



Acciones y prácticas asociadas a los Procesos de Aprendizaje Organizacional en empresas certificadas del Valle del Cauca

Investigador Principal

Psic. María Angélica García López

Magister en Psicología – Énfasis en Organizacional y del Trabajo

Especialista en Procesos Psicosociales para la Efectividad Organizacional

Instituto de Psicología

Grupo de Investigación “Psicología Organizacional y del Trabajo”

Línea Gestión y Generación de Conocimiento

Santiago de Cali, Octubre de 2009

EL PROBLEMA

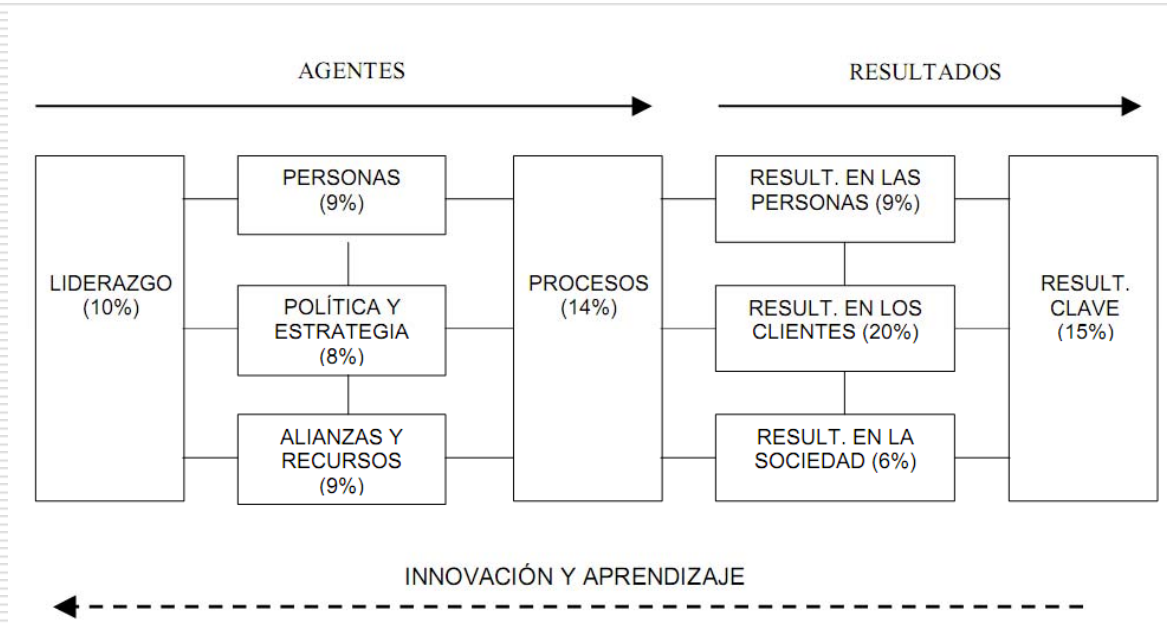
Las lógicas de la sociedad moderna caracterizadas por crecientes y complejos procesos tecnológicos, económicos, sociales, políticos, ideológicos, presionan transformaciones aceleradas a la gestión de las organizaciones. Los altos niveles de competitividad que se genera en la economía mundial, nacional y regional en los diferentes sectores productivos, hace que las organizaciones emprendan diversos procesos internos que le permitan su mantenimiento, supervivencia o desarrollo y que más allá de ser implementados como parte de la gestión, deben ser reconocidos por organismos externos y autorizados para certificar el nivel de calidad y posibilitar la inserción en nuevos mercados o el mantenimiento en los que pertenece.

