

PRESENTACIÓN

El número 43 de *Gestión y estrategia* afronta al fenómeno administrativo y organizacional en su multidimensionalidad, y el necesario abordaje multidisciplinar, que supone la incorporación de distintas miradas para comprenderlos en su complejidad y dinamismo. De acuerdo con Kast (1994) las actividades organizadas van desde los grupos informales a los grupos formales, altamente estructurados, y es prácticamente a finales del siglo XIX, a causa de la difusión de las organizaciones, que surgen muchas y diferentes posturas en torno a la administración y la organización, desarrollándose un conjunto para su comprensión, que se han configurado un amplio espectro proveniente de distintas fuentes; integrado por diversas disciplinas afines: la sociología, la psicología, la antropología, la lingüística, la economía, etc. que a su vez han incorporado al estudio de la administración y las organizaciones, sus propias posturas y debates teórico-metodológicos.

Los primeros trabajos sobre la administración y las organizaciones provinieron de los administradores prácticos, ingenieros en su mayoría, que fuertemente influenciados por el pensamiento positivista intentaron trasponer el método de las ciencias de la naturaleza para la comprensión de esos fenómenos, que con el paso del tiempo se han venido revelando en su creciente complejidad y cuya comprensión no solo está ligada a la materialidad, sino, además, se entretienen un amplio espectro de aspectos cualitativos: símbolos, representaciones, sentido, ceremonias, creencias, lo imaginario, ideología, etc.

La administración y las organizaciones de nuestros días se han vuelto cada vez más complejas, han evolucionado de formas más o menos simples a estructuras cada vez más complejas, donde un elemento esencial ha sido la especialización, cuya tendencia es notoriamente incremental. La especialización hace que la comprensión, así como gestión organizacional, amplíe su base analítica, con la participación integrada de diversas disciplinas sociales.

Organizaciones en México: visiones, aplicaciones, tecnología y actores es el tema de este número de *Gestión y estrategia*, lo que nos induce necesariamente a reconocer la multidimensionalidad de un fenómeno que es abordado desde distintas disciplinas que se estructuran, de acuerdo con Montaña: “a partir de diversos paradigmas —o si se quiere visiones del mundo— los cuales no solo resultan a veces contradictorios sino que establecen una disputa por la titularidad de la explicación de la realidad” (2004:14).

Las organizaciones tienen efectos profundos y penetrantes en nuestras vidas, más allá del trabajo. Las organizaciones desempeñan un papel de importancia creciente en todos los ámbitos de la actividad humana y en los últimos años se han revelado como protagonistas privilegiados de los cambios experimentados por la humanidad, y el propósito de este número de *Gestión y estrategia*, se encamina justamente a colaborar con los estudiosos del fenómeno organizacional en la comprensión de esos cambios.

La Interdisciplina

La interdisciplina y totalidad son nociones que se acompañan, y sobre ello señala E. Morin: “nunca pude aislar un objeto de estudio de su contexto, de sus antecedentes, de su devenir. He aspirado siempre al pensamiento multidimensional” (1995:21). La interdisciplina es un concepto aparentemente novedoso en las ciencias sociales en general y en la administración y los estudios de organización en particular, pero más bien refiere a un ejercicio contemporáneo de rehacer relaciones entre las cien-

cias y las humanidades que distintos hechos históricos habían desarticulado en el tiempo en beneficio de la especialización, y aún por posturas, como las que dominaron en la Edad Media, donde el modo de organización del saber y el pensamiento mágico se erigieron como obstáculo para el desarrollo del pensamiento científico.

Siguiendo a Morin (1995), el paradigma simplificador que formula Descartes para quién el ideal de la ciencia está en las matemáticas, que son ajenas a la experiencia y sólo con la razón podemos obtener conocimientos verdaderos (racionalismo), el modelo formulado por el filósofo francés, desarticula “al sujeto pensante (ego cognitans) y a la cosa externa (res extensa), es decir filosofía y ciencia, y postulando como principios de verdad a las ideas ‘claras y distintas’, es decir al pensamiento disyuntor mismo” (1995:29), significó enormes progresos, pero tendría una serie de consecuencias nocivas que se manifestarían en la hiperespecialización, la incomunicación entre especialistas y la fragmentación del conocimiento, incapaz de vincular lo uno con lo múltiple.

