

COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL. ENSAYO DE ENFOQUES-POSTURAS SOBRE
INVESTIGACIÓN DE CASO
ORGANIZATIONAL BEHAVIOR. ESSAY ON APPROACHES-STANCES ON CASE
INVESTIGATION



Lautaro Daniel Vinsennau lautarovinsennau@gmail.com

María Natalia Lorenzo natalia.lorenzo@econ.unicen.edu.ar

Carlos David Simonetta david.simonetta@econ.unicen.edu.ar

ORCID: 0009-0001-1697-9351

Universidad Nacional del Centro de la Provincia de Buenos Aires

Ensayo

JEL: M140-M540

Resumen

Este ensayo propone una modalidad de análisis sobre la postura epistemológica, ontológica, metodológica y axiológica adoptada por el autor en su investigación de caso (Vinsennau, 2021) y las implicancias observadas en los resultados. El método utilizado consiste en el análisis crítico del discurso, extensivo a contenidos y marcos teóricos seleccionados, lo que permitió identificar situaciones problemáticas en torno a la noción del comportamiento organizacional desde la perspectiva del autor.

La exposición de resultados se orientó hacia las implicancias derivadas de la posición elegida por el autor en el desarrollo del caso para identificar algunas problemáticas inherentes al comportamiento organizacional observado, la visión de la gerencia detectada y la viabilidad de su abordaje, partiendo del encuadre conceptual y la metodología adoptada. Entre las conclusiones más significativas, se destaca la importancia del método de caso para identificar y examinar el comportamiento organizacional, y reflexiones sobre el propósito, el interés por la investigación; la naturaleza de la realidad estudiada; el estatuto, la sustancia y la generación del

conocimiento; el camino adoptado para explorarlo; y la voz del autor, reflejada en las actividades de la investigación llevada a cabo.

Palabras claves: Comportamiento organizacional. Epistemología. Ontología. Metodología. Axiología.

Abstract

This essay proposes a modality of analysis on the epistemological, ontological, methodological, and axiological position adopted by the author in his Case study (Vinsennau, 2021), and the implications observed in the results. The method used consists of critical discourse analysis, extensive to selected contents and theoretical frameworks, which allowed identifying problematic situations around the notion of organizational behavior from the author's perspective.

The presentation of results was oriented towards the implications derived from the position chosen by the author in the development of the case to identify some problems inherent to the organizational behavior observed, the vision of the management detected and the viability of its approach, starting from the conceptual and the methodology adopted. Among the most significant conclusions, the importance of the case method to identify and examine organizational behavior stands out, as well as reflections on the purpose, the interest in the investigation; the nature of the reality studied; the status, substance and generation of knowledge; the path taken to explore it; and the author's voice, reflected in the research activities carried out.

Keywords: Organizational behavior. Epistemology. Ontology. Methodology. Axiology.

1. Introducción

Una noción del método de caso y su importancia

El método de casos, en Administración, consiste en el desarrollo de un proceso técnico de investigación que se enfoca, básicamente, en fenómenos complejos de funcionamiento organizacional en el ámbito de su contexto real, ya sea éste temporal, espacial, económico, político, y/o legal. En su realización, se lleva a cabo una descripción y análisis profundo y sistemático de un caso y/o casos definido/s, lo que permite una mayor comprensión e interpretación del fenómeno estudiado (Duran, 2014).

En ese marco, el método de casos, en general, busca entender cómo se han enfrentado y resuelto situaciones específicas en un entorno determinado, identificando los factores que han influido en los resultados obtenidos y permitiendo ahondar en el entendimiento de las situaciones estudiadas; al mismo tiempo que proporciona oportunidades para explorar diferentes perspectivas y soluciones posibles. Ello implica el relevamiento de datos empíricos y la aplicación de técnicas de análisis cualitativo y cuantitativo a efectos de evaluar los detalles de la problemática examinada.

“Para los investigadores, el contacto del estudio de casos con las situaciones de la vida real y su gran riqueza de detalles son importantes en la investigación. No hay mejor recolección de campo que el estar en contacto directo con el fenómeno investigado, vivir la situación, llegar a comprender por qué se desarrolla determinado fenómeno y llegar a la interpretación más cercana a la realidad” (Jiménez Chaves y Comet Weiler, 2016: 9).

El estudio de caso en Administración permite una aproximación a los fenómenos de la realidad organizacional, por tener la ventaja de ser tratados como sistemas abiertos que interactúan en un ámbito determinado, llevando a cabo múltiples interacciones endógenas y exógenas entre las variables objeto de estudio. Ello abre la posibilidad de establecer vínculos entre la teoría, los hechos y la propia investigación, dando lugar a ideas que se retroalimentan, facilitando de esa manera la posibilidad de exteriorizar nuevas relaciones y conceptos sujetos al debate e interpretación de los sucesos estudiados (Durán, 2014).

Entre las principales ventajas del método de casos en investigación se pueden destacar la aplicación práctica de teorías y conceptos, la posibilidad de fomentar el pensamiento crítico, la de promover el aprendizaje colaborativo entre los investigadores, la de proporcionar una valiosa fuente de datos con los que se pueda observar y analizar los patrones y tendencias del fenómeno estudiado, a efectos de desarrollar una comprensión más completa del mismo, permitiendo además, y a pesar de su singularidad, la de generalizar los resultados obtenidos a situaciones similares.

Sin embargo, para Flyvbjerg (2003) el peso de los estudios de caso y de las grandes muestras, en las ciencias sociales, se ha inclinado casi siempre para el lado de estas últimas, al punto de relegar y dejar en franca desventaja el uso de los estudios de caso, en la mayoría de las disciplinas. No obstante, apelando a Thomas Kuhn, el autor sostiene que:

“una disciplina sin un gran número de estudios... es una disciplina sin una producción sistemática de ejemplares, y que una disciplina sin ejemplares es una disciplina ineficaz. Una mayor producción de estudios de caso en la ciencia social podría contribuir a remediar esta situación” (Flyvbjerg, 2003: 58).

Estas consideraciones, resultan suficientes para poder formular una serie de supuestos que mediarán en el análisis del tema en cuestión, a saber:

a. El método de Caso permite que el conocimiento se puede construir a partir de la experiencia.

b. Las situaciones reales no deben ser reducidas a una sola teoría, enfoque o perspectiva, con lo que cada una de ellas puede aportar una comprensión diferente del caso.

c. Cuando el método de Caso refiere a una única muestra (caso único), algunas situaciones no suelen estar sujetas a frecuencias, por lo tanto, no se pueden estudiar por medio de métodos cuantitativos.

d. El método de Caso permite la formulación de teorías prácticas factibles de ser aplicadas a otras situaciones y contextos similares.

e. El método de Caso resulta eficaz para estudiar situaciones singulares en contextos específicos; lo que favorece un entendimiento más reflexivo del tema objeto de estudio y su contexto.

f. Para el método de caso orientado al comportamiento organizacional, la interacción entre las personas resulta de suma importancia.

g. La aplicación del método de caso al comportamiento organizacional posibilita una comprensión profunda y contextualizada del mismo.

