

Escala de valoración del aprendizaje organizativo en las empresas de producción social (EPS) de la escala de valoración del aprendizaje organizativo en las empresas de producción social (EPS) de la Región Guayana en Venezuela.

Miguel Márquez Guerrero, Minerva Arzola

Centro de Desarrollo Gerencial, Dpto. de Ingeniería Industrial. Universidad Nacional Experimental Politécnica “Antonio José de Sucre”, Vicerrectorado Puerto Ordaz, Villa Asia, final calle China, Puerto Ordaz, Edo Bolívar, Venezuela. mmarquezg@gmail.com, minervarzola@yahoo.com

Resumen

En Venezuela, las Empresas de Producción Social son unidades de producción comunitaria, constituida bajo la figura jurídica que corresponda, las cuales tienen como objetivo fundamental generar bienes y servicios que satisfagan las necesidades básicas y esenciales de la comunidad y su entorno, incorporando hombres y mujeres de las misiones, privilegiando los valores de solidaridad, cooperación, complementariedad, reciprocidad, equidad y sustentabilidad, ante el valor de rentabilidad o de ganancia, manteniendo el equilibrio financiero que permita seguir invirtiendo en el mencionado entorno socio-ambiental, en forma sustentable y sostenible. Este trabajo presenta una propuesta de escala para medir el aprendizaje organizativo en las Empresas de Producción Social, como aporte para monitorear la evolución de éstas en su camino hacia lograr la sustentabilidad y sostenibilidad. La medición periódica del proceso de aprendizaje da una idea del avance de las empresas en cuanto a aprendizaje organizativo se refiere y como consecuencia en la creación de conocimiento en la organización. Este aprendizaje genera innovación y procesos de cambio positivo para estas empresas y sus integrantes, generando ventajas competitivas sostenibles, factores estos esenciales para alcanzar la sustentabilidad. El aprovechamiento de estas ventajas competitivas será el que establezca la diferenciación, crecimiento e innovación.

Palabras clave: Aprendizaje Organizativo, EPS, Empresas de Producción Social.

1. Introducción

Las Empresas de Producción Social (EPS) venezolanas son entidades económicas para la producción de bienes y servicios, orientadas al trabajo, sin distinción por posición jerárquica, bajo régimen de propiedad estatal, propiedad colectiva o combinación de ambas. Entre sus objetivos está el potenciar la colaboración mutua entre los nuevos empresarios y empleados, y la construcción de un modelo productivo que promueva las inversiones, el desarrollo sustentable y sostenible, la creación de nuevas relaciones entre producción y propiedad, diversificación de la economía, extensión de las redes productivas y creación de empleos sustentables. Estas empresas están dedicadas a la producción de bienes o servicios en las cuales el trabajo tiene significado propio, no alienado y auténtico, sin discriminación social en el trabajo y de ningún tipo de trabajo, no existen privilegios en el trabajo asociados a la posición jerárquica. Por el contrario, existe igualdad sustantiva entre sus integrantes, basadas en una planificación participativa y protagónica, que pueden funcionar bajo régimen de propiedad estatal, propiedad colectiva o la combinación de ambas. Las EPS tienen que satisfacer su condición de empresas, si bien la rentabilidad se mide desde parámetros sociales y la ganancia se entiende como beneficio social y no meramente como excedente empresarial. Es igualmente esencial señalar que esta voluntad de crear valores de uso y no valores de cambio, precisa medidores de la rentabilidad empresarial, exige datos fidedignos de la sustentabilidad empresarial, y en definitiva las pérdidas en una EPS son distribuidas igualmente entre sus miembros, esto se debe a que el Estado no

tiene injerencia en la administración de la empresa. Por tanto, las EPS deben ser empresas eficientes desde el punto de vista social y creadoras, principalmente, de valor de uso; pero necesitan indicadores que les permitan saber si están operando con principios económicos. La creación de valor no debe desnaturalizar la obligación de las EPS de funcionar con racionalidad económica socialista, en la medida que vayan operando y realizando sus actividades propias, irán adquiriendo experiencias y capitalizándolas como conocimiento incorporado a la organización, a través del proceso de aprendizaje, agregando valor y generando ventajas competitivas a fin de garantizar la sustentabilidad y sostenibilidad de la empresa. El aprovechamiento de estas ventajas competitivas, será el que establezca la diferenciación, crecimiento e innovación, generando rentabilidad.