EL PROBLEMA

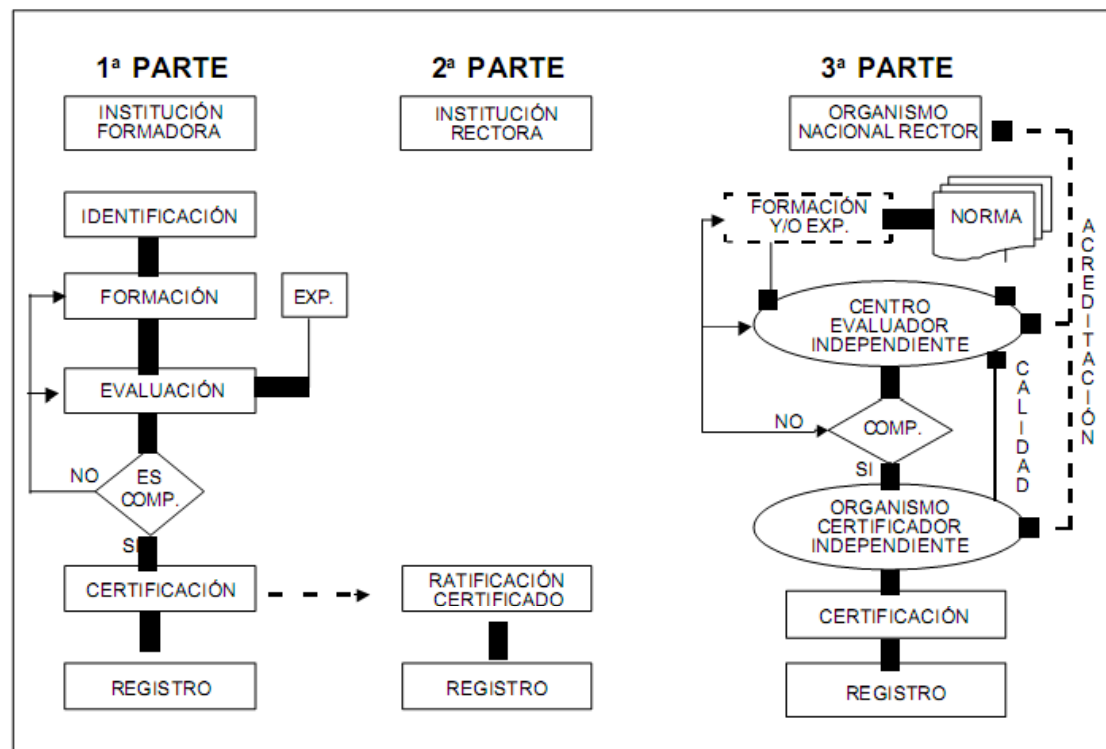
Sistemas de Gestión, Producto, Personal, y Específicos.

- Norma ISO 9001 que certifica la excelencia en el desempeño de los procesos de la organización según los requisitos específicos del sector productivo.
- Norma ISO 14001 que se orienta al manejo y mejoramiento de los impactos ambientales significativos para la organización en el marco de la responsabilidad personal sobre el medio ambiente.
- Norma OHSAS (Occupational Health and Safety Assessment Series) 18001 que se ocupa de la seguridad y la salud ocupacional.
- a Norma ISO 22000 del Sistema de Inocuidad Alimentaria; la Norma ISO 27001 del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información.
- Norma NTC GP 10000 Sistema de Gestión de la Calidad para las Entidades Públicas.
- Norma HACCCP Sistema de Análisis de Peligros y Puntos de Control Críticos.
- Norma PYME NCh 2909, Certificación para PYMES.

PROCESO DE CERTIFICACION



PROCESO DE CERTIFICACION



LA PREGUNTA

¿Cuales son las acciones y prácticas que desde la versión de los actores sociales, han generado procesos de aprendizaje organizacional en empresas del Valle del Cauca con certificación en los sistemas de gestión?

MARCO CONCEPTUAL DE REFERENCIA

Aprendizaje Organizacional

Acción

Prácticas

Actores - agentes

APRENDIZAJE ORGANIZACIONAL

“Cambio de un estado a otro, sea éste intencional o no, de la organización, es decir, que el concepto de aprendizaje es valorado por su carácter dinámico y procesual”(Antonello, 1995).

