

## APRENDIZAJE ORGANIZACIONAL Y CULTURA TECNOLÓGICA SOSTENIBLE EN EL SECTOR DE BANCA UNIVERSAL

Recibido: 08/07/2013 Aceptado: 12/08/2013

**Martínez, Freddy**

URBE - Universidad Privada Dr. Rafael Beloso Chacín, Venezuela

[fcmartinez@urbe.edu.ve](mailto:fcmartinez@urbe.edu.ve)

### RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo analizar el Aprendizaje Organizacional y Cultura Tecnológica Sostenible en entidades del sector de banca universal ubicadas en el municipio Maracaibo, estado Zulia. La misma se sustentó en los postulados teóricos de Lapré (2011), Marchant (2007), Palacios (2008), Senge (2011), Zacher (2007), en cuanto a la variable Aprendizaje Organizacional. Asimismo, en cuanto a la variable Cultura Tecnológica Sostenible se fundamentó en los postulados de Fernández y Finol (2010), Olivé (2007), Palacio (2007), entre otros. El tipo de investigación fue descriptiva, correlacional, de campo, con un diseño no experimental, transeccional. La población estuvo conformada por 44 sujetos, tomados como muestra intencional, casual e incidental de las entidades bancarias seleccionadas. La técnica de recolección de datos fue la observación por encuesta, a través de un instrumento tipo cuestionario, validado por 10 expertos, dirigido a directivos y gerentes, estructurado con cinco alternativas de respuesta: Siempre, Casi siempre, A veces, Casi Nunca, Nunca; asimismo, se determinó la confiabilidad a través de la fórmula Alfa de Cronbach, obteniéndose un valor significativo de 0.96. La técnica se centró en la estadística descriptiva, mediante el análisis de frecuencias de las respuestas. Se concluyó que existe una relación positiva débil entre el Aprendizaje Organizacional y la Cultura Tecnológica Sostenible, lo cual implica que a mayor proporción de la primera variable, mayor proporción en la segunda variable, es decir, en la medida que aumente el Aprendizaje Organizacional, en esa medida aumenta el desarrollo de la Cultura Tecnológica Sostenible en las entidades estudiadas. Asimismo, en las conclusiones, realizadas de acuerdo a los objetivos específicos formulados, se recomendó al personal de las entidades bancarias promover el concepto de la organización inteligente, e incorporar al compromiso de crecimiento de la empresa la gestión equilibrada de los factores financieros, sociales y ambientales.

**Palabras clave:** Aprendizaje, Organizacional, Cultura, Tecnología, Sostenible.

### ORGANIZATIONAL LEARNING AND SUSTAINABLE TECHNOLOGICAL CULTURE IN BANKING INSTITUTIONS

#### ABSTRACT

The present study focused on the determination of the relationship between Organizational Learning and Sustainable Technological Culture in banking institutions categorized as members of the universal banking sector, located in Maracaibo Estado Zulia. From the theoretical perspective, It has been based on the work of Lapré (2011), Marchant (2007),

Palacios (2008), Senge (2011), Zacher (2007), for the Organizational Learning variable. For the second variable, Sustainable Technological Culture, conceptual foundation was built on the work of Fernández y Finol (2010), Olivé (2007), Palacio (2007), among others. The type of investigation was descriptive, field-type, correlational, transactional, and non-experimental. The population consisted of 44 subjects, taken as intentional, deliberate, casual, incidental sample of the selected financial institutions. Observation through surveys by means of a questionnaire was used as data collection technique. The questionnaire, validated by ten (10) subject matter experts, was applied to managers and mid-level executives, designed and structured with five alternatives for answer: Always, Almost always, Sometimes, Almost never, Never. Instrument reliability was calculated by means of the Cronbach index, which resulted in a statistically significant value of 0.96. Descriptive statistics were used for the analysis of questionnaire response frequencies. It was concluded that there is a weak positive relationship between Organizational Learning and Sustainable Technological Culture, meaning that an increase on the proportion on the first variable will most probably result also in an increase on the second variable, that is, any development on the organizational Learning will most likely result on the development of Sustainable Technological Culture concepts in the financial institutions studied. Finally, aligned to the specific objectives of this investigation, recommendations were offered to managers of these institutions with regard to the learning organization approach, and to the equally balanced management of financial, social and environmental factors as key for sustainable corporate growth.