2. Problema: descripción de la situación

2.1. Planteamiento del Problema

Las Empresas de Producción Social son un modelo Productivo novedoso para el país, y no cuenta con un marco legal constituido que las regule ni las oriente, por tanto requieren de herramientas que les permitan obtener resultados eficientes y eficaces para medir el desempeño de dichas empresas, a través de sistema de gestión estratégicos que haga posible a sus líderes tomar decisiones acertadas con base en información oportuna, rápida y confiable de los resultados del desempeño organizativo. Actualmente, las EPS no cuentan con un modelo de gestión, no consideran indicadores que les permitan hacer seguimiento, evaluación y control en tiempo real al cumplimiento del conjunto de las metas fijadas, dificultándose así, la toma de decisiones. A medida que vayan trabajando y realizando sus actividades propias, irán adquiriendo experiencias y capitalizándolas como conocimiento incorporado a la organización, a través del proceso de aprendizaje. Con el fin de ir monitoreando este proceso de evolución de las EPS, se propone elaborar una escala de medición, con la cual se puede valorar en cualquier momento el nivel del proceso de aprendizaje en la organización.

2.2. Objetivo

El objetivo de este trabajo es evaluar el proceso de aprendizaje de la organización en las Empresas de Producción Social Venezolanas, el cual es pilar fundamental en la creación de conocimiento organizativo.

2.3. Objetivos Específicos

- Analizar las teorías sobre el modelo de aprendizaje organizativo.
- Desarrollar una escala para la medición del proceso de aprendizaje organizativo de las EPS.
- Diagnosticar la situación actual de las EPS, aplicando la escala de valoración desarrollada.

2.4. Importancia de la investigación.

Para lograr la consolidación de las EPS y alcanzar la sustentabilidad, se debe garantizar la capitalización de su conocimiento incorporándolo al capital intelectual y social de la organización. Ese conocimiento debe ser aquel que agrega valor a la empresa y que genera ventajas competitivas sostenibles; el aprovechamiento de éstas, será el que establezca la diferenciación, crecimiento e innovación, generando utilidad si establecemos un enfoque económico y de mercado.

La medición del proceso de aprendizaje de las EPS periódicamente, dará una idea del avance de cada una de ellas en cuanto a aprendizaje organizativo se refiere y como consecuencia en la creación de conocimiento en la organización.

2.5. Metodología

El método utilizado es la investigación de campo. Para escogerlo se realizó una revisión de un abanico de métodos tendentes a valorar el aprendizaje organizativo de las empresas, destacando las bondades y limitaciones de cada uno de ellos, con el fin de seleccionar es mas adecuado a esta investigación.

2.6. Alcance de la investigación

La investigación esta orientada a diseñar una escala para la valoración del aprendizaje organizativo de pequeñas EPS, de acuerdo a la clasificación según su tamaño, fundado en la premisa de que estas empresas se encuentran en etapa de formación o de franco crecimiento, es decir, en franco proceso de aprendizaje.

2.7. Población y muestra

La población objeto de estudio son pequeñas EPS tuteladas por la Corporación Venezolana de Guayana (CVG). Dentro de las empresas del holding se encuentra CVG Telecom, empresa dedicada al desarrollo de redes de telecomunicación para el estado, teniendo como principal objetivo el impulso de las telecomunicaciones en las zonas rurales y más apartadas en Venezuela, quienes han promovido la formación de 30 EPS, de las cuales solo 12 permanecen activas actualmente y fueron estas 12 las estudiadas.

