

Aprendizaje organizacional en una empresa de servicios venezolana

LESLIE BORJAS DE XENA

Universidad Metropolitana

Universidad Nacional Experimental Simón Rodríguez

lborjas@unimet.edu.ve

El aprendizaje organizacional consiste en los cambios que ocurren sobre la base del conocimiento de la empresa, la creación de marcos de referencia colectivos y el desarrollo de las competencias en los gerentes de la organización para actuar y solucionar problemas en los procesos de cambio. Este proceso de cambio organizacional, permite el conocimiento de las actitudes individuales y los supuestos colectivos de los miembros de la organización que conforman la cultura organizacional. Las teorías que sustentan la investigación son: la teoría de acción de Argyris y Schön, la teoría de liderazgo organizacional y de cultura organizacional de Cameron y Quinn. La unidad de estudio fue una empresa transnacional venezolana que inició un proceso de cambio transformacional en el año 2002. Los métodos utilizados fueron: el Método Comparativo Continuo de Strauss y Corbin (2002), la entrevista en profundidad, la escalera de la inferencia y los mapas de acción. El trabajo de investigación se enmarcó dentro del enfoque socio histórico interpretativo, se asumió una dimensión social para comprender las praxis de los gerentes de la empresa. En el análisis cualitativo emergieron cuatro categorías: cultura, liderazgo, tecnología, cambio y formación de recursos humanos. La teoría de acción develada confirmó la presencia de las estrategias de acción del Modelo I en la organización. Los resultados describen el proceso de aprendizaje organizacional y su acción en la transformación de las prácticas organizacionales en una institución que emprendió un proceso medular de cambio en el contexto venezolano lo que generó un «conocimiento» socializado acerca de sus procesos organizacionales.

Palabras clave: *Liderazgo, cultura y aprendizaje organizacional, teoría de acción.*