**Keywords:** Organizational, Learning, Sustainable, Technology, Culture.

## INTRODUCCIÓN

Las nuevas formas de actuar, tanto personal como organizacional, surgen de la necesidad del hombre y la sociedad en general de no permanecer estáticos; por ende, adaptarse a los cambios ocurridos actualmente en el mundo requiere la información. Ello debido a que los miembros de las nuevas generaciones han estado expuestos a una revolución tecnológica influenciando el aprendizaje, la adquisición de conocimiento, formas de expresarse y asuntos por los cuales preocuparse de manera no planeada.

En ese orden de ideas, el aprendizaje no es solo una manera de incrementar competencias; es también una acción en sí misma, la cual requiere de competencias propias. Hasta ahora, el énfasis ha estado puesto en las funciones repetitivas y mecánicas, pero escasamente en aquellas que aseguran aprendizajes eficaces.

Ahora bien, así como las personas lo necesitan de manera individual, a su vez, las organizaciones deben aprender cada día nuevas formas de ser más competitivas para asegurar su permanencia en la vida económica del mundo globalizado donde operan. Así pues, la información y el conocimiento son recursos intangibles, los cuales gestionados de manera eficiente, favorecen los procesos organizacionales.

En este orden, el aprendizaje organizacional no es más que aquel trabajo realizado por la empresa, a través del reconocimiento de las nuevas realidades y del desarrollo de nuevas formas de afrontarlas desde un punto de vista estratégico-táctico, con miras a

adaptarse internamente, para mantenerse actualizada frente a los cambios ocurridos en su entorno, incluyendo los tecnológicos. De esta forma, constituye un factor permanente de ventaja competitiva para la empresa, en una época de cambios y de información, convirtiéndose en la base, tanto de mejoramiento como innovación, siendo estos pilares fundamentales de la competitividad contemporánea.

En razón de lo anterior, la acelerada transformación y los avances tecnológicos de hoy han obligado a las empresas del mundo a modificar sus sistemas, con el fin de que los productos, bienes y servicios ofrecidos sean competitivos en los exigentes mercados actuales.

Con base en ello, se están empezando a transformar, igualmente, los modelos de conocimiento convencionales, orientándose al empresario a cambiar la visión de que su negocio solo puede ser rentable mediante la optimización o reducción de costos, mas no en la consideración de la tecnología y del talento humano, como factores de importancia en la creación, producción y comercialización del producto, bien o servicio ofrecido al usuario final.

Con fundamento en los planteamientos anteriormente esgrimidos, el presente estudio tuvo como propósito principal analizar el aprendizaje organizacional y la cultura tecnológica sostenible en el sector de banca universal, tomando como soportes teóricos principales los postulados de Quintanilla, citado por Olivé (2007) y Senge (2011).

## **BASES TEÓRICAS**

### **APRENDIZAJE ORGANIZACIONAL**

De acuerdo a los postulados de Lapré (2011), aunque las creencias y las acciones individuales representan un factor importante, la acción organizacional difiere de la individual. Desde su perspectiva, la actualización de las creencias, especialmente aquellas asociadas a las relaciones acción-respuesta, representan una mejora en el conocimiento. Seguidamente, a través de la modificación del comportamiento habrían de obtenerse en consecuencia respuestas del entorno, respuestas que conllevan a una nueva experiencia. Por último este ciclo se repite, de manera recursiva, centrado en la intensión de mejora continua.

Por otro lado, en términos similares, Marchant (2007) expresa que el aprendizaje organizacional es fundamentalmente una actividad social donde el conocimiento y las habilidades se ponen en práctica, se e integran como oportunidades para optimizar el aprendizaje y efectividad en el ámbito laboral.

En línea con esta perspectiva, el aprendizaje organizacional es un proceso social a través del cual las empresas institucionalizan sus conocimientos. Siendo así, es considerado como un elemento clave en la contribución al logro de los objetivos de la organización. Supone de esta manera un aporte activo de las personas que inician procesos a través del cual exploran, descubren nuevos conocimientos a partir de las

vivencias diarias en la búsqueda de respuestas y soluciones a problemas definidos en conjunto.

