nivel internacional¹ y de Colombia (pares para la Universidad del Rosario, como la Universidad de los Andes), se prevé que los profesores de la Facultad de

¹ La revista *The Economist*, en su edición del 28 de marzo de 1997, en el artículo “Management Consultancy Survey, señala que en las escuelas de administración de los Estados Unidos exigen a sus profesores una vinculación con el mundo real de la consultoría en un 20% de su tiempo (ver p. 9, “In prise of one-man bands”).

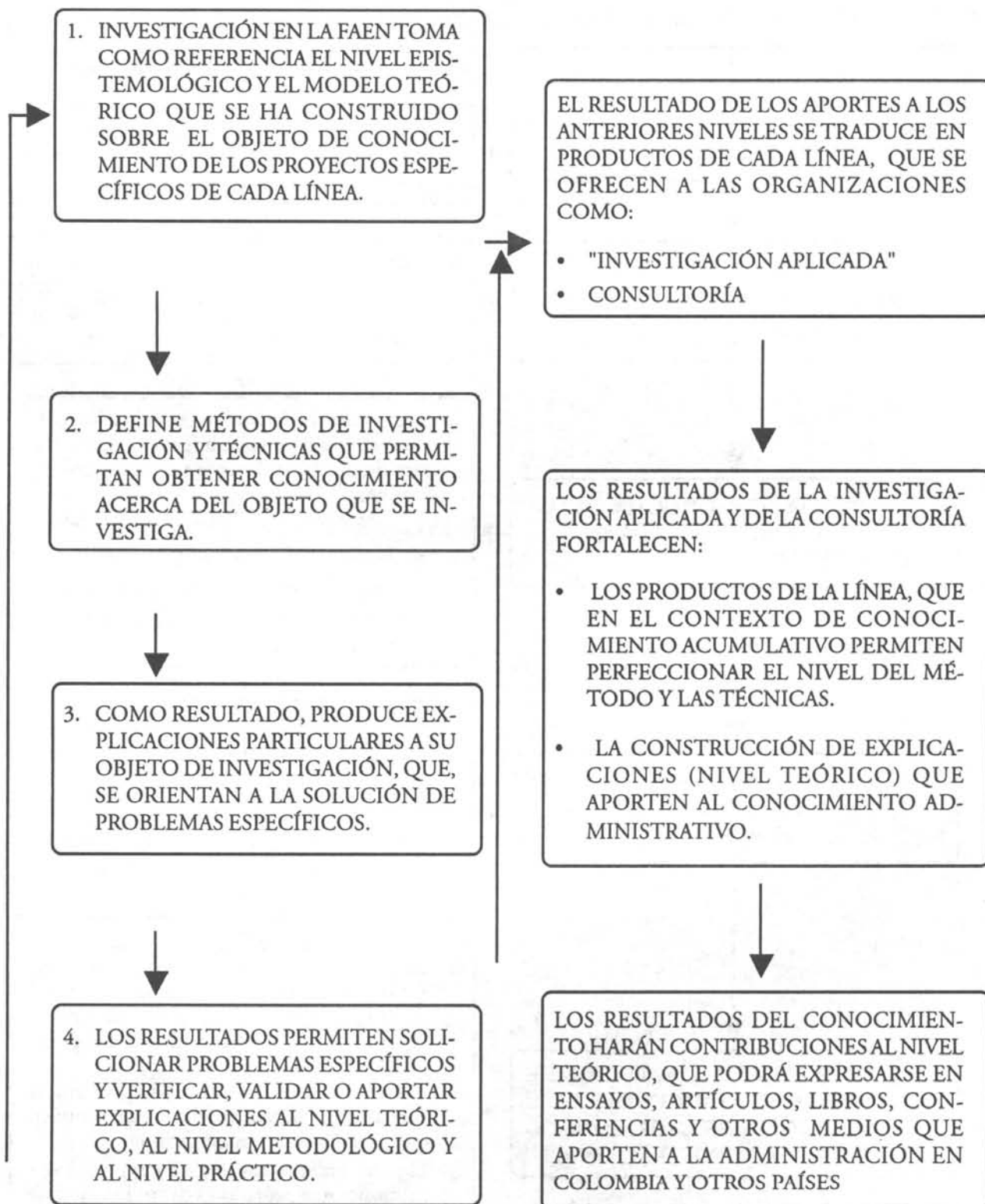
Administración de tiempo completo y dedicación exclusiva destinen parte de su tiempo a la consultoría. Los resultados están a la vista: los profesores más prolíficos por sus publicaciones y autoridad profesional en el medio académico y empresarial actúan como consultores de reconocida trayectoria y prestancia.

La actividad de consultoría de los investigadores de la FAEN no riñe con la Política General de Investigación. Éstos podrían prestar el servicio de consultoría *en aspectos inherentes a la línea de investigación* que desarrollen

o en la que participen. De esta forma, estos investigadores tendrán acceso a importantes fuentes de información aplicadas a su línea de investigación, al tiempo que participarán activamente en la solución de los problemas de las organizaciones. Finalmente, harán contribuciones al conocimiento por medio de la construcción de proposiciones que alimenten el nivel teórico de la estructura formal de la ciencia y, además, podrán aportar elementos en el marco del nivel epistemológico de la administración.

bojas **Universitarias**.....

ANEXO 1
LA INVESTIGACIÓN APLICADA EN UNA FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN.
CASO: FAEN, UNIVERSIDAD DEL ROSARIO.



ANEXO 2
LA INVESTIGACIÓN APLICADA EN UNA FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN.
CASO: FAEN. UNIVERSIDAD DEL ROSARIO
 (Línea de investigación sobre Cultura Corporativa)

