

# El ser humano como condición fundamental en la administración de empresas: propósito educativo\*

The fundamental human condition as in business administration: educational purpose

O ser humano como condição fundamental na administração de empresas: propósito educativo

Clara Mercedes Blanco Ospina\*\*  
Universidad Nacional de Colombia

RECIBIDO: 3 DE ABRIL DE 2013 • APROBADO: 24 DE ABRIL DE 2013

**Resumen.** El presente artículo es una reflexión sobre la ausencia del *sujeto* en el quehacer del Administrador de Empresas. Ausencia que han hecho necesaria para el desempeño de su labor y que se justifica en la estructura epistemológica de la profesión. Por lo tanto, este documento se desarrolla desde la óptica educativa como un posible camino emergente para reivindicar la condición del ser humano en la Administración.

**Palabras clave.** Administración de empresas, desarrollo humano, educación (Tesauro Unesco).

**Abstract.** This paper is a critical thought about the subject absence in the daily job of Management practitioners. Such absence has been

\* Artículo de reflexión, producto del proyecto de investigación: *La identidad profesional y social del administrador de empresas desde un enfoque del desarrollo humano*, del Grupo de Estudios Neoinstitucionales (GEN) de la Universidad Nacional de Colombia.

\*\* Investigadora del Grupo de Investigación Grupo de Estudios Neoinstitucionales (GEN) de la Universidad Nacional de Colombia. E-mail: claramblanco@gmail.com

made necessary for the Management performance and is justified by subject's epistemological structure. Due to that, this document develops an educational view as a possible emergent pathway to human being recognition in Management.

**Keywords.** Management, human development, education (Thesaurus Unesco).

**Resumo.** O presente artigo é uma reflexão sobre a ausência do *sujeito* no serviço do Administrador de Empresas. Ausência que fizeram necessária para o desempenho de seu trabalho que se justifica na estrutura epistemológica da profissão. Deste modo, este documento se desenvolve a partir da ótica educativa como um possível caminho emergente para reivindicar a condição do ser humano na Administração.

**Palavras chave.** Administração de empresas, desenvolvimento humano, educação (Tesaurus Unesco).

## Introducción

La presencia del ser humano en el discurso de la Administración de Empresas es un lugar común para ejecutores y estudiosos del tema. No obstante, esa presencia trasciende poco a la práctica llevando a que el sujeto se haga invisible a sí mismo. Tal condición conduce a preguntarse ¿En la Administración se piensa en el ser humano? Y de no ser así, ¿en la disciplina administrativa se piensa en el *otro*?

La pregunta por el sujeto en la Administración obliga a pensar en el papel que ejerce la educación en su cimentación. Ante ello, este artículo se propone hacer una reflexión de la manera en que la educación puede convertirse en un camino que potencialice la condición humana en la carrera de Administración de Empresas.

Inicialmente, se presenta un esbozo general de los fundamentos epistemológicos de la disciplina que alejan al sujeto y la manera en que la educación ha proliferado dicha condición. Finalmente, se discute sobre como en el campo educativo existe gran diversidad de caminos para emerger al sujeto en la administración.

## ¿Por qué no se piensa el sujeto en la Administración?

Para responder a esta pregunta se hace necesario en primera instancia presentar la definición de la Administración que sustenta la discusión del presente artículo. Posteriormente, se contextualiza la situación actual de la disciplina dentro de sus condiciones históricas.

La Administración<sup>1</sup> puede entenderse como la consecución de un fin determinado desde una secuencia lógica y racional de actividades que considera su entorno, las cuales son desempeñadas por un equipo humano que debe ser dirigido para coordinar la distribución de los recursos y procesos de la organización hacia el fin deseado.

Bajo la definición planteada y el origen etimológico del concepto de Administración, se evidencia que su propósito son los objetivos o metas de la organización más no la satisfacción del ser humano. Es indudable la presencia del sujeto en la disciplina administrativa como una accionante o ejecutante, es decir como un hacedor estrategia y ejecutante de procesos en aras de satisfacer los propósitos de la organización, no obstante su posición como beneficiario de dicha actividad sea hace difusa y dispersa.

Es así como (...) la Administración se encarga de responder a todas las necesidades emergentes en las organizaciones (...) Desafortunadamente, la administración recae en una ola instrumental al enfocar su razón de ser exclusivamente en satisfacer la avalancha de necesidades emergentes en el mundo empresarial dejando de un lado los cuestionamientos ontológicos y epistémicos de cada actuar (Blanco, 2012, p. 4).