### **TIPOS DE APRENDIZAJE ORGANIZACIONAL**

Las tipologías del aprendizaje organizacional son tan variadas como lo son las definiciones que se les han dado, por lo cual, no existe concretamente una tipología específica para su estudio. Sin embargo, en la literatura se hace referencia a algunas formas que permiten comprender mejor el proceso del cual se trata. Los tipos de aprendizaje organizacional surgen en el concepto de aprender a aprender. Según Palacios (2008), a través de él las personas identifican una serie de principios abstractos y desarrollan teorías útiles para entender lo que están haciendo, y así mejorar sus actividades.

Por su parte, Zacher (2007) señala que el aprendizaje basado en la experiencia es congruente con la perspectiva sistémica de la organización que aprende. Sustentado en los conceptos de Kolb, se sugiere que consta de cuatro etapas fundamentales, como lo son:

1. Conceptualización abstracta.
2. Experimentación activa.
3. Experiencia concreta.
4. Observación reflexiva.

Con base en dichos criterios es que se presenta, de seguidas, una de sus clasificaciones más aceptadas por diversos autores.

### **CONCEPTUALIZACIÓN ABSTRACTA**

Según Alles (2009, p. 51), la conceptualización abstracta “es una nueva teoría, idea o serie de instrucciones”. En atención a ello, de acuerdo a los criterios del autor, a través de la conceptualización se forman las ideas, conclusiones o generalizaciones, principios generales referidos a un conjunto de circunstancias más amplias que la experiencia particular.

Desde la perspectiva del investigador, la conceptualización abstracta se podría definir en términos del uso del razonamiento y la lógica con dos fines, el de comprender la realidad percibida, y el de producir con base en ello nuevas ideas o teorías que condicionarán el comportamiento ante situaciones futuras.

### **EXPERIMENTACIÓN ACTIVA**

La experimentación activa es la fase final del ciclo de aprendizaje, se prueba en la práctica las conclusiones obtenidas a través de la conceptualización, utilizándolas como



guía para orientar la acción. Según, Alles (2009, p. 51) consiste en “poner en práctica una teoría abstracta, ideas o instrucciones para hacer algo”.

Adicionalmente, desde la concepción de Harrington (2009) consiste en un método para procesar la información mediante la aproximación directa del sujeto, que tiene como fin la aplicación de la nueva información, e implica el deseo de poner en práctica la idea o concepto con propósito de determinar si tiene o no sentido.

### **EXPERIENCIA CONCRETA**

Cada quien interactúa con el entorno a través de los sentidos, y es a través de esta interacción que se construye de forma propia la interpretación de la realidad. La experiencia concreta, de acuerdo al criterio de Alles (2009, p. 51), “es la retroalimentación sobre los efectos de los comportamientos de una experiencia en particular”.

A criterio del investigador, la experiencia concreta constituye una comprobación, el efecto de una aproximación práctica o vivencia, que conlleva a la generación de nuevo conocimiento. Representa el resultado iterativo de la conjugación de las vivencias y el conocimiento previamente aprendido para generar nuevo conocimiento.

### **OBSERVACIÓN REFLEXIVA O REFLEXIÓN**

La reflexión es la siguiente fase al terminar de experimentar, en la cual se delibera sobre la experiencia, estableciendo una conexión entre lo que se hace y los resultados obtenidos. Para Alles (2009, p. 51) consiste en “pensar acerca de lo sucedido llegando - quizá- a modificar teorías personales o ideas sobre cómo comportarse en el futuro”.

Por su parte, para Mobley (2009) la observación reflexiva se define como la revisión de aquello que se hace o experimenta, la búsqueda de conocimiento mediante el razonamiento centrado en el interés por la comprensión de la experiencia práctica y el identificar por qué pasan las cosas.