“A partir de la Revolución Industrial, de la vinculación cada vez mayor de las ciencias y la ingeniería con la producción, y de la división progresiva del trabajo manual e intelectual, fueron surgiendo nuevas disciplinas en prácticamente todas las especialidades” (González Casanova, P. 2004:22)¹, lo que dominó prácticamente hasta la primera mitad del Siglo XX, cuando comienza a hablarse contra ésta fragmentación que domina las formas de conocimiento.

En 1937 la palabra interdisciplina aparece en los trabajos del sociólogo Louis Wirtz ante la necesidad de de enfrentar la naturaleza multidimensional de los fenómenos sociales y con ellos abatir las fronteras disciplinarias, como una necesidad de integración, ya que de acuerdo con Gusdorf “El mal de la especialización tiene como consecuencia una esclerosis mental; el conocimiento deja de ser una relación con el mundo real, para desarrollar sistemas de abstracciones cada vez más estrechos y sin comunicación entre sí” (Gusdorf, G. 1983: 7).

Las sociedades y los individuos mismos no son máquinas perfectas que respondan a leyes irreducibles, el hombre no es exclusivamente un ente biológico, sino además y al mismo tiempo el hombre es cultura, es economía, etc. conformando una unidad compleja que es imposible de aislar y que nos remiten a la idea de completud, de integralidad, cuyo abordaje debe ser multidimensional, ya que toda visión simplificadora solo empobrece el conocimiento.

Y es justamente a la comprensión de las implicaciones que tiene la simplificación del conocimiento a la que nos lleva Chanlat (1984), en *Multicomplementariedad en el conocimiento y en la acción*, cuando se refiere al caso de Hidro-Quebec, donde la gestión empresarial ha mistificado la eficacia, la asignación óptima de los recursos mediante la modelización matemática que sin duda tiene sus efectos en los resultados empresariales, como en su momento lo intentó Taylor y su Administración Científica que creyó resolver así, de una vez y para siempre, los inconvenientes gerenciales de las empresas. Pero esto no ha sido así.

El pensamiento científico de finales del siglo XIX, se caracterizó por dos aspectos: la incorporación del método positivista, de las ciencias naturales a la investigación (observar, medir y verificar mediciones, posibilitando la formulación de principios de aplicación universal), y su aplicación a los fenómenos del trabajo. Pero como bien establece Silverman, “se trata de un error fatal ya que los fenómenos naturales y sociales no son del mismo tipo, pues la vida social tiene una lógica interna que se debe comprender, mientras que en la ciencia natural se imponen a los datos una lógica externa” (Silverman, 1975: 163).

La gestión de las empresas, que durante mucho tiempo estuvo dominada por ingenieros, pensaba en las organizaciones, y en particular a las empresas como enormes máquinas integradas por decenas de piezas que funcionaban o debían funcionar de acuerdo a leyes con arreglo a un fin: la acción racional y donde la función directiva estaba conectada a la búsqueda de ese fin común. Los modelos matemáticos, fundados en la objetividad de los números, se proyectaban en su exactitud aislada de variables subjetivas —las dimensiones afectivas y simbólicas, por ejemplo— como la base del proceso decisorio

para la máxima eficiencia y el superior aprovechamiento de recursos escasos, lo que les confiere *confiabilidad*. Pero la gestión perdió así la noción de conjunto y para muchos investigadores el problema de los modelos matemáticos era más que un problema de números (neutrales por definición), sino que encierra en sí un problema político y social de mayor alcance. La racionalidad económica y “la nunca suficientemente ensalzada ‘ciencia económica’ —única de las ciencias sociales a la que se le otorga el Premio Nobel— construyó matices no confiables ni desde el punto de vista matemático ni desde el punto de vista científico. Manipuló variables que no eran determinantes de los cambios macroeconómicos que sus autores declaraban buscar, sino de efectos buscados y ocultados, funcionales a las utilidades de los oligopolios” (González Casanova 2004:23).

