

PARTE I: INTRODUCCIÓN

CAPÍTULO 1:

INTRODUCCIÓN DEL APRENDIZAJE EN LA ESTRATEGIA EMPRESARIAL

1. Introducción del aprendizaje en la estrategia empresarial

Las investigaciones en dirección de empresas se caracteriza por una paradoja que está estrechamente asociada a la naturaleza misma del objeto de investigación. El objeto es social y está vivo. La investigación en dirección de empresas debería ocupar tanto a los investigadores como a los propios directivos. La presente investigación pretende mantener la legitimidad ante los ojos de quienes practican la disciplina de dirección de empresas al mismo tiempo que demuestra un fuerte rigor científico a través de su contenido metodológico.

El objeto de investigación que se estudiado es el fenómeno de las barreras defensivas de las organizaciones como elemento que bloquea el proceso de aprendizaje organizacional. Más concretamente, se ha relacionado el fenómeno de las barreras defensivas de las organizaciones con las condiciones de contexto que las favorecen y con el rendimiento de la organización, mediante la recogida de datos empíricos primarios referentes a comportamientos colectivos .

No obstante, antes de estudiar las barreras defensivas, ha sido necesario recoger, bajo una perspectiva actualizada, las teorías existentes sobre el proceso de aprendizaje organizacional, y sobre los límites de dicho aprendizaje. Para ello el investigador ha desarrollado un marco teórico amplio que persigue recoger la literatura más relevante sobre el tema.

El primer obstáculo al que el investigador sobre aprendizaje organizacional hace frente, es que la disciplina se sitúa en la confluencia de numerosos campos de investigación, como la psicología, la sociología, la economía y la gestión de empresas (donde el aprendizaje tiene un papel importante en la innovación, la toma de decisiones, la estrategia y el cambio organizativo) (Dogson, 1993).

El aprendizaje organizacional es un fenómeno compuesto y complejo, y como destaca Huber (1991) las investigaciones desarrolladas sobre este campo son dispares, y sus resultados han sido poco acumulativos. A pesar de su complejidad,

la cantidad de investigaciones que toman el aprendizaje organizacional como eje central o que hacen referencia al concepto ha ido en aumento desde los inicios de los años 90. Huber (1984) destaca que las empresas deberán enfrentarse a entornos cada vez más turbulentos, donde las relaciones causales serán más numerosas y complejas. El requerimiento de desarrollar capacidades de adaptación puede explicar el reciente interés hacia el aprendizaje organizacional.

El resurgimiento del enfoque económico basado en la teoría de los recursos y competencias de la empresa (Penrose, 1959; Rumelt 1984; Teece, 1987; Barney, 1991), como alternativa al paradigma de competitividad basado en la estructura del sector, acentúa la exigencia de una labor de la organización sobre sí misma, sobre sus decisiones, sus conocimientos y sus competencias. La noción de aprendizaje organizacional explica indirectamente que la organización debe actualizar constantemente sus comportamientos y sus competencias. La metáfora de la empresa ideal sería una organización en aprendizaje constante y el aprendizaje sería un factor determinante en el proceso de reorientación estratégica (Lant, Milliken y Batra, 1992) y de la competitividad de la empresa.

1.1. Definiciones de aprendizaje organizacional

Las definiciones de aprendizaje organizacional son muy numerosas, resulta prácticamente imposible condensarlas en una única definición. Cada definición ofrece una aproximación distinta al fenómeno e intentar unificarlas significaría perder los matices y las diferencias que, precisamente, permiten comprender mejor la complejidad del fenómeno.

Por lo anteriormente expuesto, el investigador ha preferido recoger algunas de las definiciones más reconocidas en lugar de recomponerlas en una nueva:

Cyert y March (1963) definen el aprendizaje organizacional como un ajuste del comportamiento de la organización como respuesta a las variaciones del entorno.

Según Argyris y Schön (1978) aprender organizacionalmente consiste en compartir nuevos marcos cognoscitivos y de comportamiento.

Para Kolb (1984) el aprendizaje es el proceso de creación de conocimientos y habilidades a partir de la experiencia y de la acción.

En la misma línea Fiol y Lyles (1985) definen el aprendizaje organizacional como el proceso de mejorar las acciones gracias a una mejor comprensión.

Bennis y Nanus (1985) definen el aprendizaje organizacional como el medio por el cual la organización aumenta su potencial de sobrevivir gracias a su capacidad de gestionar los cambios en el entorno.

Según De Geus (1988) el aprendizaje institucional es el proceso mediante el cual los equipos directivos cambian sus modelos mentales sobre la compañía, sus mercados y sus competidores.

Para Huber (1991) existe aprendizaje organizacional cuando una de las unidades de la organización (personas, grupos, institución) adquieren conocimientos potencialmente útiles para la organización.

Para Dogson (1993) el aprendizaje organizacional es el proceso por el cual las empresas construyen, desarrollan y organizan sus conocimientos en función de sus actos y de sus características culturales.

