



**INSTITUTO DE PSICOLOGIA
UNIVERSIDAD DEL VALLE**

**Grupo de investigación Psicología Organizacional y del Trabajo
RED DE INVESTIGADORES EN PSICOLOGIA ORGANIZACIONAL Y DEL
TRABAJO - ASOCIACION COLOMBIANA DE FACULTADES DE
PSICOLOGIAASCOFAPSI**

**I SEMINARIO NACIONAL DE INVESTIGACIÓN EN PSICOLOGÍA
ORGANIZACIONAL Y DEL TRABAJO**

Perspectivas y desafíos disciplinares y profesionales

**PUNTOS BÁSICOS PARA PRESENTAR PROYECTO DE INVESTIGACIÓN
EN CURSO**

1. Institución / Grupo de investigación / Línea de investigación:

Universidad del Valle / Grupo de Investigación en Psicología Organizacional y del Trabajo /
Gestión y Generación de Conocimiento

2. Título de la investigación:

“Acciones y prácticas asociadas a los procesos de aprendizaje organizacional en empresas
certificadas del Valle del Cauca”.

3. Objetivos de investigación:

Objetivo General

Identificar 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.

Específicos

- Caracterizar los tipos de acciones que generan procesos de aprendizaje organizacional desde la versión de los actores sociales.
- Caracterizar los procesos de aprendizaje organizacional privilegiados por las organizaciones en los procesos de certificación de los sistemas de gestión.
- Brindar elementos que posibiliten reflexionar sobre los procesos de aprendizaje organizacional desde una perspectiva psicosocial, a partir de las acciones y prácticas.

4. Aspectos conceptuales centrales

Aprendizaje Organizacional

Antonello (2005; citada en Ruas, Antonello y Boff, 2005) al comparar la definición de aprendizaje organizacional de diferentes autores encuentra que el elemento común es el 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. Se identifican desde esta autora seis focos en el aprendizaje organizacional:

Los autores que se focalizan en la *socialización del aprendizaje individual*, entre los que se pueden mencionar las teorías del aprendizaje experiencial (a partir de los trabajos de Piaget y Kolb, 1990; citados por Ruas, Antonello y Boff, 2005), los que consideran el individuo como agente en las organizaciones de aprendizaje (Argyris y Schön, 1978, citados por Ruas, Antonello y Boff, 2005) y los que parten de la importancia de la iniciativa de interacción del individuo con sus pares de trabajo organizados en grupo (Nonaka y Takeuchi, 1997, citados por Ruas, Antonello y Boff, 2005). En este sentido, diferentes autores (Levy-Leboyer, 2003; Le Boterf, 2000; Wenger, 2001), manifiestan que el aprendizaje se da en la interacción social, y que el conocimiento, la experticia o dominio de un saber, se construye a partir de la exposición y el hacer (actuar) en diferentes escenarios u ocupaciones. Se deja al individuo la responsabilidad de descubrir o discriminar el entramado del contexto, que solo lo puede hacer al enfrentarse a él. De esta forma, el individuo construye simultáneamente su trayectoria personal y profesional, a partir de la cual descubre elementos que le permiten aprender y hacerse más competente en el trabajo u ocupación. Esta condición es compleja, puesto que, el individuo que debe asumir esta situación, debe considerar diversos aspectos en el contexto que son variables, poco explicitados y difícilmente detectables.

Los autores que se focalizan en el *proceso-sistema* y conciben el aprendizaje organizacional como el proceso por medio del cual las organizaciones entienden y gerencian sus experiencias, en las que los individuos aprenden como parte de sus actividades diarias especialmente cuando entran en interacción con los otros y con el medio exterior. El sistema en su totalidad aprende a obtener retroalimentación del ambiente anticipando cambios posteriores (Argyris y Schon, 1978, citados por Ruas, Antonello y Boff, 2005). En este mismo sentido (Walsh y Ungson 1991 citados por Ruas, Antonello y Boff, 2005) conciben que el aprendizaje organizacional se da a través de dos procesos, el aprender de la experiencia acumulada o memoria colectiva como de los proyectos puestos en práctica.