El presente ensayo refiere a un análisis de los enfoques y posturas elegidas por Vinsennau (2021). Con ello se pretende exponer, entonces, una modalidad de análisis sobre el enfoque y las posturas al momento de decidir por formatos de caso para llevar a cabo trabajos de investigación.

Identificación y contextualización del caso tratado

El tratamiento temporal del caso se produce durante los meses de mayo, junio y julio de 2021. Geográficamente, se ubica en la ciudad de Tandil, Provincia de Buenos Aires, República Argentina. La investigación, se realizó en una empresa cuya forma jurídica es la de una Sociedad de Economía Mixta y cuyo objeto principal es la distribución minorista de energía eléctrica en la

ciudad. Su directorio y su órgano de control estaba formado por funcionarios públicos que representaban al Estado Municipal y por representantes de los accionistas privados. El caso refirió a una serie de particularidades y antecedentes de la empresa entre los que se destacan:

“Razón Social: Usina Popular y Municipal de Tandil - Sociedad de Economía Mixta (SEM). Composición del capital: 40 % Privado, 60 % Público. Actividad: Distribución minorista de energía eléctrica. Cantidad de Clientes: 65.000. Cantidad de empleados: 132. Niveles jerárquicos: tres (Directorio, Gerencias, Núcleo operativo). Directorio: cinco directores, de los cuales tres representaban a los propietarios privados, y dos a los propietarios públicos (Municipalidad de Tandil). Aclaración: más allá de la composición del capital, los privados controlan la mayor parte de las acciones con derecho a voto. Gerencia Administrativa: 40 empleados. Gerencia Técnica: 92 empleados” (Vinsennau, 2021: 16).

Planteos del caso tratado

El autor se enfocó en el pensamiento gerencial de la empresa a efectos de relevar percepciones y expectativas gerenciales sobre el comportamiento del personal técnico y administrativo de la empresa citada. En ese sentido el trabajo propuso:

- a. Reconocer indicios que puedan conducir a la existencia de posibles manifestaciones que puedan ser compatibles y/o incompatibles entre las convicciones gerenciales y sus percepciones/preferencias sobre el comportamiento del personal;
- b. Explorar posibles vínculos entre los temas involucrados que priorizan los gerentes y las expectativas de su gestión.

La investigación es exploratoria y, por lo tanto, no prevé hipótesis previas. Más bien parte de cierta predisposición del autor a entender que, seguramente, se encontrará con brechas entre lo percibido, lo esperado y la realidad de lo investigado.

Objetivos del análisis del caso tratado

El presente análisis del caso se propone, en general, llevar a cabo un reconocimiento sobre la postura del autor en términos de sus perspectivas epistemológicas, ontológicas, metodológicas y axiológicas adoptadas; atendiendo las implicancias que las mismas conllevan en sus resultados. Y, en particular:

- a. Exponer y delimitar las nociones básicas sobre el marco conceptual a ser utilizado para llevar a cabo el mencionado análisis.
- b. Argumentar dicho análisis sobre la base del marco conceptual referido.
- c. Llevar a cabo reflexiones e implicancias sobre el enfoque y las posturas adoptadas en la investigación del caso.
- d. Delinear algunas ideas para llevar a cabo futuras investigaciones en la temática.

2. Marco teórico

“Alguna vez, en ronda de escritores... conversando sobre la cuestión del estilo de tal o cual narrador... uno comentó que si se quería desentrañar su mecanismo era aconsejable detenerse en ese pasaje que nos seducía y copiarlo; copiarlo una y otra vez estudiándole la modulación, la cadencia, prestándole atención a una coma, un punto, es decir, concentrándonos en su respiración”. Guillermo Saccomanno (2021)¹.

El caso, será analizado desde la posición epistemológica, ontológica, metodológica y axiológica que ha elegido el autor para llevar a cabo la investigación. A continuación, una reseña de dichos instrumentos de análisis.

La reflexión epistemológica tiene como objetivo la elucidación de los paradigmas que se encuentran presentes en la tarea de investigación; los que, a su vez, son definidos como los marcos teórico-metodológicos que se utilizan para interpretar los fenómenos objeto de la investigación en un contexto determinado. Por otra parte, pone en discusión la naturaleza del método y del valor del conocimiento, pretendiendo asegurar de esa manera, la validez y legitimidad de una investigación (Vasilachis, 1992; Séville y Perret, 2023).

Dado que los interrogantes epistemológicos no son comunes a todas las disciplinas científicas, y sus respuestas no configuran un saber *a priori* a partir del cual se aborde la actividad de investigación científica, es que debe adoptarse un espacio a partir del cual pueda tenerse una cierta visión del mundo (Martinet, 1990; Vasilachis, 1992).

Los paradigmas de investigación, definen para los investigadores lo que constituye el núcleo de su investigación, además de determinar qué cae dentro y fuera de los límites de una indagación legítima. Para Tomas Kuhn (1996), los paradigmas representan arquitecturas intelectuales y modelos en los que se referencian los investigadores para llevar a cabo el abordaje de sus actividades. De manera que un paradigma puede ser visto como un conjunto de creencias básicas que simboliza para el investigador una cosmovisión definitoria de la naturaleza del mundo, el lugar del individuo en ella y la posible relación frente a ese mundo y sus componentes (Guba y Lincoln, 1994).

Algunos de los enfoques epistemológicos más comunes que se consideran a efectos del análisis (Guba y Lincoln, 1994; Suñé Torrents, 2004 y Ballina Ríos, 2004), son:

Positivismo: se basa en la idea de que el conocimiento científico debe ser objetivo, verificable y basado en la observación y medición de hechos. Se enfoca en la búsqueda de leyes

¹ Saccomanno, Guillermo: Conjeturas sobre el narrar: La influencia de las citas. Artículo periodístico publicado en Página 12, 07/07/2023, CABA, República Argentina.

y regularidades causales, y busca explicar y predecir fenómenos a partir de la recopilación y análisis de datos empíricos.

Constructivismo: se basa en la idea de que el conocimiento es construido activamente por los individuos a través de su interacción con el mundo y con otros individuos. Se enfoca en la comprensión y reinterpretación de la realidad a través de la interpretación subjetiva, la experiencia y la reflexión.

Interpretativismo: se basa en la idea de que el conocimiento es socialmente construido y depende del contexto cultural, histórico y social en el que se encuentra. Se enfoca en la comprensión y análisis de los significados, las interpretaciones y las narrativas que las personas dan a sus experiencias y acciones.