Tabla 1. Ficha técnica de la Investigación

Objetivo Metodológico	Diseñar una escala para la valoración del Aprendizaje Organizativo en la EPS.
Sujetos de Estudio	Pequeñas Empresas de Producción Social tuteladas por las empresas básicas de MIBAM, ubicadas en la Región Guayana, Venezuela.
Método de Investigación	Encuesta aplicada de forma personal con los representantes de las empresas
Población objeto de estudio	30 pequeñas Empresas de Producción Social tuteladas por CVG Telecom, de las cuales solo 12 están activas.
Tamaño de la Muestra	12 empresas
Ámbito Geográfico	Región Guayana Venezuela
Fecha de Realización	Febrero 2007

2.8. Obtención de la información

Una vez realizada la revisión de los métodos empíricos existentes, se decidió diseñar una herramienta tipo encuesta que sirviera para medir el proceso de aprendizaje en la organización, generando un conjunto de ítems que abarcaran los cuatro niveles ontológicos (individual, grupal, organizativo e íterorganizativo), los cuatro modos de conversión de conocimiento (socialización, externalización, combinación e internalización), los dos tipos de aprendizaje (bucle-simple y doble-bucle) y dos flujos de aprendizaje (feed-back y feedforward).

2.9. Procedimiento

Se realizó una lista con 47 ítems que fue evaluada por tres expertos en Aprendizaje Organizativo, obteniendo como resultado una herramienta de medición compuesta por 27 ítems, los cuales fueron valorados en una escala tipo Likert (1= totalmente en desacuerdo - 5= totalmente de

acuerdo). Cada ítem de la escala corresponde a una variable a evaluar. La lista de los ítems agrupados por Factores se muestra en la tabla 2.

Tabla 2. Lista de Factores y variables

F1	Tecnología de Información
V1	Su EPS cuenta con una red tecnológica de información que facilita que las personas compartan información.
V2	Se evalúa periódicamente la utilidad del sistema de información y se optimiza en función de los resultados de la evaluación.
V3	Los archivos y bases de datos de la EPS proporcionan la información necesaria para hacer el trabajo
F2	Procedimientos y desarrollo del conocimiento
V4	Las decisiones que toman los emprendedores están sustentadas en indicadores de gestión
V5	En su EPS hay emprendedores que son capaces proponer cambios para mejorar procedimientos
V6	Es frecuente que las sugerencias aportadas por clientes se incorporen a los procesos, productos o servicios
V7	Los procesos organizativos son documentados a través de manuales, estándares o normas de calidad, entre otros
V8	La EPS dispone de bases de datos que permiten almacenar sus experiencias y conocimientos para poder ser utilizados con posterioridad
F3	Entendimiento Organizativo
V9	Los miembros de la EPS comparten información de manera espontánea
V10	Los emprendedores están conscientes de los aspectos importantes que afectan al trabajo
V11	En su grupo de trabajo tienen una comprensión común de los temas de la unidad en la que trabajan
V12	En las reuniones, se busca entender el punto de vista de todos los participantes
V13	Se comparten las experiencias obtenidas dentro de los grupos de la EPS
V14	Las lecciones aprendidas por un grupo se comparten activamente con otros grupos dentro de la EPS
V15	Los grupos proponen soluciones innovadoras a cuestiones que afectan a toda la EPS
V16	En los grupos se comparten conocimientos y experiencias a través del diálogo
V17	En su EPS los emprendedores se preocupan por entender la forma de actuar del resto del grupo de trabajo
F4	Dirección Organizativa y origen del conocimiento
V18	Su EPS dispone de un sistema de información integral con base a indicadores.
V19	Su EPS dispone de un sistema de información integral con base a estándares.
V20	En su grupo de trabajo aportan nuevas ideas usando la técnica de resolución de problemas
V21	En su EPS se incentiva a compartir conocimiento a través de las políticas de compensación.
V22	La EPS dispone de procedimientos formales que garantizan que las mejores prácticas sean compartidas entre sus distintas unidades
V23	La EPS elabora periódicamente informes escritos que distribuye a todos donde se informa de los avances que se han producido en la misma
V24	Se realizan periódicamente reuniones donde se informa a todos los empleados de las novedades que ha habido en la EPS
V25	Se evalúa el nivel de satisfacción del usuario con el fin de mejorar los procesos
V26	Se establecen alianzas y redes externas con otras empresas para fomentar el aprendizaje
V27	Se establecen acuerdos de colaboración con universidades o centros tecnológicos para fomentar el aprendizaje

3. Análisis de resultados

La herramienta fue aplicada a las 12 Empresas de Producción Social, tuteladas por CVG Telecom, empresa que forma parte del holding de la Corporación Venezolana de Guayana. A continuación se presentan los resultados de las encuestas realizadas:

En primer lugar tenemos el factor F1 “Tecnología de Información”, contiene tres (03) variables relativas a conocimiento explícito proveniente de los sistemas de información, el cual consta de una red tecnológica que incluye conexiones de intranet e Internet que facilitan el compartir información, la investigación, la comunicación y que cuenta con bases de datos con información pertinente al trabajo que realiza. Con respecto a los niveles ontológicos se ubican en los niveles individual, grupal y organizativo. Con respecto a los modos de conversión tenemos representada la externalización y combinación del conocimiento de acuerdo con Nonaka y Takeuchi, y con respecto a los subprocesos de aprendizaje tenemos que las tres variables se refieren al subproceso de integración.

Los resultados de la encuesta relativos a “Tecnología de Información” se representan en la figura No. 1.

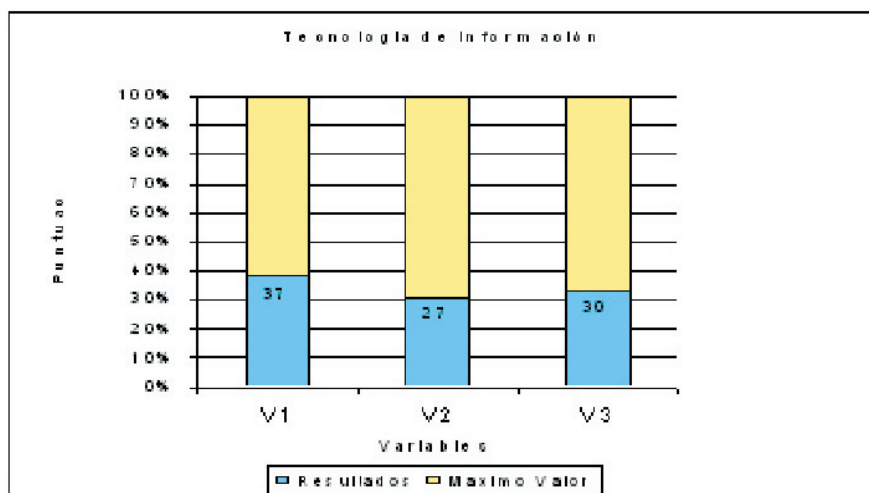


Figura 1. Respuestas al factor Tecnología de Información

Todas las EPS encuestadas cuentan con una red tecnológica de información, tienen computadores y acceso a Internet, pero esto no es suficiente, se hace necesario el tener programas que apoyen la gestión de las empresas y bases de datos que suministren información del como realizar sus actividades propias y que se registren las experiencias obtenidas con la labor diaria, de forma tal que esta información pueda ser procesada y convertida en indicadores de gestión, para ser utilizados en pro del mejoramiento y optimización de la producción.

En segundo lugar tenemos el factor F2 “Procedimientos y desarrollo del conocimiento”, consta de 4 variables que se ubican en los niveles ontológicos individual y organizativo. Con respecto a los modos de conversión del conocimiento tenemos la externalización, internalización y combinación, y con respecto a los subprocesos de aprendizajes las variables se enmarcan en los procesos de intuición e integración.

Los resultados de la encuesta relativos a “Procedimientos y desarrollo del conocimiento” se representan en la figura No. 2.