Los autores que se focalizan en la *cultura*), proponen que el papel de los individuos como aprendices se da con la construcción de significados, adquiriendo e influenciando los procesos

de aprendizaje y el desarrollo de conocimiento en su trayectoria de participación (Weick y Westley, 1996, citados por Ruas, Antonello y Boff, 2005), afirman que la cultura debe ser comprendida fundamentalmente como una forma compartida de dar sentido a las experiencias, la cual está basada en la historia compartida (Argyris, 1996, citados por Ruas, Antonello y Boff, 2005).

Los autores focalizados en el *gerenciamiento del conocimiento* (Garvin, 1993, citado por Ruas, Antonello y Boff, 2005) afirman que una organización aprende cuando es hábil en crear, adquirir y transferir conocimiento y en modificar su comportamiento de manera que refleje el nuevo conocimiento y los nuevos insights. Es así como el aprendizaje es un proceso de unir, expandir y desarrollar datos, información, conocimiento y saberes.

Los autores focalizados en la *mejoría continua*), sostienen la organización que busca el aprendizaje está en un estado de continuo esfuerzo y está dirigida a mantener procesos continuos más allá que el simple producto y resultado (Garratt, 1999, citados por Ruas, Antonello y Boff, 2005). Son las organizaciones donde los individuos deben expandir continuamente su actitud, patrones de pensamiento y aprender continuamente a aprender en conjunto (Senge, 1990, citados por Ruas, Antonello y Boff, 2005).

Los autores focalizados en la *innovación* sostienen que en esencia el Aprendizaje Organizacional es un proceso en el cual son generadas ideas, las cuales pueden llevar a la creación de conocimiento y mejoras incrementales (Garvin, 1993, citados por Ruas, Antonello y Boff, 2005).

En general, los puntos en común de las definiciones de aprendizaje organizacional giran alrededor de siete ejes fundamentales: el proceso (en términos de continuidad, considerando la noción de espiral), el cambio (basado en la transformación de la actitud, conocimiento), el grupo (enfaticando la interacción y lo colectivo), la creación y reflexión (bajo la óptica de la innovación y concientización), la acción (en dos sentidos, como apropiación y diseminación del conocimiento bajo una visión pragmática y por otro, la experiencia, la vivencia y el compartir a través de las interacciones), la situación (el aprendizaje ocurre en función de la actividad, el contexto y de la cultura en la cual ocurre o se sitúa, siendo cargada de significados informales) y la cultura (por la construcción de significados en la forma compartida de dar sentido a las experiencias y a partir de una historia igualmente compartida).

Prácticas

En el marco de la teoría social del aprendizaje Wenger (2001) desarrolla la noción de práctica como un producto derivado de la interacción de las personas con comunidades de distinto orden y las relaciones que se gestan o promueven en su interacción. Es, en este sentido, que la

noción de práctica se inscribe como una práctica social, que connota “un hacer algo”, en un contexto histórico y social, el cual otorga una estructura y un significado a lo que se hace.

La práctica en sí misma, involucra aspectos explícitos e implícitos que son desarrollados, negociados y compartidos en lo que el autor va a denominar “comunidades de práctica”; asimismo el proceso de participar en una práctica implica a toda la persona, actuando y conociendo al mismo tiempo. Es así como la noción de práctica es desarrollada por Wenger (2001) en diferentes sentidos, como: **significado, comunidad, aprendizaje, límite, situación y conocer en la práctica.**

La práctica como **significado**, es el proceso por el cual se experimenta el mundo y el compromiso con él como algo significativo en el que se puede actuar e interactuar, un proceso que es fundamentalmente activo y productivo. Se hace referencia a la experiencia de la vida cotidiana y al proceso de *negociación de significados* que involucra dos subprocesos constitutivos, dualidad resultante de su complementariedad: *participación y cosificación*. La *participación* hace referencia al proceso activo de tomar parte y relacionarse con otras personas en alguna actividad; lo que conlleva a la afiliación a determinada comunidad y la intervención activa en propósitos sociales. Por su lado, la *cosificación*, es el proceso de dar forma a la experiencia propia de las personas produciendo objetos que plasman esta experiencia en una “cosa”. Es el proceso de la comunidad de práctica de producir abstracciones, instrumentos, símbolos, relatos, términos y conceptos que cosifican algo de esa práctica en una forma solidificada.