Fenomenología: se basa en la idea de que el conocimiento se obtiene a través de la reflexión y la descripción detallada de la experiencia consciente y subjetiva de los individuos. Se enfoca en la comprensión de la realidad tal como es experimentada por los individuos, y busca captar la esencia o la estructura de la experiencia humana.

Pragmatismo: se basa en la idea de que el conocimiento debe ser práctico y aplicable en la acción y la solución de problemas concretos. Se enfoca en la utilidad y efectividad del conocimiento en la resolución de situaciones reales, y pone énfasis en la acción, la adaptación y la mejora continua.

Es importante tener en cuenta que estos enfoques epistemológicos no son mutuamente excluyentes, y que en la práctica pueden combinarse o utilizarse de manera complementaria para la generación y validación del conocimiento en el campo del comportamiento organizacional y en otros campos de estudio.

La reflexión ontológica refiere al estudio de la naturaleza de la realidad y la existencia. Incluye la reflexión sobre la naturaleza de los seres y entidades en el mundo, su esencia, su existencia, su relación con otros seres y su significado.

Como resultado de una reseña de distintos planteos, y sin perjuicio de dejar otras categorías de lado, a efectos del presente trabajo se adoptan cuatro tipos de ontologías (Vasilachis, 2009; Perea Acevedo, 2011; Barros II, 2012), a saber:

Ontología realista: entiende que existe una realidad objetiva y verdadera, independientemente de cualquier percepción que se tenga de ella. Según esta perspectiva, el propósito del conocimiento es descubrir y comprender la realidad tal como es en sí misma, objetivamente y despejada de toda subjetividad.

Ontología relativista refuta a la ontología realista, sosteniendo que la realidad es una construcción sociocultural que varía según la perspectiva de cada persona y de cada grupo a los que se pueda pertenecer. En tal sentido, el conocimiento es observado como algo subjetivo y

en situación, de modo que no puede ser considerado como verdadero o falso en términos absolutos. Su validez depende de la perspectiva y el contexto desde el cual se lo considera. Por lo tanto, niega la existencia de una realidad objetiva y verdadera independiente de la percepción que cada persona tenga de ella; más bien considera que se trata de una realidad que está mediada por las interpretaciones y significados que las personas y los grupos sociales le atribuyen a la misma. En síntesis, la realidad será siempre examinada desde una perspectiva subjetiva.

Ontología crítica: interpreta que la realidad es construida y mantenida por distintas relaciones de poder que se dan en estructuras sociales y económicas vigentes en una sociedad. Su posición es sostener que el conocimiento no es neutro ni objetivo; pues se encuentra condicionado por las relaciones de poder mencionadas y los distintos intereses de las estructuras dominantes en una sociedad.

“La crítica es esencialmente esa interrogación sobre el vínculo entre el saber, el poder y el sujeto. En el momento de pensar esos vínculos entre ambas esferas de la investigación foucaultiana, la crítica sirve como bisagra que posibilita suspender en algún sentido la eficacia demoledora que tienen los dispositivos de saber-poder”. (Barros II, 2012: 18)

Cada una de estas posturas ontológicas tiene implicaciones diferentes para la forma en que se comprende la naturaleza de la realidad y para la forma en que se construye el conocimiento en las ciencias sociales. No son excluyentes, y pueden ser complementarias.

La Metodología, en general, refiere al estudio de los métodos y procedimientos utilizados en la investigación y estudio de un tema o fenómeno en particular. Incluye la selección, diseño y aplicación de los métodos y técnicas apropiadas para recolectar, analizar e interpretar datos y evidencias, así como la evaluación crítica de los resultados obtenidos.

Este conjunto de procedimientos, característico de las ciencias, es el que permite plantear los problemas científicos y su propósito resulta de relevancia toda vez que habilita el descubrimiento de “... las condiciones en que se presentan sucesos específicos caracterizado generalmente por ser tentativo, verificable, de razonamiento riguroso y observación empírica”. (Tamayo, 2004: 28). En su versión tradicional, la ciencia es un texto construido con elementos teóricos y observacionales. Ahora bien, la teoría aislada no es ciencia; es filosofía, pero no es ciencia. En tanto que la evidencia de los hechos aislados tampoco lo son, ya que se constituirían, solamente, en una mera colección de datos. Por lo tanto, resulta necesaria y fundamental una noción de complementariedad en la construcción del conocimiento científico (Samaja, 1999).

En la noción de metodología resulta de suma importancia la formulación de un enfoque sistémico de la investigación, que contemple una serie de etapas que se inicia con la formulación del problema y continúa con la propuesta de hipótesis, el enunciado de objetivos, el diseño de

la investigación, la recolección y análisis de datos, la presentación de los resultados, la elaboración de conclusiones y recomendaciones y la elaboración de un informe final. En ese recorrido destaca fundamental relevancia la observación de los hechos y, eventualmente, algún tipo de experimentación (Bunge, 1989; Sabino, 1992; Hernández Sampieri y otros, 2014)

A efectos del trabajo se tendrán en cuenta, entre otros, los métodos, procedimientos y técnicas más comunes (Ricoeur, 1969; Valles, 1999; Yin, 2018), a saber:

Investigación cualitativa: enfoque que se orienta hacia la comprensión profunda de las experiencias, significados y perspectivas de los sujetos estudiados, utilizando técnicas como la observación, entrevistas y análisis de documentos.

Investigación cuantitativa: perspectiva que se enfoca en la medición y el análisis estadístico de los datos, utilizando técnicas como encuestas y experimentos.

Investigación mixta: enfoque que combina elementos de investigación cualitativa y cuantitativa, con el objetivo de obtener una comprensión más completa del objeto de estudio.

Investigación etnográfica: estudio orientado a examinar en profundidad la cultura y las prácticas de un grupo social, a través de la inmersión del investigador en el contexto.

Investigación documental: análisis de fuentes secundarias, como libros, artículos, informes, estadísticas y otros documentos.

Investigación hermenéutica: modo que se sustenta en la interpretación y comprensión de los fenómenos sociales a través del diálogo e interacción con los participantes.

Investigación de campo: estudio de la realidad social a través de la observación, entrevistas, encuestas, grupos focales y otras técnicas.

Investigación de caso/s: análisis detallado y exhaustivo de un caso específico, con el objetivo de obtener un conocimiento profundo de sus particularidades.

Encuesta: técnica orientada a la elaboración de cuestionarios estandarizados aplicados a una muestra de individuos para recopilar datos sobre sus opiniones, actitudes o comportamientos.