“Proceso continuo de apropiación y generación de nuevos conocimientos en los niveles individual, grupal y organizacional, envolviendo todas las formas de aprendizaje en el contexto organizacional, en una dinámica de reflexión y acción sobre las situaciones problema” (Antonello, 2005)

“Cambio en el sistema de valores y de conocimientos que mejoran las capacidades de resolución de problemas y de acción, a partir de los individuos al interior de una organización, que difiere cualitativa y cuantitativamente de la suma de los aprendizajes individuales, producido a partir de sus interacciones” (Probst y Buchel 1995)

APRENDIZAJE ORGANIZACIONAL

FOCOS

1. Socialización del aprendizaje individual.
 2. Proceso-Sistema.
 3. Cultura.
 4. Gerenciamiento del conocimiento.
 5. Mejora Continua.
 6. Innovación.
-

APRENDIZAJE ORGANIZACIONAL

EJES

1. Proceso
 2. Cambio
 3. Grupo
 4. Creación y reflexión
 5. Acción
 6. Situación
 7. Cultura
-

APRENDIZAJE ORGANIZACIONAL

NIVEL: Individual y colectivo.

CONTENIDO: Conceptual y operativo.

FASES: Adquisición e interpretación, síntesis y codificación, transmisión y almacenamiento, implementación y evaluación.

AGENTES: Individuos. Procesos de pensamiento y de acción.

CONDICIONES: Incrustaciones históricas, liderazgo y autoridad, límites internos y externos, comunicación, transferencia, integración.

ACCION

El concepto de acción desde los planteamientos de Weber (1977), es entendida como una conducta humana (externa o interna, omitida o permitida) siempre que el sujeto de la acción enlace a ella un sentido subjetivo.

Respecto de la acción social, plantea que es una acción donde el sentido mentado por el sujeto se orienta o refiere a la conducta de otros, de tal manera que la acción en esta perspectiva social, tiene condición fundamental el comportamiento de los demás para llevar a cabo para orientar su curso, se reconoce a su vez el carácter subjetivo de la misma (ideas, metas, valores y emociones, entre otros).

ACCION

Weber distingue entre el significado y el sentido que los sujetos le atribuyen a la acción social, y plantea cuatro (4) tipos de acción: 1) racional con arreglo a fines en las que las expectativas de los otros y de la sociedad son condiciones o medios para el logro de fines propios racionalmente elaborados. 2) racional con arreglo a valores, en la que la creencia consciente en valores con significación social (ético, estético, religioso) determina la conducta, sin que se persiga un resultado. 3) afectiva, la cual está determinada por afectos y estados emocionales actuales. 4) tradicional, determinada por una costumbre arraigada.

Weber distingue diferentes momentos de la acción social, evidenciando así que el sujeto le imprime su propio punto de vista a la acción que va a llevar a cabo, se trata entonces de sujetos racionales en los que los hechos sociales son más que "cosas" de posible objetivación, sino que son acciones susceptibles de observarse a manera de datos, desde el sentido de la acción.

ACCION

Giddens (1984) desde la teoría de la estructuración discute la relación entre la acción y la estructura en una permanente interacción dialéctica, donde toda acción social implica estructura, y toda estructura implica acción social, de tal manera que acción y estructura se encuentran inextricablemente intrincadas en toda actividad o práctica humana.

Parte del análisis de las prácticas sociales recurrentes, ordenadas a través del tiempo y el espacio, es decir, "las actividades no son creadas por los actores sociales, sino continuamente recreadas por ellos a través de los diversos medios por lo que se expresan a sí mismos como actores. Por medio de sus actividades los agentes producen las condiciones que hacen posibles esas actividades", las personas como agentes se implican en las prácticas y mediante esas prácticas recurrentes se producen la conciencia y la estructura que dan sentido a la acción.

ACCION

Nociones sobre los actores sociales: 1. tienen capacidad de racionalización, lo cual significa el desarrollo de rutinas que los capacitan para manejar eficazmente la vida social, y 2. tienen motivaciones para actuar, que implican deseos que impulsan la acción, de tal manera que si la racionalización y la reflexividad están implícitas en la acción, las motivaciones son potencializadores para dicha acción, por lo tanto juegan un papel muy importante en la conducta humana.