La práctica como **comunidad**, es caracterizada en tres dimensiones: *compromiso mutuo, empresa conjunta y repertorio compartido*. Las personas participan en acciones que negocian mutuamente y que tienen significado para ellas. Por ello la afiliación es una cuestión de *compromiso mutuo*, estar incluido en lo que tiene importancia como requisito para participar en la práctica, vínculos fuertes que se crean en el proceso y tienen como función el mantenimiento de la comunidad en reconocimiento de la diversidad y la homogeneidad. La *empresa conjunta* es el resultado de un proceso colectivo de negociación que refleja la complejidad del compromiso mutuo; la definen los participantes en el proceso mismo de emprenderla, como una respuesta negociada a su situación, en consecuencia les pertenece y crea relaciones de responsabilidad mutua, por tanto es parte integral de su práctica y se constituye en un recurso de coordinación, comprensión y compromiso mutuo que marca las actividades de una comunidad. *El repertorio compartido* se caracteriza por reflejar la historia de la acción conjunta en la cual se crean puntos de referencia negociados y compartidos que posibilitan el compromiso mutuo y los recursos (palabras, artefactos, gestos, rutinas) con los

cuales la comunidad se enfrente a nuevas situaciones. Tiene las características de ser histórico e instrumental. Histórico, porque tanto los artefactos lingüísticos (metáforas, historias, explicaciones) o no lingüísticos (cosificaciones de experiencias) son productos contextualizados dentro de la comunidad que cobran un significado importante para la justificación de sus empresas y la negociación de significados; e instrumental, porque posibilita el surgimiento de nuevos significados y pueden reutilizarse para nuevos fines como por ejemplo el discurso, que posibilita la reinterpretación y coordinación de compromisos en la práctica.

La práctica como **aprendizaje**, La relación entre prácticas y aprendizaje hace que este emerja para dar estructura a las comunidades de práctica, las cuales poseen contextos específicos donde los actores desarrollan el aprendizaje y el conocimiento a través de la interacción entre sus participantes, las actividades congruentes con fines comunes y la actualización de prácticas. El aprendizaje es un proceso continuo, una historia compartida que no excluye que la continuidad se interrumpa por momentos de ajustes, por ciclos de evolución o en respuesta de los ritmos sociales. Estos periodos de desestabilización implican trabajo, transformación y rupturas en el proceso, lo que desencadena reorganizar las prácticas y se impulsa un nuevo ciclo de aprendizaje.

La práctica como **límite**, tanto la participación como la cosificación originan discontinuidades y conexiones entre las prácticas que dan lugar a los límites y periferias dentro de las comunidades de práctica, así se conforma el panorama social de las mismas. Así, se conectan las prácticas creando continuidad entre ellas a través de objetos limitáneos e intermediación (brokering) entre las personas que introducen elementos de una práctica a otra. Los objetos limitáneos son aquellos que se usan para coordinar las perspectivas de varios grupos o personas para un fin común que generalmente se trata de la normalización de la información para aprovechar su procesamiento y crear conexión entre la misma comunidad de práctica y otras comunidades. En cuanto a la intermediación, se trata de transferir un elemento de una práctica a otra. Generalmente lo pueden hacer las personas que están en la periferia de la comunidad de práctica y hacen parte o están afiliadas a otras comunidades.

La práctica como **situación**, no todas las estructuras sociales se pueden llamar comunidades de práctica, por tanto, hay que tener en cuenta detalles como tamaño, duración, proximidad, cantidad de interacción o tipos de actividad. Estas características se desarrollan en dos niveles: local y global. Cuando se habla de lo global y local de las comunidades de práctica, se introducen conceptos como localidad, proximidad y distancia que no necesariamente se comprenden al nivel de proximidad física, afiliaciones institucionales o interacciones. La

práctica siempre se ubica temporal y espacialmente dado que las comunidades de práctica surgen en lugares y épocas específicas que determinan su naturaleza y geografía. Las relaciones de proximidad y distancia que constituyen una práctica están definidas por el aprendizaje que desarrollan los participantes de forma propia o a través del contacto y referencia que tienen con otras comunidades.