De acuerdo con Chanlat (1984) la gestión científica de las organizaciones se funda en el mito de la profesionalización de la gerencia y en tanto que especialistas dueños de un discurso —racionalidad, orientación a un fin, medios, modelos, estructuras, políticas, sistemas, decisiones, metapuntos, etc.— se consideran y se les considera poseedores de la verdad. Pero los problemas gerenciales no fueron solucionados con la Administración Científica de Taylor de una vez y para siempre, sino que han continuado y se han vuelto cada vez más complejos y justamente ahí está el talón de Aquiles: en la simplificación con que suelen analizarse y construirse soluciones a los problemas manageriales, y la necesidad de que el saber administrativo incorpore una visión de mayor calado, como la que ofrece el análisis multidisciplinar.

Dice Montaña que “la organización, en tanto que un todo complejo, puede ser entendida como un punto de encuentro, donde se entrecruzan distintas lógicas de acción —política, cultural, afectiva, racional, etc.— múltiples actores que propugnan por diversos proyectos sociales y, por tanto, distintas interpretaciones de sentido institucional, reflejando intereses particulares pero también ilusiones, fantasías y angustias. La organización multiplica así sus propias representaciones y funcionalidades: es a la vez un lugar donde se negocian aspiraciones sociales, se construyen identidades, se combaten fantasmas, se produce conocimiento y, entre otros, se lucha por recursos y status” (2004: 5). Vista desde esta perspectiva, la organización incorpora en su comprensión distintos niveles que cuestionan la visión managerial de la racionalidad económica, que se hace patente en los problemas recurrentes que no han podido ser solucionados por las distintas posturas que se han incorporado, particularmente desde los años sesenta del siglo pasado, tras el agotamiento del modelo racionalista que dominó hasta entonces, caracterizado por la producción y el consumo masivos.

Explica Chantal (1984) que la multidisciplinariedad permite comprender que:

- 1.- Un hecho solo puede ser cabalmente entendido en su significación, a partir del entorno en que se inserta.
- 2.- Los distintos enfoques de análisis suelen ser inconmensurables entre sí.
- 3.- La explicación de los fenómenos es diversa y no existen verdades únicas.
- 4.- La incorporación de varios sistemas de explicación enriquece la visión.
- 5.- Se aplica la ley del rendimiento decreciente a los sistemas explicativos.
- 6.- El campo de la acción es multidisciplinar.
- 7.- Los gerentes limitan su campo a ciertas dimensiones en detrimento de la visión total del fenómeno.
- 8.- Las interacciones que se generan están en el centro de la complejidad.

La discusión en torno a los métodos cualitativos y cuantitativos, privilegiados uno por las ciencias humanas y el otro por las ciencias de la naturaleza tiene ya su historia. De ello dice Dufour (1985) que el problema no es de medida o experimentación lo que separa a unos y otros, y de acuerdo con

Knorr (2005), el conocimiento no es un producto natural, sino el resultado de un proceso reflexivo complejo y dinámico, que plantea diversos problemas como el carácter socialmente construido de las reglas de experimentación, pero además y de manera muy particular, los aportes de la autora austriaca nos permiten “romper con la idea de que los científicos tienen —qua científicos— un solo modo de razonamiento, sustentado en algunas variables del método científico, donde prima la racionalidad sobre cualquier otra modalidad, tanto en sus prácticas como en sus discursos” (2005: 37). Al contrario los productos científicos incorporan capas de selectividad, son productos construidos y reconstituidos de muchas maneras.

Organizaciones y visiones

Hace prácticamente cuarenta años, en 1973, Peter Drucker se refería al agotamiento de los supuestos sobre los que hasta entonces se había construido la práctica y la teoría administrativa, que resultaban ya obsoletos, heredados del positivismo. Los postulados desarrollados desde el taylorismo y el racionalismo estructural eran objeto, ya en ese momento, de severas críticas por su orientación exclusivamente productivista, que se rehusaba a recuperar los planteamientos hechos desde las ciencias sociales que empezaron a incorporar al análisis, variables como la cultura. Drucker aventuraba entonces: “Existen razones de sobra para suponer que las últimas décadas del siglo xx serán testigos de cambios tan rápidos como los que caracterizaron los cincuenta y tantos años que transcurrieron entre 1860 y 1914” (Drucker, P. 1973:6).