Ingham (1994) define el aprendizaje como un proceso social de interacciones entre individuos que producen nuevos conocimientos y habilidades.

Finalmente, Dixon (1999) define aprendizaje organizacional como el uso intencionado de procesos de aprendizaje a escala individual, grupal y sistémica para transformar continuamente la organización en una dirección que satisfaga cada vez más a las personas interesadas en ella.

Las definiciones anteriores no deben considerarse contradictorias, sino complementarias. El aprendizaje organizacional puede ser comprendido simultáneamente como una respuesta a los cambios del entorno, como el resultado de una repetición y mejora de acciones, como un proceso de detección y corrección de errores, como un proceso de adquisición de nuevos conocimientos o como un cambio en las estructuras de cognición y actuación individual o colectiva. La diferencia fundamental, como se verá en el capítulo 5 de la presente investigación, está en poner el acento sobre el objeto de aprendizaje (conocimiento, comportamiento, estructuras de representación,...) o sobre el proceso de aprendizaje (mejora por repetición, rutinas organizativas, innovación, reflexión sobre las formas de actuar, interacción, socialización, codificación,...).

Adicionalmente, el enfoque del aprendizaje puede ser externo, enfatizando la relación existente entre la empresa y su entorno. En este caso el resultado se orientará como un proceso de respuesta o adaptación a la evolución del entorno. O interno, como una relación de la empresa consigo misma. En este caso se estudia

más específicamente el proceso de aprendizaje, el desarrollo de conocimientos y la evolución de los comportamientos dentro de la propia organización. En este segundo enfoque se trataría de identificar las disfunciones existentes en el seno de la organización, corregirlas y capitalizar la experiencia.

1.2. El aprendizaje como adaptación al entorno

Resulta posible justificar el rendimiento de la empresa en función de la adaptación de ésta a su entorno. Una falta de adaptación supondría una amenaza para la supervivencia de la empresa. En esta situación, la empresa debería ofrecer las respuestas adecuadas a las condiciones de su entorno (Duncan y Weiss, 1979, Lawrence y Lorsch, 1969). Los cambios en el entorno pueden considerarse los estímulos y el aprendizaje las respuestas. Tomando la metáfora de la teoría evolucionista de la empresa (Hannan y Freeman, 1989), sólo sobrevivirán las empresas mejor adaptadas a su entorno.

En la concepción del aprendizaje como adaptación al entorno se pueden considerar diversos grados de proactividad organizativa, desde un simple ajuste y adaptación, a una actitud desafiante y deliberada para promover cambios en el entorno que favorezcan la posición de la empresa.

1.3. El aprendizaje como desarrollo interno de la organización

La mayor parte de los trabajos realizados sobre el aprendizaje organizacional se han preocupado por los desencadenantes y el proceso que resulta de ellos. El aprendizaje se puede concebir como una acumulación o como una transformación de los conocimientos existentes.

La teoría del aprendizaje como una repetición acentúa el enfoque conductivista del aprendizaje. Este tipo de aprendizaje está fundamentado en la acumulación y la repetición de acciones (Arrow, 1962; Argote y Epple, 1990). En contrapartida, estos trabajos contribuyen poco a la comprensión del proceso de aprendizaje organizacional.

En un sentido más amplio, el aprendizaje puede comprenderse como un proceso de corrección o ajuste originado por una tensión. Piaget (1959) propone que las estructuras cognoscitivas no están preconcebidas, sino que se construyen progresivamente a medida que se identifican los objetos de conocimiento. El conocimiento procede de la interacción entre los datos exteriores y la actividad mental. El proceso de aprendizaje puede considerarse como poner en cuestión los conocimientos o estructuras cognoscitivas existentes y como una vía de resolución a las contradicciones por medio de la construcción de nuevos conocimientos. Dogson (1993), Bandura (1977) y March y Olsen (1976) son los autores más reconocidos que dan soporte a esta postura.

Otra característica del aprendizaje es que no siempre es un proceso voluntario, organizado o consciente (Huber, 1991). El aprendizaje responde a una dimensión emergente como resultado de la interacción de conocimientos tácitos o implícitos que escapan a cualquier formulación.

El enfoque endógeno del aprendizaje, origina el objeto de la presente investigación. Una vez definido el aprendizaje como un proceso interno de la organización, cabe preguntarse por la eficacia de dicho proceso, así como por la contribución del

proceso al rendimiento de la organización. A partir de investigaciones empíricas se construyen nuevos conceptos teóricos para explicar las causas de ineficacia en los procesos de aprendizaje. Bajo la luz de nombres diversos (rutinas defensivas, procesos limitadores, barreras organizativas al aprendizaje, inercia organizativa, etc.) se identifican procesos en sentido opuesto al aprendizaje. Estudiar estos últimos procesos y sus efectos sobre el rendimiento de la empresa constituirá el objeto de la presente investigación.