Pero, ¿Cómo ha evolucionado la historia para que la disciplina haya tomado una tendencia hacia la ausencia del sujeto? Aunque en el decurso de los años han existido muchos cambios culturales, económicos y políticos, solo el cambio paradigmático presenciado en los siglos XIX y XX estructuró un cambio político supremamente importante en la Administración. En éste período el Estado delegó la responsabilidad de regulación de la sociedad a la lógica de mercado. Esto surgió del nacimiento del Liberalismo Económico, donde se fundamenta que la

1 La palabra administración viene del latín *administrare* (de *ad*, a y *ministrare*, servir), con la acepción de gobernar, regir y disponer de bienes como lo indica Alonso (1982), citado en Torres y Mejía, 2006, p. 114.

Economía Política delimita la razón gubernamental. Bajo tal contexto el comportamiento de los agentes del mercado terminó por no estar determinado por la legitimidad de sus actos sino por la efectividad de los mismos (Foucault, 2007). Por tanto, la sociedad dejó de contar con una regulación directa por parte del Estado, para contar con una *libertad individual* que finalmente la conduce a una regulación mercantil.

Desde los tiempos de Smith, el mercado acoge el egoísmo del sujeto como un principio ineludible para su plena consecución, donde la presencia del *otro* surge como un vínculo de mutuos intereses. Entendamos por el *otro* todo aquello diferente al yo, trátase de cosas o seres vivos. Si se mira desde una óptica económica radical las partes no consideran los beneficios que obtiene el *otro* en una relación determinada. Por lo tanto poca importancia involucra la presencia del *otro*.

Los fundamentos de libertad, egoísmo, división del trabajo y el predominio de la razón, pasaron de ser disposiciones de un estado o rey soberano (o razón gubernamental) a ser parte de los intereses particulares de los agentes que intervienen en el mercado, independientemente de si estos van en contra de los beneficios del *otro*.

No obstante, estos fundamentos enfrentan fuertes cuestionamientos que los obligan a ser replanteados. Como ejemplo de ello se tiene *la libertad individual*, en la cual el sujeto puede seleccionar, gozando de su libertad, el cargo a ocupar dentro del mercado laboral. Pero, como es bien sabido, el sujeto es constreñido por el perfil del cargo que le exige conocimientos y comportamientos específicos. Incluso, dado el detrimento de las condiciones económicas en el mundo, en muchas ocasiones el sujeto debe ocupar algún cargo inferior a su nivel académico. Foucault (2002) argumenta que es precisamente el cargo laboral el que selecciona a su ocupante. Nuevamente los postulados de la economía liberal apuntan hacia el detrimento del ser humano y su posición en el mercado.

Se suponía que las libertades del «*Dejad hacer – Dejad actuar*» acarrearían un beneficio económico para todos, el cual, según Smith, es la forma de mejorar la condición humana. Sin embargo, esta práctica, y su diseño en las escuelas de Administración más conocidas, excluye los diferentes contornos del desarrollo humano.

Conjuntamente a lo anterior, la racionalidad como emergencia de la Modernidad ha obligado a la Administración a mantener un aire de objetividad en las operaciones regulares. Por tanto, existe una invitación a ignorar la condición humana para poder desempeñar óptimamente algún cargo administrativo, lo que se traduce en un forzoso aislamiento entre la condición del sujeto y su labor. Esto es reforzado por Sperry (1973), quien afirma que existe una marcada preferencia al desarrollo del hemisferio derecho (razón, lógica) que al desarrollo del hemisferio izquierdo (sentimientos, anhelos). Pero es imposible que el ser humano pueda ignorar su subjetividad al momento de ejercer su rol como administrador. Sin embargo, no existe en ninguna instancia de la teoría administrativa un reconocimiento del ser humano más allá de la razón, limitando la comprensión del sujeto y su contexto complejo compuesto de la realidad social y la cultura organizacional.