También en este capítulo de análisis, es importante destacar que estos métodos, procedimientos y técnicas utilizadas no son mutuamente excluyentes, y que en la práctica pueden combinarse o utilizarse de manera complementaria en la forma de abordar la tarea de campo del comportamiento organizacional y en otros campos de estudio.

En lo que refiere a la Axiología, el análisis se enfoca en el estudio de los valores, creencias y principios que influyen en la investigación, y el estudio de los temas que la misma involucra. Incluye la reflexión sobre los juicios de valor, las éticas y los marcos normativos que orientan la selección de materias de investigación, la interpretación de resultados y la toma de decisiones en la investigación científica. Ello supone que, por un lado, las verdades científicas se encuentran

sujetas a una determinada categoría de valores y modos de valorar (Nietzsche, 1887); y por otro, reforzando la idea, que el investigador (como ser humano), lleva a cabo sus elecciones atendiendo valores éticos, estéticos y espirituales (Jaume y otros, 2019).

En esa dirección, para Spranger (1966), la adopción de valores por parte del ser humano depende de distintos tipos de personalidad. Al respecto, identificó seis tipos de personalidad a saber: teórico (búsqueda de la verdad), económico (pragmático-utilidad), estético (contemplativo, belleza, armonía), político (el poder como impulso primario), y religioso (orientada a la existencia espiritual). Atento a esa tipificación, el autor considera que cada tipo de personalidad tendrá diferentes valores y preferencias.

Sin embargo, Hartmann (1964) enfocó su estudio de los valores con relación a la realidad. A partir de esta comprensión es que decide abordar los conceptos de "ser real" y "ser ideal", estableciendo una diferencia clave entre ambos. En efecto, por un lado, sostiene que el "ser real" refiere a entidades y fenómenos que existen de manera objetiva e independiente por fuera de la mente de las personas; y por otro, que el "ser ideal" alude a construcciones mentales, valores y significados que existen como productos de la mente humana. En el entendimiento de Hartmann (1964), lo axiológico corresponde, sin dudas, al "ser ideal", cuyo designio universal viene a ser la relación-consideración con él y lo/s "otro/s".

Otro aporte de interés para el presente análisis resulta ser el enfoque que Paul Ricoeur (1969) llevó a cabo sobre la relación entre la axiología y la ética al considerar que los valores son factores constitutivos de la experiencia humana. Desde esa postura, entiende que los valores se modelan a través de la interpretación y la narración, de modo que influyen en la forma que las personas les dan sentido a sus vidas.

Estas ideas representan diferentes aspectos del ser humano y comprenden una extensa tipología de valores que influyen en las decisiones, acciones y percepciones del mundo. A continuación, se destacan una serie de valores que surgen de lo expuesto y que, en modo alguno, pretende ser exhaustiva; sino más bien de utilidad para el presente análisis y que, seguramente, podrían variar según las perspectivas teóricas adoptadas en el marco de la concepción axiológica que se adopte. En esas condiciones, serán considerados los siguientes valores:

Valores éticos: son aquellos valores relacionados con la moral y la conducta humana. Incluyen principios como la honestidad, la justicia, la responsabilidad, la solidaridad, la libertad y el respeto.

Valores estéticos: se refieren a los valores relacionados con la belleza y la apreciación estética. Incluyen el gusto por el arte, la armonía, la creatividad y la expresión artística.

Valores religiosos: son los valores asociados a las creencias y prácticas religiosas. Estos valores pueden variar según las diferentes religiones y creencias espirituales, e incluyen la fe, la espiritualidad, la trascendencia y la devoción.

Valores culturales: representan los valores y normas compartidos por una sociedad o una comunidad. Incluyen la identidad cultural, las tradiciones, el respeto por la diversidad cultural y la preservación del patrimonio.

Valores económicos: se refieren a los valores relacionados con la economía y la actividad comercial. Incluyen la eficiencia, la productividad, el progreso económico, la equidad y la sustentabilidad.

Valores políticos: son los valores relacionados con la organización y el gobierno de una sociedad. Incluyen la democracia, la justicia social, la igualdad de derechos, la participación ciudadana y el respeto a los derechos humanos.

Al igual que en los otros criterios de análisis, estas enumeraciones incompletas de valores no son mutuamente excluyentes y, en la práctica, pueden combinarse o utilizarse de manera complementaria en la generación y validación del conocimiento en el campo del comportamiento organizacional y en otros campos de estudio.

Estas cuatro nociones previas de análisis epistemológico, ontológico, metodológico y axiológico son importantes para entender los fundamentos filosóficos y teóricos que sustentan a la investigación científica y el estudio académico en general. De modo que también permiten reflexionar críticamente sobre los supuestos que subyacen en la producción y aplicación del conocimiento para el caso objeto del presente análisis en particular.

3. Metodología

El análisis epistemológico, ontológico, metodológico y axiológico de una investigación de caso puede abordarse desde distintas metodologías. La elección depende de los objetivos específicos que se busquen, y del marco teórico que se adopte. A continuación, se describen algunas metodologías que pueden ser útiles para llevar a cabo este tipo de análisis.

Análisis crítico del discurso: permite analizar cómo las cuestiones epistemológicas, ontológicas, metodológicas y axiológicas pueden ser observadas en el lenguaje y la comunicación utilizada en la investigación de caso. Ello permite la identificación de los supuestos, los valores y las perspectivas que subyacen en el trabajo y que tienen incidencia en la interpretación de los resultados. Hay quienes consideran que el análisis crítico del discurso se enfoca en el estudio de los discursos y su relación con las estructuras de poder y las ideologías subyacentes (Fairclough, 2003).

Análisis de contenido: posibilita la identificación de posturas epistemológicas, ontológicas, metodológicas y axiológicas contenidas en el caso de estudio. En ese marco, se pueden analizar los conceptos, las categorías, las relaciones, los patrones temáticos, conceptuales o valorativos, como así también los alcances y consecuencias derivadas de la investigación de caso, y cómo estos se relacionan con los marcos teóricos y las perspectivas adoptadas (Berelson, 1981).

Análisis de marcos teóricos: esta metodología permite identificar los supuestos teóricos elegidos, las contradicciones, tensiones, complementariedad y similitudes entre diferentes perspectivas y, a la vez, cómo se puede relacionar como un todo con la interpretación de resultados desde las perspectivas epistemológicas, ontológicas, metodológicas y axiológicas. Lo que implica una visión más amplia y enriquecedora de los marcos teóricos en estudio (Ragin, 2007). Para Braun y Clarke (2006) este enfoque comprende la identificación y el análisis de los temas recurrentes y significativos que se encuentran presentes en los marcos teóricos, facilitando la comprensión de las ideas clave, conceptos fundamentales y sus interrelaciones.