De esta manera, la importancia atribuida a la acción va ligada a la noción de agente, quien es el que tiene el poder de controlar continuamente sus pensamientos y actividades, al igual que los contextos físicos y sociales y por lo tanto tienen la capacidad de introducir cambios en el mundo social, es decir, un actor deja de ser agente si pierde esta capacidad, porque la acción implica poder o capacidad de transformar la situación.

ACCION

El comportamiento intencional al que viene dirigido por normas o se orienta por reglas. Las reglas y normas no son algo que acaezca, sino que rigen en virtud de un significado intersubjetivamente reconocido. Las normas tienen un contenido semántico, justamente un sentido que siempre que un sujeto capaz de entenderlo las sigue, se ha convertido en razón o motivo de un comportamiento; y es entonces cuando hablamos de una acción. Al sentido de la regla responde la intención de un agente que pueda orientar su comportamiento por ella. Solo a este comportamiento orientado por reglas lo llamamos acción; solo de las acciones decimos que son intencionales. Un comportamiento observable cumple una norma vigente si y solo ese comportamiento puede entenderse como producto de un sujeto agente que ha entendido el sentido de la norma y la ha seguido intencionalmente.

ACCION

Para el análisis del concepto de acción es fundamental el concepto de seguir una regla, el aspecto de actividad teleológica o consecución de fines solo se torna relevante para planteamientos causales.

Del concepto de seguir una regla sigue un concepto de capacidad de acción, conforme al cual un sujeto a) sabe que sigue una regla b) en las circunstancias apropiadas está en condiciones de decir qué regla está siguiendo, es decir, de indicar el contenido proposicional de "conciencia de regla".

La conciencia de regla es susceptible de explicitación, por el mismo sujeto, el sujeto es capaz de explicitarla.

Las ciencias de la acción se ven ante la tarea de describir objetivaciones dotadas de sentido y a analizar conforme a características internas las reglas conforme a las que han sido producidas.

ACCION

Reglas instrumentales versan sobre objetos susceptibles de manipulación en la solución de tareas técnicas. En cuanto han de elegirse entre varias reglas técnicas ha de ponderar las diversas razones en pro y en contra añadiendo adicionales de éxito.

Reglas con arreglo a fines - estratégicas versan acerca de decisiones monológicas de adversarios que actúan de forma racional con arreglo a fines. El punto de referencia trasciende el cumplimiento de tareas técnicas y adquiere prioridad el éxito en la competencia con un adversario. Adversario es aquel sujeto que actúa de forma racional con arreglo a fines, cuyas decisiones y posibilidades de decisión ha de tener en cuenta en sus decisiones el sujeto de la acción.

Reglas de acción social ponen orden en las interacciones. (mundo social), la tarea de regular un contexto con el que ya se encuentran. La orientación de las reglas de acción regulada por normas sustituye el éxito por *el entendimiento*, que terminan en un saber que sea comunicativamente compartido por los participantes, es decir que represente una posesión común.

ACCION

Arendt (1993). Actividades fundamentales de "*la vida activa*", expresión utilizada por para designar las actividades fundamentales bajo las que se ha dado al hombre vida en la tierra: labor, trabajo y acción.

La labor, corresponde a la actividad del proceso biológico del cuerpo humano.

El trabajo, es la actividad que corresponde a lo no-natural de la existencia del hombre, proporciona un "artificial" mundo de cosas, claramente distintas de todas las circunstancias naturales.

La acción por su parte, es la única actividad que se da entre los hombres sin la mediación de cosas o materias, corresponde a la condición humana de la pluralidad, al hecho de que los hombres, no el hombre, vivan en la tierra y habiten en el mundo. La pluralidad es la condición de toda vida política.

ACCION

Labor, trabajo y acción están enraizados en la natalidad, dado que tienen la misión de proporcionar y preservar el constante flujo de nuevos llegados que nacen en el mundo como extraños. Sin embargo, de las tres actividades de la vida activa, la acción es la que mantiene la más estrecha relación con la condición humana de la natalidad; el nuevo comienzo inherente al nacimiento se deja sentir en el mundo sólo porque el recién nacido posee la capacidad de empezar algo nuevo, es decir, de actuar.