Entendía Drucker que la labor administrativa y la organización eran cultura e implicaban un sistema de valores que hacían imposible seguir con los postulados heredados del racionalismo, cuya debacle en términos de Reed (1998) había iniciado desde los años cuarenta.

Dice Morgan que las organizaciones son un fenómeno complejo y paradójico que puede comprenderse de muchas maneras diferentes (Morgan, G, 1991: 3). Efectivamente cuando hablamos de organizaciones tenemos que reconocer que estamos frente a un aparato complejo con múltiples conexiones que involucra no solo a un grupo de individuos asociados para cooperar, sino además los fines, las relaciones que se establecen al interior de la cooperación, así como con los instrumentos de trabajo, de organización, los procesos productivos, y las formas en que se organiza el proceso de trabajo, entre otros muchos, pues en términos de Morin, la complejidad implica una cantidad extrema de relaciones, interacciones e interferencias entre un numero muy grande de unidades. Entendemos a la organización como un todo complejo continuo y dinámico, orientado a la satisfacción de determinados objetivos, pero no exclusivamente ya que, el fenómeno organizacional, es además, un espacio de encuentro entre diversas lógicas, actores, tecnología, sentido, identidad, que difícilmente puede revelarse desde un sola perspectiva disciplinar, como sostiene Montaña (2004).

Dice R. A Johnson:

Las organizaciones humanas toman una gran variedad de formas desde la organización estrictamente militar a la organización de negocios, pasando por la organización política hasta llegar a las asociaciones cuyos miembros se asocian voluntariamente y otras formas de actividades sociales. Una característica de la vida moderna es el aumento extraordinario en tamaño y complejidad de las organizaciones humanas. Conforme el hombre ha hecho evolucionar sus instituciones mas complejas de tipo cultural, tecnológico y sociológico, el también ha aumentado sus relaciones organizacionales (Johnson, R., Kast, F, y Rosenzweig, 1977:53).

En este sentido, la actividad de las organizaciones es considerada como una respuesta hacia la satisfacción de determinadas demandas y/o fines, además de agregar que, la organización se puede entender como un conjunto de elementos, procesos y funciones enfocados.

Las organizaciones se empezaron a estudiar prácticamente desde fines del siglo XIX y por tanto su estudio (específicamente las que proceden de la Revolución Industrial) es un fenómeno relativamente nuevo y una característica de estos trabajos es su amplia base interdisciplinaria. Efectivamente al irse revelando el objeto de estudio cada vez más complejo, los distintos estudiosos que se avocaron a él empezaron a incorporar (y a incorporarse desde) conocimientos propios de otras disciplinas pero aplicables para desentrañar la naturaleza del fenómeno en cuestión. Tal como lo señala Kast se trata de un entramado ecléctico cuyas contribuciones “proviene de distintas disciplinas afines, como por ejemplo, partes de la sociología, psicología, antropología, economía, ciencias políticas, filosofía y matemáticas... Durante el siglo XX las organizaciones sociales han sido objeto de interés creciente, por lo que el estudio de las organizaciones se ha vuelto un campo importante, visible y definido” (Kast, F., 1994: 8).

Todas estas incorporaciones han contribuido también en elevar los niveles de complejidad de la misma Teoría Organizacional, al punto que buena parte de los diálogos y rupturas característicos de la disciplina, proceden de especialistas de otras materias.

Es importante señalar aquí que fue justamente este proceso escalar en la complejidad de los estudios de las organizaciones (junto con la realidad misma, por supuesto), lo que habría de llevarnos a un punto de inflexión entre los desarrollos teóricos y el surgimiento de lo que hoy se conoce como Estudios de Organización que parten del reconocimiento de la diversidad del objeto de estudio, el carácter singular de los procesos, la diversidad de elementos que los componen, la multiplicidad de intereses, la variedad de modelos y métodos para enfrentar fenómenos organizativos, la realidad compleja y dinámica. Donde los estudios organizacionales vienen a ser la construcción de respuestas teóricas a las distintas problemáticas enfrentadas por las organizaciones modernas, también singulares, todo lo que la hace una disciplina igualmente compleja, como ya lo advertía Drucker.