Conocer en la práctica, se trata de la interacción entre la experiencia y la competencia. La competencia puede dirigir la experiencia, como en el caso de la alineación que deben hacer los principiantes de una comunidad de práctica de su experiencia con las competencias negociadas en esa comunidad. La experiencia puede también guiar la competencia, en el caso en que se vea necesario incorporar nuevos elementos de la experiencia de algunos participantes a las competencias legitimadas por la comunidad. En esta dinámica, se establecen los potenciales para un aprendizaje individual o colectivo en tanto se transforme la experiencia de conocer dentro de la práctica

Acción

Habermas (1993) ante las limitaciones de la teoría sociológica de la acción (centrada en analizar la acción social solo en conexión con conceptos relativos al orden social) y la teoría filosófica de la acción (centrada en la clarificación de la actividad teleológica y de los conceptos de capacidad de acción y elección racional), plantea una teoría de la acción en términos de *teoría de la intersubjetividad*. En la perspectiva del autor, la acción puede entenderse como la realización de un plan de acción que parte de la perspectiva interna de los agentes y que se apoya de una interpretación de la situación, la cual representa el fragmento de un entorno delimitado por él.

En este sentido, la teoría de la acción distingue dos mecanismos de coordinación que subyacen a toda acción social en una perspectiva intersubjetiva: *acuerdo* e *influencia*.

Las acciones sociales construidas a partir del *acuerdo* como mecanismo fundante, trascienden estar de acuerdo en opiniones e implica por parte de los actores un “*saber común*” producto del reconocimiento intersubjetivo de pretensiones de validez y susceptibles de crítica entre los actores involucrados. El saber común, se fundamenta en un acuerdo derivado de un saber intersubjetivamente vinculante, que tiene componentes e implicaciones relevantes que posibilitan la interacción. Las convicciones compartidas en este sentido, vinculan a los actores en una interacción con base en la reciprocidad y genera una actitud de realización sobre la situación y su forma de abordarla ó intervenirla.

Por su parte, la *influencia* es un mecanismo de coordinación externo de unos actores sobre otros, donde uno de ellos se limita a inducir al otro, no creando una instancia para la

apelación, independiente de las razones argumentadas, verdaderas o no de los actores involucrados. La actitud de orientación hacia un resultado plantea una interacción con base en la imposición, y aísla al agente de los actores de su entorno.

5. Estrategia metodológica

5.1 Tipo de investigación

La propuesta de investigación se enmarca dentro del estudio descriptivo, el cual busca describir de forma sistemática las características de una situación o fenómeno de interés. A través de este estudio se busca identificar desde las versiones de los informantes (gerentes y profesionales) y desde los documentos oficiales, las acciones y prácticas contenidas en las organizaciones que promueven los procesos de aprendizaje organizacional que se ven reflejados en la certificación de los sistemas de gestión a través de la norma ISO 9000.

5.2 Población/Sujetos/Participantes

La población objeto de investigación la constituyen cinco (5) organizaciones del Valle del Cauca con certificación en los sistemas de gestión ISO (9000,14000, 2000 ó 22000) en el período comprendido entre el 2000 y el 2007.

Los sujetos informantes son los gerentes, consultores y asesores que intervinieron en el proceso de certificación de los sistemas de gestión en las organizaciones.

5.3 Técnicas de recolección de la información

A nivel de técnicas de recolección se emplearán entrevistas en profundidad y análisis documental, que serán analizadas a través de abordajes técnicos propuestos por Bardin (1987) de análisis de contenido y de Spink (2000) sobre “prácticas discursivas y producción de sentidos en el cotidiano”.

5.4 Técnicas de análisis de la información

Se empleará el análisis de contenido como una de las técnicas de análisis de la información, ya que permite extrapolar contenidos simples del texto que prestan atención en aspectos de forma y contexto de producción del texto analizado. Como unidades de registro se utilizará el *tema* y como reglas de enumeración la *frecuencia*, la *intensidad* y la *co-ocurrencia*.

Se trabajará con el enfoque teórico – metodológico de las “Prácticas discursivas y producción de sentidos en el cotidiano” desde la perspectiva de Spink (2000) que permite lograr una aproximación a la manera como se configuran las versiones de acciones y prácticas en el aprendizaje organizacional representados en las figuras de los actores y agentes sociales informantes del estudio.