Análisis fenomenológico: en el contexto del ensayo, el análisis fenomenológico podría explorar las percepciones, creencias y valoraciones epistemológicas, ontológicas, metodológicas y axiológicas de los investigadores y los participantes involucrados en la investigación de caso. Ello implica comprender la estructura y el significado de las experiencias humanas; lo que supone prestar atención a las percepciones, creencias, valoraciones y significados que emergen de las descripciones y reflexiones de los sujetos involucrados (Husserl, 1997).

4. Desarrollo

Análisis y discusión epistemológica

La epistemología cualitativa, como la que ha adoptado el autor en su trabajo, se apoya en principios que tienen importantes consecuencias metodológicas; razón por la que entiende que el conocimiento se construye a partir de interpretaciones que se llevan a cabo en el marco de procesos interactivos y tiene, además, la cualidad de no legitimarse por la cantidad de sujetos estudiados, sino más bien por la cualidad de su expresión (González Ávila, 2002). La existencia y evaluación de los factores que caracterizan el comportamiento organizacional analizado en el caso de referencia como objeto de estudio están sujetas a una fuerte influencia subjetiva de los actores involucrados. Ello implica que la investigación cualitativa llevada a cabo sugiere, de alguna manera, que el investigador ha indagado en la condición humana.

El enfoque epistemológico más cercano al que adhiere el autor para el estudio del caso elegido, a efectos de observar distintas manifestaciones de la noción de comportamiento organizacional, es el fenomenológico. En esa dirección orienta su investigación a comprender la realidad tal como es experimentada por las personas para captar la esencia de la experiencia

humana. También adopta una perspectiva constructivista cuando da cuenta de la interpretación de las entrevistas personales que realiza.

En el marco de estas perspectivas, destaca la brecha entre la percepción de los gerentes sobre el comportamiento y la personalidad de los miembros de la organización bajo su responsabilidad, y cómo creen que debería ser ese comportamiento en función de sus valores y creencias. La construcción del conocimiento en el contexto del comportamiento organizacional se sustenta en la interrelación entre la teoría, la evidencia empírica y la experiencia. La teoría proporciona un marco conceptual, la evidencia empírica brinda información para el análisis y la experiencia permite relevar y analizar lo que realmente sucede.

La epistemología del trabajo realizado, reconoce que la interpretación y comprensión de la información recabada está influenciada por distintos grados de conocimientos previos y de experiencias personales de cada persona y del propio autor. En ese sentido, la validez del conocimiento que se genera puede verse acotada por la subjetividad de la interpretación que cada persona hace sobre los temas que son expuestos a su valoración; como así también la interpretación que de los mismos hace el propio autor.

Inspirado en una cita de Argyris (1979), quien considera que "... son las personas quienes crean y mantienen a las organizaciones", el autor entiende que las mismas deben ser transparentes, participativas, democráticas y, sobre todo, equitativas a efectos de reducir las distancias de poder y permitir, de esa manera, una interacción permanente entre los empleados y sus superiores. Interpreta además que los factores constitutivos de la naturaleza organizacional, también comprenden las convicciones gerenciales basadas en valores universales, las prioridades/expectativas gerenciales en el logro de los objetivos organizacionales y el comportamiento individual del personal.

En términos de aplicabilidad, se destaca la importancia de comprender la complejidad de las relaciones entre las variables que influyen en el comportamiento humano en el contexto organizacional estudiado. Esto implica que cualquier conocimiento aplicado en el contexto organizacional debe ser sensible a las condiciones y circunstancias propias de la organización estudiada; de modo que, por su singularidad, no se podría generalizar de manera acrítica a otras organizaciones o contextos; sobre todo si no guardaran ningún tipo de similitud. Ello implica que la generalización del conocimiento, además de respaldarse con evidencia empírica, debe verse como un proceso continuo y evolutivo en lugar de verdades absolutas, permanentes y universales.

Por otro lado, como el autor y el objeto de investigación se encuentran relacionados de forma interactiva, se puede deducir que los resultados son literalmente creados a medida que la investigación sigue adelante, situación que puede caracterizarse como transaccional y

subjetivista. La riqueza de la investigación reside, entonces, tanto en la capacidad de captación y descripción de los fenómenos estudiados como en la búsqueda y transcripción de sus significados.

Pero: ¿Qué significa tal sugerencia? Ni más ni menos que construir conocimiento a partir de la complejidad, la ambigüedad, lo contingente, lo histórico, lo contradictorio, lo afectivo, la singularidad y la pluralidad entre otras condiciones que le son propias a la subjetividad del ser humano y a su carácter social (González Ávila, 2002).

Esta perspectiva supone aceptar que el objeto de la investigación se encuentra expuesto a la consideración de un sujeto interactivo, motivado e intencional, que asumirá una posición determinada cada vez que le sea requerida su intervención. Con lo que se constituye en una fuente de datos cualitativos compuestos por descripciones, narraciones y sensaciones que, caracterizados por una fuerte subjetivación de emociones, ideologías y prejuicios, representarán la realidad observada del objeto de estudio en cuestión.

Análisis y discusión ontológica

La concepción ontológica de las organizaciones se examina desde una perspectiva que las entiende como sistemas políticos en los que tanto los gerentes como los colaboradores individuales, son sujetos con experiencias y libertad, a la vez que están supeditados a vínculos que se manifiestan en relaciones mutuas y permanentes. Se destaca la importancia de considerar las creencias y valores de los miembros de la organización para comprender su cultura organizacional y las formas en que se relacionan.

De modo que la cultura organizacional se presenta como un elemento determinante del comportamiento organizacional; y a efectos de las vinculaciones, es considerada como un proceso de construcción en relación con la personalidad de los miembros de la organización, su aprendizaje, percepción, motivación y actitudes frente a sus interlocutores y el contexto.

En términos de la relación entre las personas y el contexto, el autor adopta una perspectiva en la que se enfatiza que los gerentes pueden ser agentes de cambio al modificar su forma de ver las cosas, alinear sus conductas con los valores expresados y establecer una relación basada en una autoridad legítima en lugar de optar por una forma de poder que se imponga. Sin embargo, se reconoce que este proceso no ocurre de manera instantánea y requiere tiempo y esfuerzo.

De lo expuesto, surge con claridad la preponderancia de una ontología relativista. En efecto, las relaciones son captables en forma de construcciones múltiples, mentalmente intangibles, basadas en la experiencia social, de naturaleza local y específica (aunque sus elementos sean a menudo compartidos por muchos individuos y culturas). Además, en la forma y contenido que adoptan, dependen de las personas y/o de los grupos que las sostengan. Estas

construcciones no son ni más ni menos verdaderas en sentido alguno, sino que, simplemente, resultan ser más o menos estructuradas. De modo que las construcciones son alterables, así como lo son las realidades de las relaciones que les están asociadas.