La división del trabajo en las prácticas fabriles y manufactureras generó múltiples revoluciones en el área mercantil, socio-económica y política en la sociedad. No obstante, el análisis de su aplicación y consecuencias sólo fueron precisadas *a posteriori*, por lo tanto se proporcionaron ambientes desconocidos que no habían sido evidenciados o concientizados en la época. Foucault (2002) argumenta que la «disposición en serie de las actividades permite toda una fiscalización de la duración por el poder (...) [una] posibilidad de caracterizar, y por lo tanto de utilizar a los individuos según el nivel que tienen en las series que recorren (...) que es la capacidad final del individuo» (p. 97). La posibilidad de cuantificar los procesos continuos reiterativos en los talleres fabriles permitió por tanto una cuantificación de la labor del ser humano. Es decir existió una transformación mental colectiva que trasladó la visión del sujeto como ser humano hacia una cifra numérica. Deleuze (1990) hace evidente esta situación en las sociedades de control, es decir la sociedad ya toma una posición de «*muestra*» que lo aleja de su condición humana para significar solo un fin económico. No obstante bajo los argumentos administrativos, la cuantificación de tareas y procesos del empleado es un principio racional que se debe cumplir para satisfacer el interés de la Organización. Esta denominación del ser humano como una máquina de rendimiento surge en el siglo XV, el periodo como «la era de la técnica» (Sibilia, 2005, p. 71), donde los movimientos constates y rítmicos de las máquinas fueron poco a poco transferidos a los movimientos y ritmos del ser humano en su trabajo.

De esta manera, sentados los principios liberales del nacimiento y desarrollo de las sociedades del capital, se abre las puertas para el crecimiento y fortalecimiento del mercado y de organizaciones que luego habría que administrar.

## **La educación en la Administración de Empresas**

A partir de lo anterior y de las exigencia del mismo medio laboral y económico, existe una fuerte tendencia hacia la formación de Administradores de Empresas totalmente instrumentales, es decir que la preocupación en el campo educativo de la Administración se focaliza exclusivamente hacia el *know how* de la disciplina y no sobre la formación integral del sujeto. Por tanto, la carrera se direcciona en difundir principalmente saberes instrumentales y en menor proporción la formación de seres humanos implicados en su contexto, ambiente y sociedad.

Actualmente la deficiente fundamentación científica en gran parte de los programas operativos-administrativos en la disciplina ha generado una crisis interna que implicó una emergencia de los estudiosos en intentar otorgarle un aire de cientificidad a toda la carga instrumental aplicada en el mundo organizacional. Ante dicho intento el ambiente educativo vive una brecha entre aquellos que se piensan la administración científicamente y aquellos que se piensan la administración instrumentalmente (Blanco, 2012, p. 5).

Resultado de ello encontramos como la construcción del currículo en la Administración cuenta con una carga fundamentalmente instrumental y aplicativa (Calderón, 2005), que refleja la preocupación por el campo disciplinar más no en el individuo formante. Consecuentemente, la condición del ser humano pasa a un segundo plano debido a que su relevancia como ser/estar en el mundo queda limitado exclusivamente a un nivel operativo, por lo tanto la disciplina conduce al sujeto a una identidad configurada independientemente de su sentido creativo, crítico y propositivo (Maturana, 2001).

A partir de lo anterior, existe una baja participación en los estudiosos de la disciplina por generar conocimiento que enriquezca la Administración. Reconociéndose de esta forma un anonimato del sujeto que desee emprender transformaciones en su alrededor. Condición que se genera al no contar con los fundamentos investigativos para hacerlo (Calderón,

2005, p. 68) como también a la arraigada formación académica reiterante, sin trascendencia en el tiempo y descontextualizada de su medio. El resultado de ello reproduce la realización de trabajos aplicados, con enfoques empíricos y bajo líneas positivistas que difícilmente reivindicán la posición de un ser pensante en la disciplina.

La emergencia científica y epistemológica de la Administración radica en evitar los permanentes fracasos al cual se enfrenta la disciplina ante la proliferación de aquellas teorías pop de la Administración o teorías de supermercado, es decir aquellas propuestas empresariales que sustentadas bajo experiencias exitosas particulares pretenden ser abordadas universalmente generando resultados contrarios a los esperados. Ejemplo de ello tenemos la Reingeniería, la quinta disciplina, entre otra (Blanco, 2012, p. 5).