Con el advenimiento de la Teoría de la Contingencia, todo esto se empieza a hacer evidente pues se reconoce que no hay un *Best Way*, sino muchas formas de hacer las cosas y que los fenómenos organizacionales son singulares, lo que incrementa exponencialmente la complejidad y viene a echar por tierra las pretensiones de universalidad y generalización. El campo de los estudios de la organización y la gestión se abre como un campo de debate.

Las organizaciones son también lugares de acción socialmente situada, más o menos abiertos tanto a saberes disciplinarios tales como el marketing, producción... pero también a temas relativos al tejido social, como género, etnia, y otras formas culturales... que pueden integrarse formalmente al conocimiento de las organizaciones, desde disciplinas como la antropología, la sociología e inclusive los estudios organizacionales que constituyen un conjunto de visiones que participan en el análisis de las organizaciones como objetos reales y donde la ‘realidad’ de estos objetos se construye a través de distintas narrativas... y están integrados socialmente en formas organizacionales (Clegg y Hardy, 2006: XII)

Los estudios de organización tienen pues su origen, en la creciente complejidad de las organizaciones y sus procesos, así como en la necesidad de buscar respuestas concretas a los desafíos específicos que la nueva realidad va imponiendo, frente a la incapacidad de las propuestas teóricas hasta entonces desarrolladas y construidas con la pretensión de universalidad (la Teoría Administrativa y organizacional). Se buscan nuevos recorridos ahora que vayan de lo macro a lo micro y de lo general a lo singular, de la deconstrucción a la síntesis.

Es ineludible afirmar que los niveles crecientes de complejidad de las organizaciones modernas que se experimentaron a lo largo del siglo XX están ligados a los entornos en los que se desarrollan y que se caracterizan por su dinamismo y complejidad, es así que los cambios experimentados, particularmente en los dos primeros tercios del siglo pasado hicieron que “habiendo conservado conceptos

y categorías que nos dificultaban cada vez más penetrar la realidad organizacional contemporánea... había que reformular el paradigma organizacional... pensar la realidad de una manera diferente" (Ibarra y Montaña, 1986: IX).

El número 43 de *Gestión y estrategia* avanza en este camino y presenta seis trabajos que ilustran los desarrollos en el abordaje de los fenómenos administrativos y organizacionales desde una perspectiva multidisciplinaria y multidimensional, enfatizando en nuestro país.

En *El aula virtual de la UAM-A: entre tecnologías, actores y conocimientos*, de la maestra Nancy Fabiola Martínez Cervantes nos lleva al campo de la ciencia y la tecnología, donde describe que fue

...a partir de la década de los setenta el desarrollo de la ciencia y la tecnología se convirtieron en una de las condiciones que motivaron la modernización y la flexibilización de las instituciones, marcando el inicio de lo que Castells denomina la revolución de las tecnologías de la información. Las tecnologías hoy más que nunca han ayudado a trascender los espacios físicos que se constituían como una barrera natural e inevitable de los procesos organizacionales tradicionales, haciendo posible, entre otras, la aparición de nuevas formas organizacionales. La aparición de este tipo de organizaciones irrumpe el escenario productivo por la incorporación de ciertas tecnologías, entre ellas la informática, la telemática, la robótica y la biotecnología transformando a la organización, sustituyendo el trabajo disciplinario, rutinario y enajenante, por el trabajo flexible, polivalente y creativo fundado en el conocimiento.

Adelante presentamos el trabajo de los maestros Elvia Espinosa Infante y Salvador de León Jiménez: *Una mirada a las redes sociales virtuales desde el género*, donde se refieren a la participación creciente de las mujeres en los espacios públicos, antes reservados solamente para los hombres, lo que ha traído como consecuencia, señalan; que en:

...las actividades económicas ocupando puestos de decisión, cada vez más mujeres ocupan jefaturas, subdirecciones y direcciones, en importantes empresas, donde lo importante es que el trabajo se realice de la mejor manera, que la persona se comprometa con la empresa y no el género de quien ocupa el puesto; así, las mujeres se encuentran en el mundo de la cultura, el arte, las comunicaciones, la medicina, la ingeniería, etcétera, y también encontramos su presencia en lo que se conoce como tecnologías de la información y la comunicación (TIC).