Análisis y discusión metodológica

Los estudios de caso único, como metodología de investigación, suelen utilizarse, fundamentalmente, para abordar una situación o problema particular poco conocido que resulta relevante en sí mismo o para probar una determinada teoría a través de un caso que resulta crítico. Este último tipo reproduce la «lógica» del experimento y pone a prueba a partir de un caso que por sus condiciones resulta apropiado para evaluar la adecuación de una teoría establecida; para la situación que nos ocupa, la del comportamiento organizacional. Estos diseños, si bien recurren a instancias inductivas de recolección, están dominados –en última instancia– por razonamientos hipotéticos deductivos (Lee, 1989 en Neiman y Quaranta, 2006); que es lo que puede apreciarse en las conclusiones de la investigación.

El tratamiento metodológico en formato de caso resulta ser hermenéutico y dialéctico. La naturaleza variable y personal (instrumental) de las construcciones sociales sugieren que las elaboraciones individuales pueden ser extraídas y refinadas solamente a través de la interacción entre investigador y quienes responden. Estas construcciones, siempre variables, son interpretadas usando técnicas convencionales de hermenéutica y se comparan y contrastan a través de un intercambio dialéctico. El objetivo final es destilar una construcción consensuada que sea más estructurada y desarrollada de cualquiera de las construcciones que le preceden (incluyendo, por supuesto, la construcción ética del investigador).

La investigación cualitativa supone la utilización de procedimientos metodológicos que se inscriben en una serie de principios cuyos contenidos se orientan a la explicación de la complejidad que caracteriza a las perspectivas teóricas y epistemológicas que los fundamentan (Latorre, del Rincón y Arnal, 1996; Eisner, 1998). Principios que tienen notoria implicancia en la investigación del caso de referencia puesto que:

La realidad ha sido estudiada vista hacia adentro de la organización desde una perspectiva global: lo que significa que no será fragmentada totalmente en variables ya que las acciones de los seres humanos son complejas y no siempre resultan fáciles de observar; lo que no impide que los temas a tratar sean factibles de ser categorizados-dimensionados a efectos de ordenar la indagatoria cualitativa.

En la construcción del conocimiento, la investigación no tiene como propósito buscar la realidad en estado puro, ya que lo que más interesa es otorgar consistencia a las interpretaciones que sobre la misma se pueden realizar, toda vez que las acciones de las personas no tienen ni simplicidad ni causas únicas.

La influencia del modelo mental del investigador tiene notoria incidencia en los resultados: puesto que la interpretación que se lleve a cabo sobre la información se inscribe en el modo de ver, de reaccionar y de interpretar lo observado.

El uso de estrategias cualitativas como las entrevistas para la construcción de los significados, resulta ser una muy importante actividad de contacto toda vez que le ha permitido al autor, conocer en mayor profundidad a quienes proveen la información.

Las pautas seguidas no tienen como propósito comprobar hipótesis sino tratar de examinar la cotidianidad y la realidad observables para interpretarla y poder darle significado, tratando de entrelazar relatos y teorías, escenas y conceptos, sentires y pensamientos en torno al tema de estudio. De cómo que las hipótesis o proposiciones resultantes sean una consecuencia de la investigación.

Luego, en lo que se refiere al modo de comunicación, la entrevista como dispositivo para recolectar información ha resultado ser una excelente herramienta de diálogo, ya que le ha permitido al autor, relevar fenómenos observables –tales como comportamientos, acciones y discursos- y también fenómenos menos observables a simple vista –tales como prejuicios que impregnan las respuestas, actuaciones sujetas a intereses, y sensaciones de confianza; modo de recolección que ha sido completado con un cuestionario a efectos de relevar información puntual de utilidad para la investigación e interacciones en modo virtual. En este sentido, un dato se puede definir como "una representación que permita mantener una correspondencia bidireccional entre una realidad empírica y un sistema simbólico" (Stablein, 1993 en Suñé Torrents, 2004).

Análisis y discusión axiológica

En el trabajo de investigación se pueden identificar diferentes valores y principios implícitos, relacionados con el rol de los gerentes y la relación que deberían mantener con las personas a su cargo en el ámbito organizacional, donde la conducción y logro de objetivos organizacionales adquiere relevancia por la carga de sensibilidad y la responsabilidad de conducir las tareas de las personas involucradas. Este enfoque enfatiza la importancia de cumplir con los propósitos y metas establecidos.

Resulta de sumo interés la distinción que hace el autor entre los recursos con los que cuentan los gerentes para llevar a cabo la gestión y las características constitutivas de las personas que trabajan en la organización, que en modo alguno deben ser consideradas como recursos. Esto implica reconocer el valor y la relevancia del ser humano como un factor clave en el comportamiento organizacional.

Cuando se plantea la importancia de explorar las posibles brechas entre las percepciones y expectativas de los gerentes sobre el comportamiento del personal a su cargo, se está

sugiriendo la relevancia de alinear las creencias y las convicciones con las acciones y actitudes de los empleados.

Al mismo tiempo, cuando se menciona la necesidad de entender las señales de compatibilidad o incompatibilidad entre las convicciones gerenciales y las preferencias sobre el comportamiento de los empleados, se entiende la importancia de buscar coherencia y armonía entre las expectativas y las acciones dentro de la organización.

Otra forma de observar las relaciones entre los gerentes y el personal en el contexto organizacional se manifiesta cuando el autor dirige la atención hacia el desafío de gobernar y conducir, en forma simultánea, las tensiones que surgen en las relaciones cotidianas dentro de la organización. Esto implica la necesidad de gestionar conflictos y mantener un equilibrio entre los diferentes intereses y perspectivas de los miembros de la organización.

Estos comportamientos que, sin duda, devienen de valores y principios que pueden o no estar explícitos o declarados, como la importancia de otros que provienen de observar las jerarquías de valores, la brecha entre percepción y comportamiento deseado, la preferencia por expectativas de logro y el papel de la visión en la alineación organizacional, son elementos que subyacen en el análisis presentado y pueden influir en las decisiones y acciones de los gerentes en el contexto organizacional.

Finalmente, el autor concluye que valores y principios como la participación, la seguridad, el aprendizaje, la claridad, la apertura al cambio, la responsabilidad social y la equidad, son elementos que subyacen en el análisis llevado a cabo, lo que supone:

- a) Valorar la colaboración, la interacción fluida y la reducción de distancias de poder para lograr un mayor alineamiento entre los empleados y los superiores.
- b) Tender a crear un ambiente seguro, de aprendizaje continuo y con claridad de comunicación.
- c) La necesidad de cuestionar las creencias y estructuras vigentes en la organización, ya que pueden estar obstaculizando la innovación, la adaptación y la inspiración necesarias para fomentar el cambio.
- d) Promover la responsabilidad social a efectos de crear, entre otras aspiraciones, un entorno justo y equitativo para los empleados.