Este sentido de iniciativa, elemento de la acción, es inherente a todas las actividades humanas. Sin embargo, para Arendt los seres humanos están condicionados (y por ende sus acciones) por las cosas en que entran en contacto y se convierten de inmediato en una condición de su existencia, aunque no de manera absoluta.

ACCION

Actuar, en su sentido más general, significa tomar iniciativa, comenzar, poner algo en movimiento. Los hombres que toman la iniciativa, se aprestan a la acción, es el comienzo de alguien que es un principiante por sí mismo.

Verbo "actuar". Verbo griego archein (comenzar, guiar y finalmente, gobernar). Verbos latinos agere (poner en movimiento, guiar) y gerere (cuyo significado original es "llevar"). Parece como que cada acción estuviese dividida en dos partes, el comienzo, realizado por una sola persona, y el final, en el que se unen muchas para "llevar" y "acabar" la empresa aportando su ayuda.

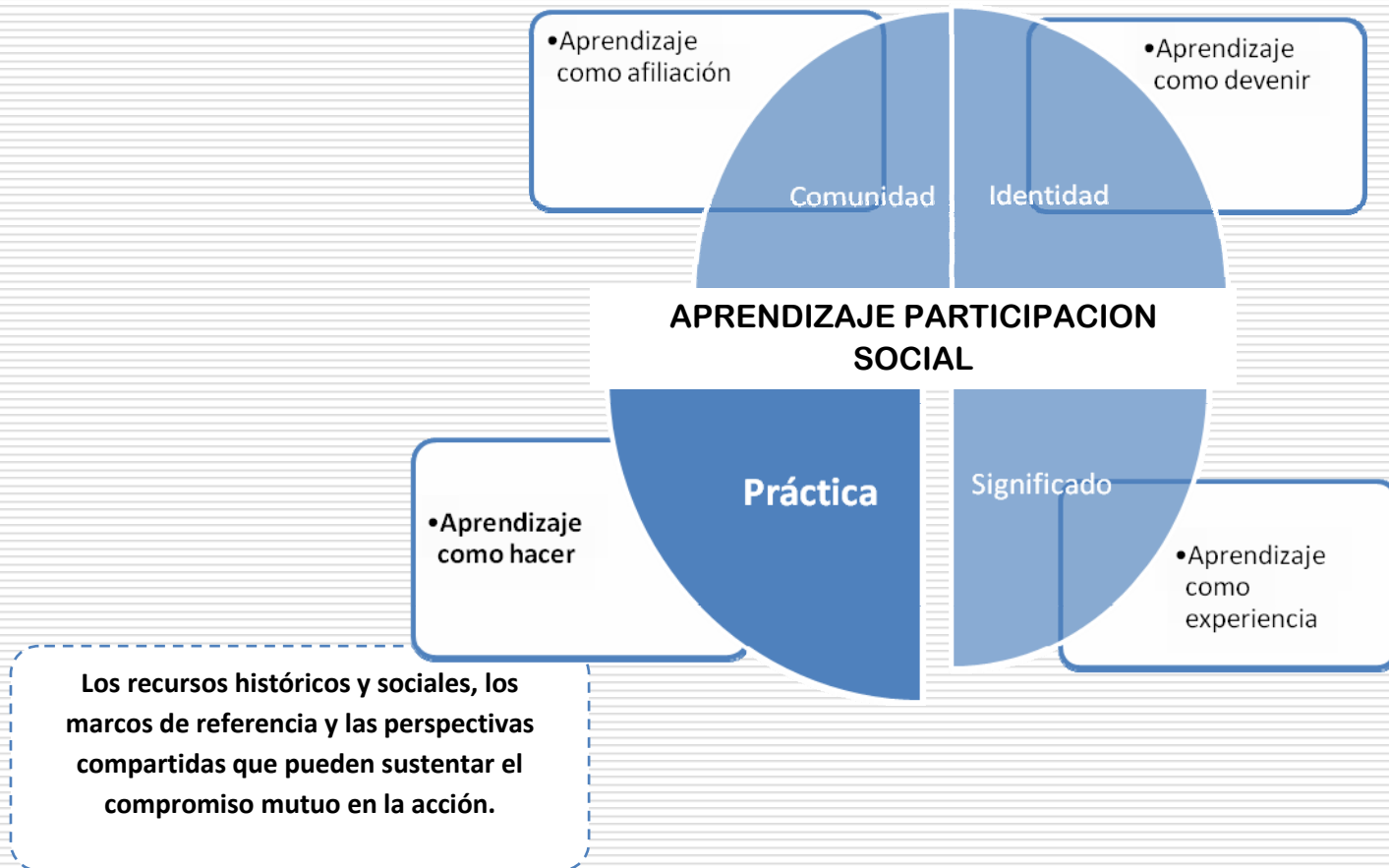
El discurso por tanto, es develador de la acción y del sujeto, y su acompañamiento se hace pertinente a través de la palabra hablada en la que se identifica como actor, anunciando lo que hace, lo que ha hecho, y lo que intenta hacer.