El fenómeno del género y la tecnología ha sido estudiado por varios investigadores (Castaño, 2008; Faulkner y Lie, 2007; entre otros) resulta interesante cómo diversos estudios sobre género y TIC dan cuenta de la inferioridad numérica en el uso de estos por parte de las mujeres. De hecho hay autores que hablan metafóricamente de este fenómeno como el de una 'tubería' 'estrecha' (Adams *et al.*, 2003; Blickenstaff, 2005; Camp, 1997; Varma y Hahn, 2008). Hay autores como Gil-Juárez que aseguran que la brecha digital de género ya no es un problema ligado al simple acceso y uso de las TIC, sino que persiste y se agrava a pesar del acceso y uso cada vez mayores, por parte de mujeres (Gil-Juárez, *et al.*, 2011). De hecho "está relacionada con el dominio masculino de las áreas estratégicas de la educación, la investigación y el empleo relacionado con las ciencias, las ingenierías y las TIC" (Castaño, 2008,10).

En *Organizaciones de la Sociedad Civil, entre formas modernas y posmodernas: el caso CAV*, la maestra Silvia Viridiana Ramírez Atilano, se propone reflexionar en el análisis estructural para una organización de la sociedad civil denominada por motivos de confidencialidad CAV.

Particularmente, nuestras inquietudes —dice Ramírez Atilano— por escribir este ensayo respecto de las OSC derivan de las vicisitudes identificadas en los planteamientos teóricos que las han caracterizado como organi-

zaciones posmodernas, o por lo menos significativamente diferentes a las empresas y las formas burocráticas típicas de las organizaciones modernas.

Y agrega,

...en diversos abordajes teóricos sobre las Organizaciones de la Sociedad Civil se enfatizado en que éstas son: a) organizaciones diferenciadas de la burocracia estatal, b) que no persiguen el lucro ni la ganancia como un fin; c) que realizan un aporte a la sociedad mediante la prestación de servicios a terceros; y d) predomina el trabajo voluntario, pues se presupone persiguen fines comunes no vinculados a la obtención de recompensas económicas.

Sin embargo, aquí consideramos que las organizaciones en general y las Organizaciones de la Sociedad Civil no pueden ser prescritas por categorizaciones teóricas perse; pues constituyen tanto fenómenos sociales, como fenómenos teóricos que de manera conjunta construyen y son producto de discursos, es decir, constituyen un conjunto de estructuras y jerarquías complejas de interacción y prácticas sociales, las cuales son indicativas del contexto, la sociedad, las relaciones de poder y la cultura, concluye.

El cuarto trabajo presentado corresponde al doctor José Luis Zarazúa Vilchis, titulado *La selección de personal por competencias. ¿Cómo aplica en la empresa mexicana*, en el que:

...pretende analizar las formas de aplicación de las técnicas y procedimientos de la administración de recursos humanos en las organizaciones, así como su vinculación con el logro de objetivos generales en las organizaciones, con el fin de proponer alternativas que ayuden a mejorar su desempeño, para lo cual, cada técnica o procedimiento de la administración de personal se va analizando por separado.

Los cambios que se producen en el entorno empresarial —continúa Zarazúa— caracterizados por la globalización de la economía y la continua introducción de las nuevas tecnologías en los procesos de producción y administración en las organizaciones, provocan cambios constantes en la forma de operar al interior de las mismas, provocando la tendencia de hacer más difícil mantener la estabilidad en los puestos de trabajo. Esto ha traído como consecuencia una nueva forma de administrar al personal, que se basa en la búsqueda de nuevas formas para potenciar al máximo sus habilidades, capacidades y destrezas, por ello, es que muchas de las organizaciones están inmersas en procesos para certificar y desarrollar las competencias laborales de su personal.