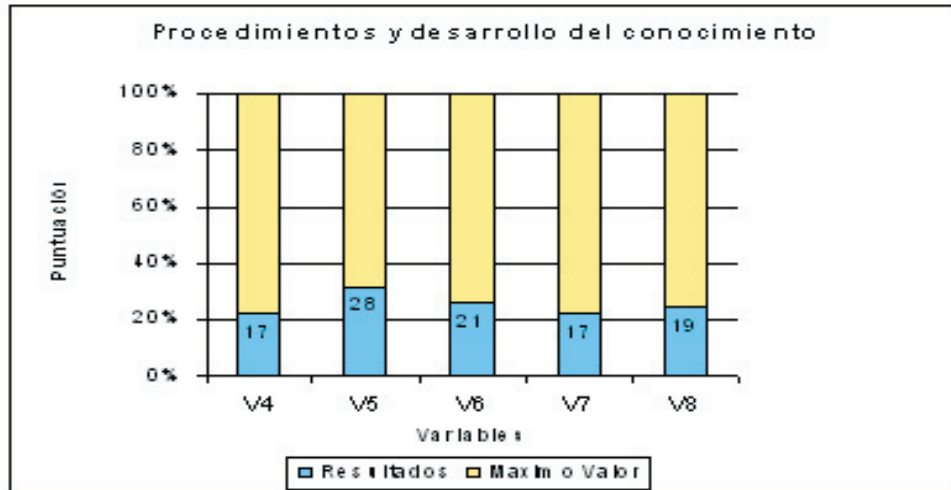


Figura 2. Respuestas al factor Procedimientos y desarrollo del conocimiento

El conocimiento organizativo se forma a partir de las unidades estructurales y funcionales de las organizaciones, a saber: el individuo, el grupo, la organización y la red de organizaciones interactuantes. El aprendizaje de los individuos ocurre mediante la comunicación dentro grupos pequeños, que poseen frecuentemente un lenguaje propio, un sentido grupal. La transferencia de conocimiento entre distintos grupos puede ocurrir entre los que realizan funciones similares, o diferentes. En el primer caso, los lenguajes son más compatibles y se facilita la comunicación, pero se genera un número menor de ideas diferentes. Cuando la transferencia se produce entre grupos de funciones diferentes, la comunicación es más compleja debido a las diferencias entre los sentidos grupales específicos, los diferentes puntos de vista sobre los mismos significados; sin embargo, estos procesos de comunicación suelen generar con mayor facilidad el nuevo conocimiento.

En tercer lugar, tenemos el factor: “Entendimiento Organizativo”, el cual se refiere a la comunicación dentro de la empresa, consta de nueve variables localizadas en los niveles ontológicos individual y grupal, cumple las funciones de socialización, internalización y externalización de Nonaka y Takeuchi, y esta relacionado con los subprocesos de intuición, interpretación e integración.

El estudio de la comunicación es importante en el enfoque socio-psicológico para la determinación dinámica de las necesidades de formación e información, debido a que, se asume que la actividad de las organizaciones y comunidades, incluida la empresarial es un proceso de educación y aprendizaje continuo, de asimilación, generación y transferencia de conocimientos, habilidades, capacidades, sentimientos, emociones y valores entre las personas de la organización o comunidad y entre éstas, y las que conforman el entorno de dicha organización o comunidad.

Los resultados de la encuesta relativos a “Entendimiento Organizativo” se representan en la figura No. 3.

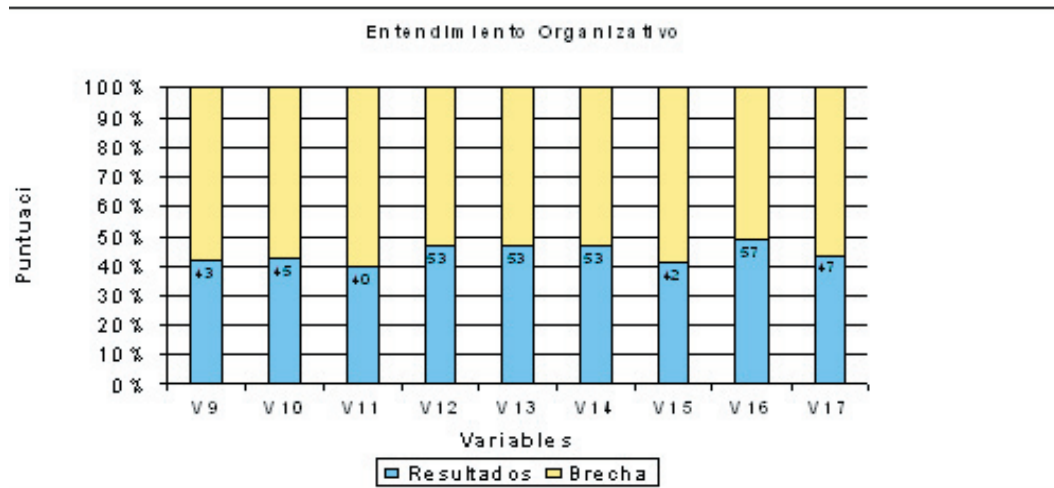


Figura 3. Respuestas al factor Entendimiento Organizativo

La gestión de la educación y el aprendizaje, desde el punto de vista metodológico, como actividades planificadas y conscientes, la constituyen formas de actividad en las que los efectos se logran mediante determinadas formas de comunicación que consideran profesionalmente las complejas interrelaciones cognoscitivas y afectivo-volitivas entre las características de la personalidad individual de los miembros y las particularidades estructurales y funcionales de los grupos y de la organización o comunidad como un todo, en un contexto histórico y social específico. La calidad de la educación y el aprendizaje dependen de la calidad de la comunicación.