5. Conclusiones

Reflexiones, sobre enfoques y posturas, para una mejor comprensión del caso tratado

¿Cuál ha sido el propósito de la investigación del caso tratado?

Llevar a cabo descripciones diferenciadoras de carácter cualitativo y con frecuencia no generalizables, tanto de los acontecimientos investigados como de sus consecuencias. Descripciones que por su naturaleza resultan ser únicas, pero al mismo tiempo significativas.

¿Cuál es el interés de la investigación del caso tratado?

Tratar de comprender y reconstruir, preferentemente por vía del consenso, las percepciones, intenciones, acciones y significados que sobre los temas investigados plantean los actores (incluidas, a veces, las que hace el propio investigador), todo en el marco de una apertura a nuevas interpretaciones como un proceso de mejoramiento en la información.

¿Cuál es la naturaleza de la realidad en la que se inscribe el caso tratado?

La investigación del caso es una construcción holística, divergente, múltiple, en la que existe una fuerte dependencia entre el sujeto y el objeto de estudio. El desafío para el autor ha consistido en la factibilidad de poder observar la intención que hay detrás de las respuestas, más allá de las respuestas mismas. Esto es una hermenéutica del concepto que demanda descubrir lo que el sujeto quiso enunciar; todo en el marco de una serie de intenciones que se encuentran en espacios de significados de otras subjetividades del contexto en el que se ha desarrollado la investigación.

¿Cómo puede definirse el estatuto del conocimiento que subyace al caso tratado?

A partir de una experiencia cognoscitiva que activa diferentes modos de intuición donde el investigador debe disponer adecuadamente su espíritu para observar lo que cada realidad tiene de propia más allá de la esencia que la define y describe y de su propia experiencia.

¿Cómo es la naturaleza del conocimiento que caracteriza al caso tratado?

Consiste en aquellas construcciones acerca de las que existe un relativo consenso, (o al menos un movimiento hacia ese consenso) entre quienes participan, por interpretar la sustancia de una construcción. Pueden coexistir conocimientos múltiples cuando distintos participantes, en igualdad de condiciones, están en desacuerdo, y/o dependen de factores sociales, políticos, culturales, económicos, étnicos y de género que los diferencia.

¿Cómo se ha producido la generación de conocimiento a partir del caso tratado?

La palabra clave es construcción. La realidad resulta ser, así, una elaboración social acerca del fenómeno estudiado.

¿Cuál ha sido el camino del conocimiento adoptado para el caso tratado?

Predomina la construcción y reconstrucción de la realidad sobre la base de interacción de los factores intervinientes (sujetos, objeto de estudio, contexto, momento). Esta visión del camino del conocimiento supone que más que aportar explicaciones de carácter causal, se ha intentado interpretar y comprender la conducta humana desde los significados e intenciones de los sujetos que forman parte de la investigación. Se acentúa la interpretación y comprensión de

la realidad del objeto de estudio desde los significados de las personas involucradas y se estudian sus intenciones, creencias, motivaciones y otros rasgos no manifestados directamente (Arnal, J., del Rincón, D. y Latorre, A., 1994).

¿Cuál debería ser el modo de valorizar el conocimiento que ha producido el caso tratado?

Dado que la realidad es múltiple, holística y dinámica, y la atención se concentra en la descripción y comprensión de lo que es único y particular del sujeto más que en lo generalizable, todo indica que se ha buscado desarrollar conocimiento ideográfico y adecuado sobre la base del consenso y compatibilidad en un contexto determinado.

¿Qué voz se refleja en las actividades de investigación del caso tratado?

Se trata de un involucramiento activo del investigador con el propósito de facilitar una reconstrucción multivocal de su propia construcción, así como la de los otros participantes. Esto es una modalidad de síntesis cualitativa orientada a la integración de múltiples fuentes de información originadas en un fenómeno complejo de interés con el propósito de obtener un retrato detallado del mismo (Ogawa y Malen, 1991, Fernández Cano, 1995). Esto implica alimentar cadenas de evidencia entre las fuentes consultadas y las inferencias que se derivan valorando cada dato utilizado a partir de la posición y certeza de la fuente (validez externa); claridad, factibilidad y consistencia de contenidos (validez interna); y capacidad para confirmar la información relevada con información obtenida por medio de otras fuentes (Fernández Cano, 1995).

6. Referencias

Argyris, C. (1979). *El individuo dentro de la organización*. Ed. Herder.

Arnal, J., del Rincón, D. y Latorre, A. (1994). *Investigación educativa: fundamentos y metodologías*. Editor Labor S.A.

Ballina Ríos, F. (2004). Paradigmas y perspectivas teórico-metodológicas en el estudio de la administración [en línea]. I.I.E.S.C.A. (Instituto de Investigaciones y Estudios Superiores de las Ciencias Administrativas). Recuperado el 10/05/2023 en: <https://www.uv.mx/iiesca/files/2013/01/paradigmas2004-2.pdf>

Barros II, J.R. (2012). El giro subjetivo de Michel Foucault: Ontología del presente y de nosotros mismos. VII Jornadas de sociología de la UNLP, 5 al 7 de diciembre de 2012, La Plata, Argentina. En Memoria Académica. Recuperado el 10/05/2023 en: https://www.memoria.fahce.unlp.edu.ar/trab_eventos/ev.1703/ev.1703.pdf

Berelson, B. (1981). *Análisis de Contenido en la Investigación sobre las Comunicaciones*. Editorial Saltés.