Nuestro quinto trabajo se titula *Los efectos de los diferentes tipos de reconducción presupuestal en las entidades federativas de México* de la maestra Fanny Sleman Valdéz y Álvaro F. López Lara, donde se refieren al:

...progresivo y creciente pluralismo político en la integración de los gobiernos estatales, donde una multiplicidad de actores ejercen su influencia en la toma de decisiones, está originando que procesos legislativos como el de la aprobación del presupuesto se tornen más competitivos y prolonguen cada vez más su tiempo de negociación y aprobación (Ríos, 2009:7, Gutiérrez *et al.* 2001:48). A medida que los legislativos subnacionales en México comenzaron a desempeñar un papel proactivo en la negociación del paquete presupuestal en los estados, fue más evidente que los plazos legales establecidos para la elaboración del dictamen, la discusión y la votación de la iniciativa presupuestal en cada entidad, resultan a menudo insuficientes para lograr aprobar en tiempo y forma un presupuesto consensado entre los actores estatales involucrados (Tepach, 2011:72).

Ante este nuevo fenómeno político y con la finalidad de minimizar las consecuencias de no tener un presupuesto aprobado al iniciar un año fiscal, las entidades federativas han incorporado en sus ordenamientos

legales la figura de la reconducción presupuestal, como un recurso estratégico que establece alguna fórmula para prorrogar el presupuesto inmediato anterior o poner en vigor el proyecto presupuestal de alguno de sus actores, en tanto se alcanza un nuevo acuerdo presupuestal.

Finalmente en *Comida Rápida: Calidad del Servicio y fidelidad del cliente en franquicias y negocios familiares en Aguascalientes*, Maribel Feria Cruz, Sasi Herrera Estrada y María Angélica Rodríguez Esquivel, abordan el tema de la calidad y las necesidades de los consumidores y señalan que:

Tanto la investigación académica como la práctica empresarial vienen sugiriendo, desde hace ya algunas décadas, que la calidad en el servicio proporciona a las empresas considerables beneficios en cuanto a cuota de mercado, productividad, costos, motivación del personal, diferenciación respecto a la competencia, lealtad y captación de nuevos clientes, por citar algunos de los más importantes beneficios que de la misma pueden obtenerse. Como resultado de esta evidencia (Dick & Basu, 1994; Setó, 2005; Zethaml & Berry, 1996:463; Ghobadian, *et al.*, 1994; De Ruyter *et al.*, 1997; Alba, 2010; Calderón, 2006, Reyes *et al.*, 2010), la gestión de la calidad del servicio se ha convertido en una estrategia prioritaria para las empresas, y cada vez son más quienes tratan de definirla, medirla y, finalmente, mejorarla.

En la ciudad de Aguascalientes prevalece actualmente el problema de la calidad del servicio, por lo tanto es motivo de interés establecer cómo la calidad del servicio influye sobre la frecuencia del consumo de los clientes.

Este trabajo se ubica en el campo de estudio de la calidad en el servicio sobre el consumo al cliente en los establecimientos de comida rápida de la ciudad de Aguascalientes. El objetivo general del trabajo fue: 1) tratar de analizar la relación que existe entre los factores de la calidad que influyen sobre la fidelidad del consumo en franquicias y negocios familiares dedicados a la preparación de comida rápida, del que se deriva el siguiente objetivo específico: 1.1) Identificar los factores de la calidad del servicio que influyen sobre la fidelidad de consumo para proponer mejoras que conduzcan a los establecimientos a un aumento en sus niveles de competitividad. La pregunta básica que subyace bajo estos grandes lineamientos es: ¿Cuáles son los factores de la calidad en el servicio que influyen en la fidelidad del consumo de comida rápida en franquicias y negocios familiares? ya que en el nuevo escenario global, la manera en como se desenvuelven las empresas y los consumidores, y el grado de desarrollo del territorio en el que actúan se han convertido en elementos clave para la construcción de ventajas competitivas.

En el número 43 de *Gestión y estrategia*, se remarca que, los temas de la administración, las organizaciones, y la gestión, son cuestiones de primer orden, y por ello existen muchas razones para reflexionar sobre ellos desde una postura multidisciplinaria, multidimensional y crítica, ahora vinculándonos a las organizaciones en México: visiones, actores, aplicaciones, tecnología y actores.