En cuarto lugar tenemos el factor F4 “Dirección Organizativa y origen del conocimiento”, el cual se refiere a la toma de decisiones, iniciativas de la dirección para fomentar el aprendizaje, muestras de su origen, así como posibles alianzas y acuerdos de cooperación para su desarrollo del conocimiento, consta de diez variables ubicadas en los niveles ontológicos grupal, organizativo e interorganizativo. Este factor cumple las funciones de externalización, internalización y combinación, también puede destacarse su ubicación en los procesos de intuición, integración e institución. Los resultados de la encuesta relativos a “Dirección Organizativa y origen del conocimiento” se representan en la figura No. 4.

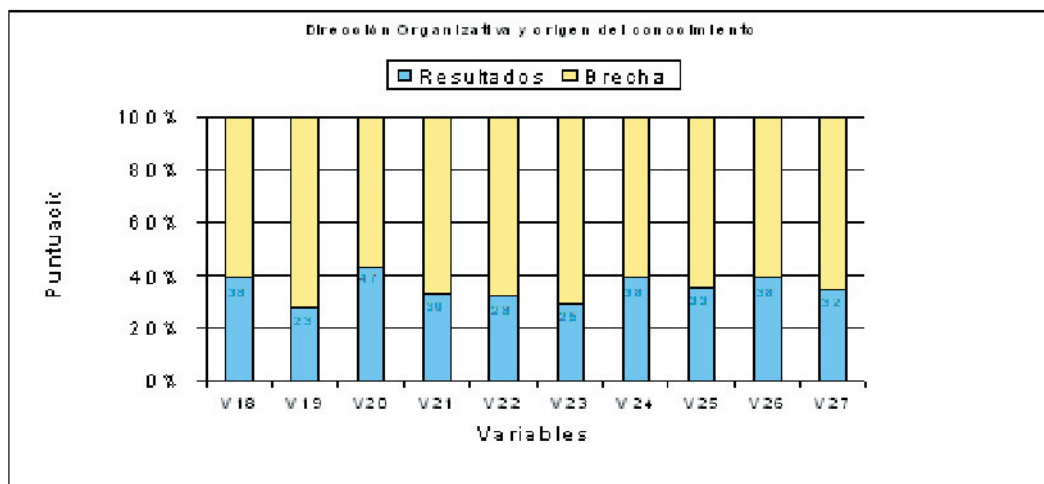


Figura 4. Respuestas al factor Dirección Organizativa y origen del conocimiento.

A continuación en la tabla 3 y la figura 5, se muestra la consolidación de los resultados de la evaluación.

Tabla 3. Resumen consolidado de resultados de la encuesta.

FACTORES DE APRENDIZAJE		Máxima Valoración del Factor	Calificación Promedio de las EPS	% sobre máximo valor
F1	Tecnología de Información	15	4,40	29,33%
F2	Procedimientos y desarrollo del conocimiento	25	8,20	32,80%
F3	Entendimiento Organizativo	45	21,60	48,00%
F4	Dirección Organizativa y origen del conocimiento	50	15,60	31,20%
		135	49,80	