PRACTICAS

Premisas

- Somos seres sociales.
- El conocimiento es una cuestión de competencia en relación ciertas empresas valoradas.
- Conocer es cuestión de participar en la consecución de estas empresas.
- El significado es, en última instancia lo que debe producir el aprendizaje.

PRACTICAS



PRACTICAS

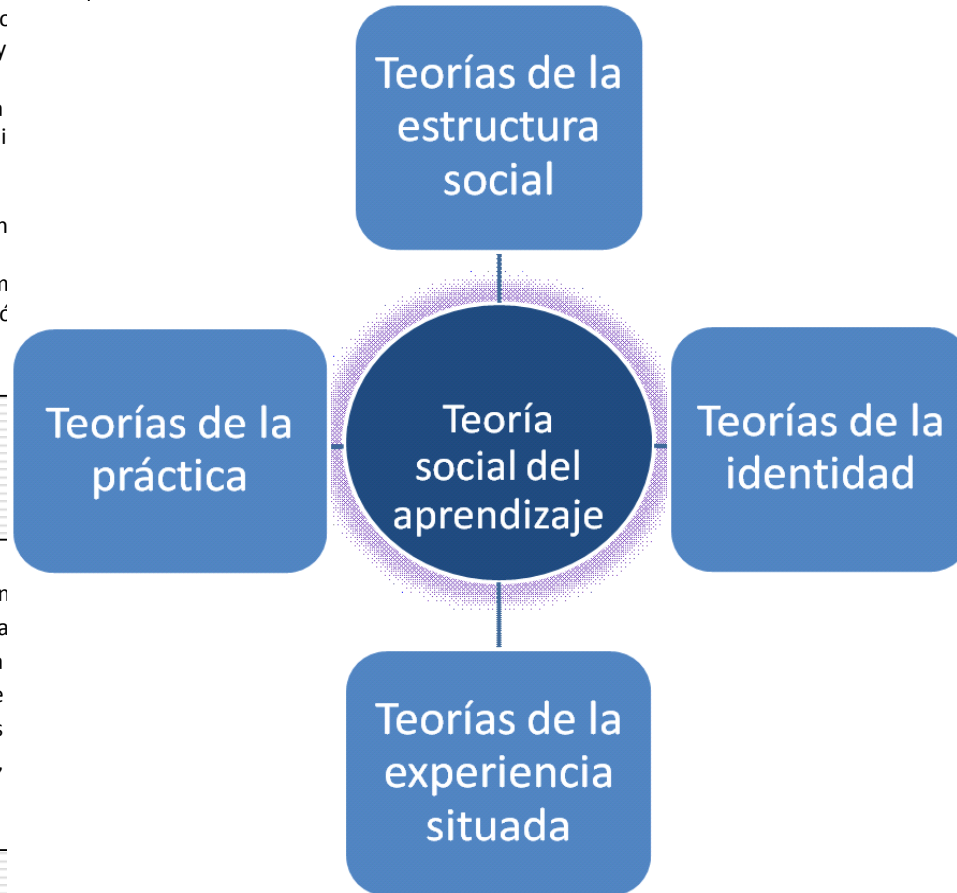
Marx. Noción "praxis". Contexto sociohistórico una explicación materialista de la conciencia y creación de la historia.