Finalmente queremos agradecer la invaluable colaboración de la señora María Teresa Ángeles Arellano en la formación del presente número.

Antonio E. Zarur Osorio

Profesor investigador del Departamento de Administración
Universidad Autónoma Metropolitana-Azcapotzalco. Editor

Elvia Espinosa Infante

Profesor investigador del Departamento de Administración
Universidad Autónoma Metropolitana-Azcapotzalco

Nota

¹ La administración y el estudio de la gestión es un hecho relativamente reciente, que surge a partir de la Revolución Industrial, como resultado de la concentración de un número significativamente grande de trabajadores bajo un mismo techo y además el crecimiento de las grandes corporaciones, principalmente en el noreste estadounidense.

Fuentes bibliográficas

Clegg S. y Cynthia Hardy (2006) *Handbook of Organization Studies*, Walter Nord, Eds. Thousand Oaks, CA: Sage.

Chanlat, A. (1984) *Multicomplementariedad en el conocimiento y en la acción*, en *Gestión et cultura d'enterprise. Le Cheminement d'Hydro-Quebec*, Cap 10, pp. 203-233. Qubec –Amérique. Montreal.

Drucker, P. (1973) “la Nueva función de la dirección empresarial” en *BIBLIOTECA Harvard de administración de empresas*, fascículo 15, México.

Dufour, M. (1985) *Prolegomenos*, en *Ruptura entre l'enterprise et les hommes, le point de vue des sciences de la vie*, Québec-Amerique. Montreal.

González Casanova P. (2004) *Las nuevas ciencias y las humanidades. De la academia a la política*. Anthropos Editorial. Barcelona.

Gusdorf, G (1983) *Pasado y presente y futuro de la investigación interdisciplinaria*. En *Interdisciplinariedad y ciencias humanas*. UNESCO.

Hass, H. (1987) *Del pez al hombre*, Salvat. Barcelona.

Ibarra Colado, E. y Luis Montaña H. (1986) *Teoría de las Organizaciones: Desarrollo histórico, debate actual y perspectivas*. En Ibarra y Montaña (comp.) *Teoría de la Organización: Fundamentos y controversias*. UAM-I. México

Kast, F. y J. Rosenzweig. (1994) *Administración en las Organizaciones*. Ed. McGraw-Hill. México.

Knorr Cetina, K. (2005). *La fabricación del conocimiento. Un ensayo sobre el carácter constructivista y contextual de la ciencia*. Ed. Universidad Nacional De Quilmes Editorial. Buenos Aires.

Montaña Hirose, L. coord (2004) *Los estudios organizacionales en México. Cambio, poder, conocimiento e identidad*. UAM-I, U de O. Miguel Ángel Porrúa. México.

Morgan, G. (1991) *Imágenes de la Organización*. Ed. Omega. México.

Morin, E. (1995). *Introducción al Pensamiento Complejo*. Ed. Gedisa. Barcelona

Redd, Mike (1998) “Organizational Analysis as a discourse analysis: a critique”. En Grant David, Tom Kenpy y Cliff Oswick. *Discourse and Organizational Sage*. Londres pp. 193-213.

Silverman, D. (1975) *Teoría de las Organizaciones*. Ed. Nueva Visión, Buenos Aires.



Maestro Luis Felipe Ureña Gutiérrez
(1945-2012)

El pasado 27 de noviembre de 2012 falleció el Presidente del Comité Editorial de la revista *Gestión y estrategia*, Luis Felipe Ureña Gutiérrez, profesor investigador del Departamento de Administración de la Universidad Autónoma Metropolitana-Azcapotzalco, donde ejerció distintos cargos de elección y designación. Notable académico y autor de distintos textos, entre ellos, el libro *Mil y tantos problemas matemáticos resueltos para licenciados en administración*.

Egresado de la licenciatura en administración por Instituto Tecnológico Autónomo de México y maestro en estudios organizacionales por la Universidad Autónoma Metropolitana-Iztapalapa, donde fue reconocido con la Medalla al Mérito Universitario, Luis F. Ureña fue ante todo un buen hombre y extraordinario compañero. Descanse en paz.

Antonio E. Zarur Osorio
Editor