6. Avances de los resultados

7. Referencias

- Arendt, H. (1993). *La Condición Humana*. Barcelona: Paidós
- Baird, L.I. Henderson, J. & Watts, S. (1977). Learning From Action: An Analysis of the Center for Army Lessons Learned (Call). *Human Resource Management*. 36, 4, 385-395. Recuperado el 14 de Mayo de 2008 de la Base de Datos EBSCO
- Bardin, L. (1986). *Análisis de Contenido*. Madrid: Akal S.A.
- Blanch, J (1996) *Psicología Social del Trabajo* En: Álvaro, J.L, Garrido, A. y Torregrosa J.R *Psicología Social Aplicada*. Madrid: Mc Graw-Hill.
- Bonilla E. y Rodríguez, P. (1997). *Más Allá del Dilema de los Métodos*. Santa Fe de Bogotá: Uniandes. Grupo Editorial Norma.
- Botero, M. M. y Acosta, C. (2002). *Liderazgo como proceso: Investigaciones, reflexiones y acciones*. Barranquilla: Uninorte
- Casali, A., Rios, I. Teixeira, J.E. y Cortella, M.S. (1997). *Empregabilidade e Educação*. São Paulo: Educ.
- Certificados de Calidad con los nuevos ‘pasaportes’ a la competitividad. (2008). *Revista Acción*. Cámara de Comercio de Cali. No. 95, Abril 2008, 24-25
- Chumer, M.R., Hull, y Pichard (2000) *Introduction: Situating Discussions about ‘Knowledge’* En: *MANAGING KNOWLEDGE*. U.K: MacMillan.
- De Bruyne P., Herman, M., De Schoutheete, M. (1974) *Dynamique de la Recherche en Sciences Sociales*. París, Presses Universitaires. Tradução para o português *Dinâmica da pesquisa em ciências sociais*. (1991) Rio de Janeiro, Livraria Francisco Alves.
- Dejours, C. (1999). *O Fator Humano*. Brasil: Fundação Getulio Vargas
- Dreyfus, H., Flores, F. & Spinoza, Ch. (2000). *Abrir nuevos mundos*. Madrid: Tauros
- Farclugh, N. (2001). *Discurso e Mudança Social*. Brasil: Universidade de Brasília.
- Giddens, A. y Albores, J. (1990). *La Teoría Social, hoy*. España: Alianza editorial.
- Habermas, J. (1993). *Teoría de la Acción Comunicativa: Complementos y estudios previos*. México: Rei.
- ICONTEC (2005). *Impacto de la certificación de los sistemas de gestión de la calidad en empresas colombianas*. Colombia: ICONTEC
- Instituto Colombiano para el Desarrollo de la Ciencia y la Tecnología “Francisco José de Caldas”. (2000) *Diálogos sobre Gestión*. Colombia: Corporación Calidad
- Kerlinger, F. y Lee, H. (2002). *Investigación del comportamiento (4ed)*. México: Mc Graw-Hill

Kolb, D., Rubin, I., Mcintyre, J. (1974). *Psicología de la Organizaciones*. México: Prentice Hall

Kronfly, F. (2005). *Nuevo Pensamiento Administrativo*. Colombia: Universidad del Valle.

Lévy-Leboyer, C. (2003). *Gestión de las Competencias. Cómo Analizarlas, Cómo Evaluarlas. Cómo Desarrollarlas*. Barcelona: Gestión 2000 S.A.

Le Boterf, G. (2000). *Construire Les Compétences Individuelles et Collectives*. Paris: Éditions d'Organisation.

Le Boterf, G. (2001). *Ingeniería de las Competencias*. Barcelona: Gestión 2000

Lessa, S. (2002). *Mundo dos omnes. Trabalho e ser social*. São Paulo: Biotempo

Luhmann, N. (1997). *Organización y decisión. Autopoiesis, acción y entendimiento comunicativo*. España: Anthropos

Maitlis, S. (2005). The Social Processes or Organizational Sensemaking. *Academy of Management Journal*, 48, 1, 21-49. Recuperado el 14 de Mayo de 2008 de la Base de Datos EBSCO

Malvezzi, S. (1999) *El Agente Económico Reflexivo*. Desarrollo y Capacitación, 49, 16/19. Buenos Aires: ADCA.

Malvezzi, S. (2002), *Psicología Organizacional. Da administração Científica a globalização: Uma Historia de Desafios*. Material utilizado em el seminário “la sociedade del conocimiento y a gestión por competências” Cali.

Marx, K (1980) *O capital. Crítica da economia política*. Río de Janeiro: Editorial civilização Brasileñas.