Para Bédard (2003) los programas administrativos no se debaten ni critican<sup>2</sup> en el aula las teorías administrativas, ya que estas se limitan a ser divulgadas como un recuento histórico. Por lo regular las asignaturas predispuestas para presentar las teorías administrativas y las teorías organizacionales que sustentan la carrera administrativa se ajustan a una simple exposición de cada una de ellas, sin permitir la discusión y la construcción de nuevos paradigmas que permitan revolucionarlas al contexto actual por parte de los estudiosos de la disciplina. Es decir, son aceptadas como axiomas de comportamiento, ejecución y proliferación.

De igual forma es importante resaltar que existe en la Administración un marcado aislamiento respecto a los principios éticos y humanísticos que construyen un sujeto responsable con su ambiente ecológico y con la sociedad. Por lo tanto, el marcado empeño de reconocer al profesional como una máquina que opera constantemente bajo instrumentos de cálculo, predicción, etc. lo engecece frente a su reconocimiento como ser humano que transforma su realidad.

Por tanto, la distancia existencial entre los principios éticos – humanísticos y los temarios administrativos inducen al estudiante a considerarlos irrelevantes para su aplicación en el quehacer de la Administración. Esta irre-

2 La educación (...) se hace en pocas palabras [bajo] ninguna explicación, [existe] en el límite un silencio total que no será interrumpido más que por señales (...) El alumno deberá haber aprendido el código de las señales y responder automáticamente a cada una de ellas» (Foucault, 2002, pp. 101 – 102).

levancia se manifiesta en la prevaeciente búsqueda hacia el crecimiento económico y utilitario antes de cualquier fundamento social y ambiental.

La posibilidad de construir redes colectivas que promulguen sentidos de vida alternos a los implantados por las repetitivas prácticas institucionalizadas (basado en los repetitivos modelos analíticos<sup>3</sup>) promoverá la adquisición de experiencias más humanas que despierten nuevas conclusiones en la disciplina administrativa.

### **Potencializarían de la educación en la administración de empresas**

La educación debe abarcar mucho más que la simple promulgación y procesamiento de la información promoviendo la socialización y la creación colectiva. Respecto a lo primero, ella debe implicar un proceso de socialización entre el individuo y la sociedad que lo alberga, sobre la base de que existen una memoria y una historia replicables y transformables de generación en generación. Sobre lo segundo, la educación implica un acto creativo que permite revolucionar los paradigmas colectivos y de esta forma la concepción del mundo en el individuo. De esta manera reconoce el acto del *acontecimiento*, en el cual el futuro y el pasado del sujeto son actos potencializables en su presente-presente.

Savater (1999) afirma que la «enseñanza nunca es una mera transmisión de conocimientos objetivos o de destrezas prácticas, sino que se acompaña de un ideal de vida y de un proyecto de sociedad (...) la educación es tarea de sujetos y su meta es formar también sujetos» (p. 66).

La participación del ser humano en su proceso formativo como profesional no sólo le da una posición en el mundo sino que pone en evidencia el tiempo y el espacio que lo constituye. Dicha constitución no se limita a la mera transferencia de información sino que por el contrario habilita las condiciones para construir su realidad a partir del pensar-se, atravesando las barreras subjetivas del ser humano para desplegarlas colectivamente. Complementariamente al espacio y tiempo que consti-

3 «La tradición desarraiga tan hondamente la historicidad del Dasein, que este no se moverá ya sino en función del interés por la variedad de posibles tipos, corrientes y puntos de vista del filosofar en las más lejanas y extrañas culturas, y buscará encubrir bajo este interés la propia falta de fundamento» (Heidegger, 1927, p. 32).

tuye al sujeto la *contingencia*<sup>4</sup> le permite ejercer un proceso innovador y creativo, abriendo paso a transformaciones de sí mismo y su entorno.

Con estos elementos, este artículo construye una propuesta del mismo tenor que plantea Aktouf (2001): «el objeto (...) no es el de operar una ruptura radical entre lo que presentamos como modelo clásico (...) y (...) el modelo humanista. Es mucho más: mostrar cómo es posible lograr una complementariedad entre los dos, altamente deseable» (p. 133).

En efecto, la intencionalidad es brindar ambientes de creatividad, discusión y aprendizaje que le permitan al estudiante ligar su condición humana y la del *otro* dentro de su profesión. Para ello, es importante proliferar el acto comunicativo de doble vía entre el docente y el estudiante de la disciplina en el aula, con el ánimo de que el proceso educativo no consista en la divulgación indiscutible y axiomática de las teorías administrativas, sino que por el contrario estas sean abiertas a la discusión y a la creación de nuevas propuestas o emergencias que posibiliten cambios determinantes en la disciplina.