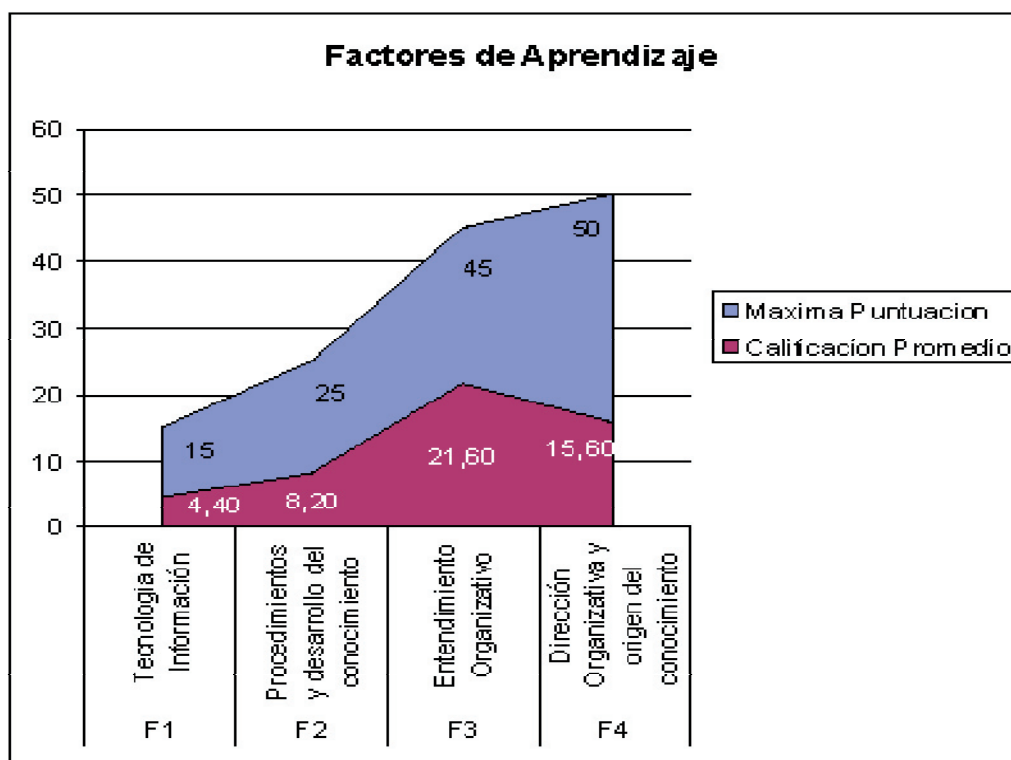


Figura 5. Resumen consolidado de resultados de la encuesta.

Los resultados de este estudio muestran un bajo nivel del proceso de aprendizaje en las EPS encuestadas, esto puede deberse a que son organizaciones muy jóvenes, que tienen aproximadamente 1 año de constituidas. Se muestra que la mayor contribución al aprendizaje lo está aportando el factor Entendimiento Organizativo, cuyas variables relativas a las interacciones de tipo individual y grupal dentro de la organización, indican la existencia de un lenguaje común y condiciones favorables para el diálogo; al recoger aspectos tácitos y explícitos del conocimiento, se considera que cumple las funciones de socialización y externalización (Nonaka y Takeuchi, 1995); además está relacionado con los subprocesos de interpretación e integración (Crossan, Lane y White, 1999).

4. Conclusiones

Nuñez Paula (2004). “El aprendizaje organizativo se entiende como el resultado de la actividad de la organización como un todo, así como de sus grupos e individuos en compleja interacción, que ocurre sobre la base de la información, mediante el proceso de comunicación y que tiene como resultado la formación de conocimientos, habilidades, capacidades, inteligencia, motivación, intereses, ideales (visión compartida), personalidad, grupal, cultural. Este fenómeno ocurre, en forma espontánea e inexorable; no obstante la gestión del aprendizaje como función consciente y planificada, con métodos profesionales, puede lograr niveles muy superiores de aprendizaje organizativo. Cuando una organización ha desarrollado el hábito y la capacidad de aprender como modo de ser, puede catalogarse como una organización de aprendizaje u organización inteligente.”

Con la aplicación de la herramienta de medición se consiguió evidencia de la existencia del proceso de aprendizaje organizativo en las Empresas de Producción Social, lográndose detectar conocimiento en los cuatro niveles ontológicos (individual, grupal, organizativo e interorganizativo), los cuatro modos de conversión del conocimiento (socialización, internalización, exteriorización y combinación), los dos tipos de aprendizaje (bucle-simple y doble-bucle) y dos flujos de aprendizaje (feed-back y feedforward). A continuación detallamos algunas conclusiones derivadas de los puntajes obtenidos por las variables:

- 1) Existe una mayor disposición a compartir información, conocimiento y experiencia en forma grupal que individual, variables V13 y V16.
- 2) Existe mayor tendencia a transmitir información en forma verbal que escrita, variables V16 y V24.
- 3) Hay capacidad innovadora dentro de los integrantes de las EPS, variable V15.
- 4) Se tiene propensión al trabajo en equipo, variables V12, V13, V14, V16 y V17.
- 5) Existe poca cultura del uso de herramientas para la toma de decisiones, variables V4, V7, V8, V18 y V19.
- 6) Poca disposición al uso de sistemas de información, aun cuando cuentan con recursos tecnológicos, variables V1, V2 y V3.