Bourdieu. Carácter generativo de la estructura que las prácticas culturales encarnan las relaciones de clase.

De Certeau. Para teorizar lo cotidiano como resistencia a estructuras hegemónicas y el control de la escala de espacio de producción local.

Habermas. El mundo vivo y no el sistema como fondo para una racionalidad de la comunicación.

Abordan la producción y reproducción de maneras concretas de participar en el mundo. Se ocupa la actividad cotidiana y de los escenarios de la realidad, pero destacando los sistemas sociales de recursos compartidos por medio de los cuales los grupos organizan y coordinan sus actividades, relaciones mutuas y sus interpretaciones del mundo.



PRACTICAS

Interaccionismo Social

Psicología Social

Investigación de las organizaciones

Abordan la formación de diversos tipos de configuraciones sociales (locales y globales) y los mecanismos de cohesión que las producen, mantienen y reproducen en el tiempo

Intentan explicar cómo las personas producen significado, lo cual supone cuestiones de participación social y de relaciones de poder de una manera fundamental.



PRÁCTICA

- **Significado:** supone el empleo del lenguaje, incluye relaciones sociales, denota alcanzar un acuerdo.
 - **Comunidad:** cada participante crea vínculos fuertes en la participación de acciones que se negocian mutuamente.
 - **Aprendizaje:** es una estructura emergente caracterizada por historias compartidas de aprendizaje en la que se consolida la práctica.
 - **Limite:** la participación en varias comunidades de práctica al mismo tiempo establece límites que las conectan dándoles continuidad y formando su panorama social.
 - **Situación:** las prácticas tienen la doble característica de lo local y lo global que a través de las constelaciones de práctica permiten que actúen interfuncionalmente.
 - **Conocer en el práctica:** la comunidad de práctica establece un régimen de competencia negociado localmente, que identifica quién es un participante competente, qué aprende en la práctica y qué conoce a partir de su experiencia de significado.
-

PRÁCTICA

SIGNIFICADO	Participación	Posibilidad de reconocimiento mutuo donde emerge la afiliación a comunidades de práctica y la intervención activa en empresas sociales
	Cosificación	Es el proceso de dar forma a nuestra experiencia produciendo objetos que plasman esta experiencia en una "cosa"
COMUNIDAD	Compromiso mutuo	Las personas participan en acciones que negocian mutuamente creando vínculos fuertes que sostienen a la comunidad
	Empresa conjunta	Es una respuesta negociada a las exigencias de la comunidad, creada con responsabilidades mutuas que cohesionan la comunidad
	Repertorio compartido	Son productos contextualizados dentro de la comunidad que cobran un significado importante para la justificación de sus empresas y pueden utilizarse para nuevos fines que renueven el compromiso en la práctica

PRÁCTICA

APRENDIZAJE	Estructura emergente	La participación y la cosificación como formas de memoria y fuentes de continuidad y discontinuidad
	Historias compartidas	Lo que se aprende es de tipo dinámico que se va desarrollando en un proceso continuo en busca de la comprensión y ajustes de los propósitos del compromiso mutuo
LÍMITE	Relaciones limitáneas	La participación en varias comunidades de práctica al mismo tiempo establece límites que conectan las prácticas implicadas creando continuidad entre ellas a través de objetos limitáneos y corredurías
	Conexiones	Se establecen en las fronteras entre comunidades de práctica donde conjuntamente se crea una empresa productiva donde se negocian significados y perspectivas divergentes

PRÁCTICA

LOCALIDAD	Constelaciones de práctica	Están conformadas por diferentes comunidades de práctica que a través de los límites y compromisos se configuran de manera institucional y global y que actúan interinstitucionalmente conservando su identidad
	Local y global	Son niveles relacionados de participación que siempre coexisten y se conforman mutuamente en un proceso de expansión donde se reinterpreta de forma local los significados y pueden perderse contenidos y contextos