- Braun, V., y Clarke, V. (2006). Using thematic analysis in psychology. *Qualitative Research in Psychology*, 3, 11-101. Recuperado 21 11/05/2023 en: https://www.researchgate.net/publication/235356393_Using_thematic_analysis_in_psychology
- Bunge, M. (1989). *La investigación científica*. Ediciones Ariel.
- Durán, M. M. (2014). El estudio de caso en la investigación cualitativa. *Revista Nacional De Administración*, 3(1), 121-134. Recuperado el 08/05/2023 en: <https://doi.org/10.22458/rna.v3i1.477>
- Eisner, E. W. (1998). *El ojo ilustrado. Indagación cualitativa y mejora de la práctica educativa*. Paidós.
- Fairclough, N. (2003). El análisis crítico del discurso como método para la investigación en Ciencias Sociales en R. Wodak y M. Meyer (editores), *Métodos de análisis crítico del discurso*, GEDISA.
- Fernández Cano, A. (1995). *Métodos para evaluar la investigación en Psicopedagogía*. Editorial Síntesis S.A.
- Flyvbjerg, B. (2003). Cinco malentendidos acerca de la investigación mediante los estudios de caso. *REIS (Revista Española de Investigaciones Sociológicas)*, 33-62 Recuperado el 02/05/2023 en: http://www.reis.cis.es/REIS/PDF/REIS_106_041167998142322.pdf
- González Ávila, M. (2002). Aspectos éticos de la investigación cualitativa. *Revista Iberoamericana de educación*. ISSN 1022-6508, N° 29, pags. 85-104.
- Guba, E.G. y Lincoln, Y.S. (1994). "Competing Paradigms in Qualitative Research" en Norman Denzin and Yvonna Lincoln (Eds.) *Handbook of Qualitative Research*, Sage Publications, Thousand Oaks, London, New Delhi. Recuperado el 02/05/2023 en: https://www.academia.edu/9744692/Competing_Paradigms_in_Qualitative_Research
- Hartmann, N. (1964). *Ontología*, F.C.E. México
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C. Baptista Lucio, P. (2014): *Metodología de la investigación*. Mc Graw Hill.
- Husserl, E. (1997). *Ideas relativas a una fenomenología pura y una filosofía fenomenológica*. Fondo de Cultura Económica.
- Jaume, L. C., Roca, M.A., Quattrocchi, P. y Biglieri, J. (2019). APORTES A LA AXIOLOGÍA DESDE LA PSICOLOGÍA SOCIAL Anuario de Investigaciones, vol. XXVI, 2019 Universidad de Buenos Aires, Argentina. Recuperado el 19/05/2019 en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=369163433013>
- Jiménez Chaves, V.E. y Comet Weiler, C. (2016). Los estudios de casos como enfoque metodológico. *ACADEMO Revista de Investigación en Ciencias Sociales y Humanidades* Diciembre, 2016, Vol. 3 Nro. 2. Recuperado el 26/04/2023 en:

[https://www.Datos%20de%20Usuario/Downloads/Dialnet-LosEstudiosDeCasosComoEnfoqueMetodologico_5757749%20\(2\).pdf](https://www.Datos%20de%20Usuario/Downloads/Dialnet-LosEstudiosDeCasosComoEnfoqueMetodologico_5757749%20(2).pdf)

- Kuhn, T. (1996). *La estructura de las Revoluciones Científicas*. Fondo de Cultura Económica.
- Latorre, A., del Rincón, D. y Arnal, J. (1996). *Bases metodológicas de la investigación educativa*. Hurtado Ediciones.
- Martinet, A.C. (1990). Grandes questions épistemologiques et Sciences de Gestion. En Martinet, A.C. (Ed). *Epistémologies et sciences de gestion*. París: Económica.
- Neiman G. y Quaranta G. (2006). Los estudios de caso en la investigación sociológica en *Estrategias de investigación cualitativa*, Vasilachis I. (coord.). Ediciones Gedisa. Recuperado el 2/5/2023 en: <http://investigacionsocial.sociales.uba.ar/wp-content/uploads/sites/103/2013/03/neiman-y-quaranta-los-estudios-de-caso-en-la-investigacion-sociologica-pp213-237.pdf>
- Nietzsche, F.W. (1887). *Zur Genealogie der Moral*. Leipzig Germany: C.G. Naumann
- Ogawa, R.T. y Malen, B. (1991). Towards rigour in reviews of multivocal literature: Applying the exploratory case study method. *Review of Educational Research*, 61 (3), pags. 265-286.
- Perea Acevedo, A.J. (2011). CRITICA ORDINE SPATIALI MOSTRATA La Ontología crítica del presente de Michel Foucault como Heterotopología de la subjetividad moderna. Pontificia Universidad Javeriana, Facultad de Filosofía. Recuperado el 31/05/2023 en: <https://repository.javeriana.edu.co/handle/10554/2946>
- Ragin, Ch. (2009). *La construcción de la investigación social. Introducción a los métodos y su diversidad*. SAGE Publications. Universidad de los Andes.
- Ricoeur, P. (1969). *Le Conflit des interprétations. Essais d'herméneutique*. Éd. du Seuil, París.
- Sabino, C. (1992). *El proceso de investigación*. Ed. Panapo. Recuperado el 19/05/2023 en: https://www.perio.unlp.edu.ar/tif/wp-content/uploads/2021/04/CarlosSabino-ElProcesoDeInvestigacion_0.pdf
- Saccomanno, G. (2023). Conjeturas sobre el narrar: La influencia de las citas. Artículo periodístico publicado en Página 12, 07/07/2023. Recuperado el 19/05/2023 en: <https://www.pagina12.com.ar/546648-conjeturas-sobre-el-narrar-la-influencia-de-las-citas>
- Samaja, J.A. (1999). *Epistemología y Metodología. Elementos para una teoría de la investigación científica*. Eudeba.
- Séville M. y Perret, V. (2002). Les critères de validité en sciences des organisations : les apports du pragmatisme". Paru dans N. Mourgues & alii (Dir), "*Questions de méthodes en sciences de gestion*", Editions Dunod, Chap 12, pp 315-333. Recuperado el 25/04/2023 en: file:///D:/Datos%20de%20Usuario/Downloads/chap_Pragmatisme.pdf
- Spranger, E. (1966). *Formas de vida. Psicología y ética de la personalidad*. Revista de Occidente

- Suñé Torrents, A. (2004). El impacto de las barreras de aprendizaje en el rendimiento de las organizaciones [en línea]. Tesis de doctorado. Universitat Politècnica de Catalunya. Recuperado el 26/04/2023 en: <https://www.tesisenred.net/handle/10803/6765#page=2>
- Tamayo, M. (2004). *El proceso de la investigación científica*. Editorial Limusa.
- Valles, M. S. (1999) *Técnicas cualitativas de investigación social. Reflexión metodológica y práctica profesional*. Editorial Síntesis S.A.
- Vasilachis, I. (1992). *Métodos cualitativos I. Los problemas teórico-epistemológicos*. Centro Editor de América Latina.
- Vasilachis, I. (2009). Los fundamentos ontológicos y epistemológicos de la investigación cualitativa. Volumen 10, N° 2 Art.30. Forum: Qualitative Social Research. Recuperado el 09/05/2023 en: https://ri.conicet.gov.ar/bitstream/handle/11336/112261/CONICET_Digital_Nro.5e93b2e5-29c5-4f61-86e2-ba126fa7c89d_A.pdf?sequence=2&isAllowed=y
- Vinsennau, D. J. (2021). Comportamiento del personal en las organizaciones: teorías y percepciones de la realidad -Reflexiones gerenciales derivadas de caso-. REVISTA ADENAG, (11). Recuperado a partir de <http://revista.adenag.org.ar/index.php/ediciones/article/view/42> (Original work published 5 de noviembre de 2021).
- Yin, R. K. (2018). *Case Study Research and Applications: Design and Methods* (6th ed.). Thousand Oaks, California: Sage.