Mausolff, C. (2001). *Organizational Learning in Response to Performance Monitoring: a Social Action Approach*. *Academy of Management Proceedings*. P. B1-B2, 6p Pagés, M., Bonetti, M., Gaulejac, V y Descendre, D. (1993) *O poder das organizacoes*. São Paulo: Atlas

“Plan Maestro para el Desarrollo Integral, Sostenible y Prospectivo del Valle del Cauca al 2015” (2001). *Gobernación del Valle del Cauca: Colombia*. Documento de Gobierno consultado el 14 de Junio de 2008 de:
www.valledelcauca.gov.co/planeacion/descargar.php?id=63.

Ritzer, G. (1995). *Teoría Sociológica Contemporánea*. España: Mc Graw-Hill.

Rodríguez, D. (2001). *Gestión Organizacional: elementos para su estudio* (4 ed.) México: Alfaomega

Ruas, R., Antonello, C y Boff, L. H. (2005). *Aprendizagem Organizacional e Competências*. Brasil: Artmed Editora S.A.

Sandoval C. A. (1997). *Investigación Cualitativa*. Santa Fe de Bogotá Programa de

Especialización en Teoría, Métodos y Técnicas de Investigación Social. ICFES.

Smith, K., Grimm, C. & Chen, M-J. (1991). Organizational Information Processing, Competitive Responses, and Performance in the U.S. Domestic Airline Industry. *Academy of Management Journal*. 34, 1, 60-85. Recuperado el 14 de Mayo de 2008 de la Base de Datos EBSCO

Spik, M.J. (2000) *Práticas Discursivas e Produção de Sentidos no Cotidiano*. Aproximações teóricas y metodológicas. São Paulo: Cortez Editora.

Swan, J. (2003). Knowledge Management in Action?. En *Handbook Management 1: Knowledge Matters*. Springer Science & Bussines Media B.V. 271-296. Recuperado el 14 de Mayo de 2008 de la Base de Datos EBSCO

Talcott, P. (1968). La teoría positivista de la acción. La emergencia de una teoría voluntarista de la tradición positiva. En: *La estructura de la acción social: estudio de teoría social con referencia a un grupo de recientes escritores europeos*. España: Guadarrama

Probst, G. y Buchel, B. (1995). *A Pratique de L'Entreprise Apprenante*. Paris: Les Editions d'organisation

Ritzer, G. (1995). *Teoría Sociológica Contemporánea*. España: Mc Graw-Hill.

Weber, M. (1977) *Economía y Sociedad. Conceptos Sociológicos Fundamentales*. Madrid: Fondo de Cultura Económica.

Wenger, E. (2001). *Comunidades de práctica, aprendizaje, significado e identidad*. España: Paidós.

8. ¿Por qué es importante hacer la investigación para la PSICOLOGIA ORGANIZACIONAL Y DEL TRABAJO Y LA SOCIEDAD?

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.

Una de las demandas de la globalización hacia las organizaciones es la relevancia de lo local, de la creación de prácticas locales en una perspectiva de las exigencias globales de la economía. En ese sentido, se plantean diversos interrogantes fundamentales, cómo desde las

organizaciones, actores y agentes comprenden las condiciones actuales de la economía y del mundo de los negocios, qué prácticas se generan en aras de la supervivencia en el mercado para trascender a otros mercados internacionales, cómo se implementan mecanismos para movilizar la organización, qué actores son determinantes, qué papel juegan, cómo se movilizan el llamado “recurso humano” para generar proceso de aprendizaje organizacional. A nivel teórico, la discusión sobre acciones sociales, prácticas y aprendizaje organizacional en los contextos de las organizaciones son relativamente recientes desde la psicología, convirtiendo estas dos nociones en temas de importancia para ser investigados en el marco de la psicología organizacional; la discusión se ha generado principalmente desde la sociología y las ciencias de la administración.

A nivel metodológico, y a partir de la revisión de algunas investigaciones (Baird, Henderson y Watts, 1997; Maitlis, 2005; Mausolff, 2001; Smith, Grimm y Gannon, 1991; Swan, 2003) se identifica la tendencia a investigar por parte de diferentes áreas del conocimiento (economía, administración, ingeniería) los tipos de acciones que promueven la eficacia organizacional, en el plano comercial; por eso se resalta la importancia de comprender a través del discurso, las acciones y los cambios que generan en torno al posicionamiento que exige la implementación de la norma, tanto para directivos como empleados en general, que les posibilite visualizar los efectos del proceso de certificación y la responsabilidad que les corresponde más allá del marco de la organización.