El hecho de permitir al sujeto participar en su rol como administrador implica entender que la realidad «no es» sino que por el contrario «*está siendo*», es decir depende del sujeto que hace su realidad a medida que la construye, bajo los términos Heideggerianos hace *historicidad* (1927).

Es así como guiándose por el concepto de Heidegger «*enseñar es dejar aprender*», el docente podrá a partir del dialogo de las teorías administrativas y de los temarios instrumentales generar espacios que promulguen su sentir y criterio pero será el estudiante quien construya su saber. Por tanto, el acto educativo dejar de ser una acción comunicativa unidireccional para convertirse en una acción creativa y participativa.

Complementariamente a la participación del sujeto en la disciplina, se hace menester fomentar en la disciplina un mayor énfasis investigativo y generador de conocimiento. Esto permitiría el despertar de nuevas finalidades dentro de las metas y objetivos de la organización sin olvidar, por supuesto, la vinculación del otro en la gestión administrativa.

4 El reconocimiento de que el ser humano es contingente dado su condición finita y situacional le permite al sujeto actuar diferente, es decir le permite renovarse, pensarse, situarse en un espacio/tiempo que se configura permanentemente (Mélich, 1999).

De la creación de nuevos ambientes investigativos se pueden generar nuevos paradigmas en la gestión administrativa, por tanto pueden proliferar quiebres respecto al ambiente y comportamiento del sujeto dentro de la organización. Es decir, la construcción de otros imaginarios colectivos dentro de la disciplina administrativa implica una gran revolución en el campo organizacional y epistemológico, generándose de ésta forma una espiral investigativa que nunca se detendrá fundada en un sujeto inquieto por su profesión.

A partir de estos posibles quiebres dentro del mundo organizacional se contemplan fuertes cambios sociales, políticos y económicos en la sociedad. Hechos que serían determinantes para el cambio que muchos humanistas desean contemplar.

El propósito educativo parece consistir entonces en recordarle al ser humano a ser humano, reivindicando su condición política. La invitación a remozar el sujeto político dentro de la disciplina administrativa permitiría remover el afán de consecución utilitaria individual. De esa manera, la Administración construiría un sujeto que hace presencia no sólo como un ejecutante sino como un creador de nuevos caminos y respuestas para el campo de estudio. Por tanto, las teorías que fundamentan sentimientos competitivos y egoístas podrían pasar a ser el basamento de actos implicativos y beneficiosos para el otro y para la organización.

## Conclusiones

El administrador de empresas emerge dentro de su disciplina como un hacedor de las estrategias que benefician a la organización al cual pertenece. Es así como su presencia como ser benefactor queda limitada exclusivamente a su recompensa económica y de igual manera como experiencia laboral. Por tanto, se le visualiza como un *ser-organizacional* que vive para su organización, promulgando las teorías y herramientas memorizadas en su formación como profesional y cimentadas en su quehacer diario. Derivadamente, su posición como *ser –sujeto* ha sido desterrada de su gestión por toda la carga histórica que sustenta la evolución epistemológica que cimenta su profesión.

Si bien es cierto que muchas teorías administrativas, como la escuela de Relaciones Humanas, se han pensado en el ser humano, también es conveniente resaltar que no dejan de alejarse del beneficio económico

que éste implica. Es decir, que tan complacido se sienta el sujeto consigo mismo dentro de la organización no dependerá de su reivindicación subjetiva y ontológica, sino de que tanto crecimiento productivo genera.

Por tanto, es conveniente analizar qué tan transparentes resultan las intenciones de aquellas teorías administrativas que se denominan con «*sentido humanista*», para que finalmente no se traduzcan en la operación tradicional y previsible administrativa: incremento en la producción, enriquecimiento y posicionamiento de la organización en el mercado. La cual no significa que este mal, sino que el propósito de la administración es incompleto.

Es indispensable la vinculación del ser humano y del otro en los propósitos administrativos de cualquier organización. Es bajo ésta convicción que se desemboca al campo educativo, como un camino determinante para despertar en el estudiante y estudioso de la disciplina su posición crítica, propositiva y esperanzadora, bajo los términos de Mélich (1999), dentro de la profesión que va a desempeñar en su vida.