De los resultados consolidados del este estudio se concluye que existe un bajo nivel del proceso de aprendizaje en las EPS encuestadas, evidenciando dichos resultados una gran brecha, esto puede deberse a que son organizaciones muy jóvenes, que tienen aproximadamente 1 año de constituidas. Se pudo observar que la mayor contribución al aprendizaje lo esta aportando el factor F3.”Entendimiento Organizativo”, cuyas variables relativas a las interacciones de tipo individual y grupal dentro de la organización, indican la existencia de un lenguaje común y condiciones favorables para el diálogo. Se puede decir que las EPS en estos momentos se encuentran en los inicios de su proceso de aprendizaje organizativo, debido a que son empresas muy jóvenes y aún están siendo tuteladas por las empresas del estado.

Referencia

- Argyris, C.; Schön, D. (1996). *Organizational Learning II: Theory, Method and Practice*, Addison-Wesley, Mass.
- Crossan, M.M., Lane, H.W.; White, R.E. (1999). An organizational learning framework: from intuition to institution. *Academy of Management Review*, Vol. 24, nº 3, Págs. 522-537.
- Fiol, M.C.; Lyles, M.A. (1985). Organizational Learning. *Academy of Management. Review*, vol. 10, nº 4, p. 803-813.
- El Troudi, H.; Monedero, J.C. (2006). *Empresas de Producción Social, Instrumento para el Socialismo del Siglo XXI*, Centro Internacional Miranda, 2da. Edición, Caracas.
- Lloria, M.B.; Moreno-Luzón, M.; Peris, F. *Diseño y Validación de una escala para medir el Aprendizaje en las Organizaciones*, Universidad de Valencia, Facultad de Economía, Departamento de Dirección de Empresas Juan José Renau Piqueras, Av/ de los naranjos s/n, 46022 Valencia, España.
- Moreno-Luzón, M.D.; Balbastre, F.; Escribá, M.A.; Lloria, M.B.; Martínez, J.F.; Méndez, M.; Oltra, V.; Peris, F.J. (2001). La generación de conocimiento en la organización: Propuesta de un modelo integrador de los distintos niveles ontológicos de aprendizaje. *Quadern de Treball*, nº 126 (nova època), Facultad de Economía. Universitat de València.
- Nonaka, I.; Takeuchi, H. (1995). *The knowledge-creating company*, Oxford University Press, New York.
- Núñez Paula, I. (2006). La gestión de la información, el conocimiento, la inteligencia y el aprendizaje organizativo desde una perspectiva socio-psicológica. *Acimed* 2004; 12(3). Disponible en: http://bvs.sld.cu/revistas/aci/vol12_3_04/aci04304.htm Consultado: 01/05/2006.
- Palacios-Maldonado, M. (2000). Aprendizaje organizativo. Conceptos, procesos y estrategias. *Hitos de Ciencias Económico Administrativas* 2000; mayo-agosto. Año 6, Número 15. pp 31-39.
- Prieto Hernández, D. (1992). Empresas sociales, retos y perspectivas, en Félix Cadena et al (Comps.); *La empresa social y sus problemas de organización*; México; Fundación Friedrich Naumann/PRAXIS, pp. 7-10
- Rosales González, M. (1992). Lo colectivo y lo individual en dos empresas sociales, en Paas, Dieter et al (Comps.); *La empresa social y sus problemas de organización*; México; Fundación Friedrich Naumann/PRAXIS, Pág. 178.
- Senge, P.M. (1990). *La quinta disciplina. El arte y la práctica de la organización abierta al aprendizaje*; Trad. Carlos Gardini; Buenos Aires, Arg.; Coed. Juan Granica y Javier Vergara.