Es así como se hace conveniente desarrollar futuras investigaciones que permitan soportar más el papel del sujeto dentro de la profesión administrativa. Es decir vincular más la posición del estudiante frente a las carreras administrativas bajo el contexto actual; continuar analizando y replanteándose los programas curriculares de la carrera de Administración de empresas; estimular la investigación y los ambientes de discusión académica para conectar más al individuo en toda su naturaleza con su profesión.

## Referencias

- Aktouf, O. (2001). *La metodología de las ciencias sociales y el enfoque cualitativo en las organizaciones, una introducción al procedimiento clásico y una crítica*. Cali: Edit. Artes Gráficas del Valle Ltda.
- Bédard, R. (2003). Los Fundamentos del Pensamiento y las Prácticas Administrativas. El Rombo y las Cuatro Dimensiones Filosóficas. En *Revista Ad – Minister*. Universidad EAFIT. Medellín: No. 3 Junio – Dic de 2003. Extraído el 29 agosto de 2011, de [http://remineo.com.mx/v2/Comunes/CodVerDoc.php?id\\_Doc=112](http://remineo.com.mx/v2/Comunes/CodVerDoc.php?id_Doc=112)
- Blanco, C. (2012). Invitación a una Administración de Empresas bajo el Desarrollo Humano (DH): Propósito en la Educación. *Simposio Internacional de Pedagogía – Humanidades y Educación. Escuela y*

- Pedagogía Transformadora*. Abril 19 y 20 de 2012. Cali: Universidad Autónoma de Occidente.
- Calderón, G. (2005). *Aprender a investigar Investigando. Errores más frecuentes en el proceso investigativo y como evitarlos. Una aplicación en las ciencias de la Administración*. Manizales: Universidad Nacional de Colombia Sede Manizales. Facultad de Ciencias y Administración.
- Deleuze, G. (1990). *Post-Scriptum sobre las Sociedades de Control*. Extraído el 29 agosto, 2011 de [http://www.oei.org.ar/edumedia/pdfs/T10\\_Docu1\\_Conversaciones\\_Deleuze.pdf](http://www.oei.org.ar/edumedia/pdfs/T10_Docu1_Conversaciones_Deleuze.pdf)
- Foucault, M. (2002). *Vigilar y Castigar*. Buenos Aires: Siglo XXI Editores.
- Foucault, M. (2007). *Nacimiento de la Biopolítica*. Buenos Aires: Fondo de Cultura Económica de Argentina.
- Heidegger, M. (1927). *Ser y Tiempo*. Extraído el 10 agosto, 2010 desde la Edición Electrónica de [www.philosophia.cl/](http://www.philosophia.cl/) Escuela de Filosofía Universidad ARCIS.
- Maturana, H. (2001). *Emociones y Lenguaje en Educación Política*. Extraído el 6 de junio del 2011 de <http://www.franjamoradapsico.com.ar/home/descargas/libros/maturana/Humberto%20Maturana%20Emociones%20y%20Lenguaje%20en%20Educacion%20y%20Politica.pdf>
- Mélich, J. (1999). *Memoria y Esperanza*. Extraído el 10 julio de 2011 de <http://pendientedemigracion.ucm.es/info/site/docu/18site/a2melic.pdf>
- Savater, F. (1999). *El valor de educar*. Extraído el 29 octubre de 2011 de [http://www.4shared.com/document/0CeAZ0ah/Savater\\_Fernando\\_El\\_valor\\_de.htm](http://www.4shared.com/document/0CeAZ0ah/Savater_Fernando_El_valor_de.htm)
- Sibilia, P. (2005). *El hombre postorgánico: Cuerpo subjetividad y tecnologías digitales*. Buenos Aires: Fondo de Cultura Económica de Argentina S.A.
- Sperry, R.W. (1973) Lateral Specialization of Cerebral Function In the Surgically Separated Hemispheres. Extraído el 18 de julio del 2012 de <http://people.uncw.edu/puente/sperry/sperrypapers/70s/173-1973.pdf>
- Torres, S. y Mejía, A. (2006). *Una visión contemporánea del concepto de administración: revisión del contexto colombiano*. Extraído el 6 junio de 2011 de <http://redalyc.uaemex.mx/pdf/205/20503205.pdf>