### **LAS ORGANIZACIONES Y EL PROCESO DE APRENDIZAJE. DISCIPLINAS DEL APRENDIZAJE**

Como es sabido, las organizaciones tienen vida propia a través de miembros, por lo cual su aprendizaje se produce también a través de ellos y del intercambio con su entorno, tanto interno como externo. De acuerdo con los criterios de Senge (2006), lo primero que deben reconocer e identificar las empresas son los obstáculos del aprendizaje, con el fin de diseñar una estrategia para desarrollar los dos aspectos fundamentales del aprendizaje organizacional, el individual y el colectivo, reflejados, de acuerdo a los planteamientos de dicho autor, a través de cinco disciplinas, como lo son:

### **VISIÓN O PENSAMIENTO SISTÉMICO**

A través de la disciplina del pensamiento sistémico se alcanza una visión integral de la realidad. Su esencia consiste en la comprensión del entorno como un todo. Enseña a

interpretar la realidad más allá de la simple relación lineal de causa-efecto, ya que ella funciona a base de sistemas globales, para así poder identificar las interrelaciones, en lugar de asociarlas a cadenas lineales.

En este sentido, Francés (2006) sostiene que las propiedades o comportamientos de cada elemento de una situación causan efecto en las propiedades o comportamientos de la situación como un todo. El sentido en el cual las afectarán depende de las propiedades y comportamientos de, al menos, un elemento configurador de tal situación.

Asimismo, ninguna parte tiene un efecto independiente del todo y es afectada por otra parte de tal situación. Para el autor, el pensamiento sistémico consiste en identificar las partes componentes de un sistema y captar las relaciones entre ellas.

### **DOMINIO O DESARROLLO PERSONAL**

Este dominio implica aspectos como: la identificación constante de lo importante para el individuo, el aprendizaje constante para ver el entorno con claridad, la visualización integral de la realidad y de aquello que es deseado por el individuo; y la incorporación de lo aprendido a la práctica cotidiana; el sentido de mejoramiento continuo aplicado al conocimiento.

De acuerdo a las consideraciones de Senge (2011), la disciplina del dominio personal involucra, a su vez, cinco dimensiones; como lo son, en primer lugar, la visión personal, siendo esta la capacidad de concentración en metas intrínsecas y relevantes, no solo en metas secundarias.

En segundo lugar, la visión creativa, referida a las aspiraciones o metas personales en atención a la realidad vivida. Mediante esta dimensión, se relaciona la insatisfacción con el presente y una visión de un futuro mejor, en la cual subyace la razón de la acción y el deseo de cambio, motivaciones para todo esfuerzo humano.

Seguidamente, la tercera dimensión del dominio personal presentada por el autor, es el conflicto estructural, el cual implica la presencia de fuerzas sistémicas las cuales impiden tener éxito toda vez que las personas se dirigen en pos de una visión; todo ello en razón de lo cual, según lo considera, las personas albergan un par de creencias contradictorias limitantes de su capacidad para crear aquello realmente deseado.

La cuarta dimensión es el compromiso con la verdad, la cual implica la ampliación de los límites personales de percepción de la realidad, desafiándose las teorías personales acerca de por qué las cosas son como son. Finalmente, la quinta dimensión es el subconsciente. Para el autor, referido a un estado mental en el que se opera por debajo, o detrás del nivel de la conciencia.

### **VISIÓN COMPARTIDA**

La visión compartida eleva a la persona sobre lo personal y lo mundano para modificar la relación de los individuos con la empresa. Según Senge (2011) consiste en la disciplina

colectiva que establece un foco de propósito común; a través de ella se aprende a cultivar un sentido de compromiso en un grupo u organización desarrollando imágenes compartidas del futuro que se busca.

Desde la perspectiva del investigador, la disciplina de la visión compartida es entonces la imagen a través de la cual los propósitos personales de los individuos que forman parte de la organización se alinean o conjugan con los de la empresa, convirtiéndose así en una fuente de inspiración y productividad.

### **APRENDIZAJE EN EQUIPO**

El aprendizaje en equipo genera el contexto y desarrollo de aptitudes grupales, logrando el desarrollo de una figura más amplia, superadora de la perspectiva individual. Según Senge (2011) es el proceso de identificar lo que cada miembro sabe, de modo que el equipo como un todo pueda actuar de una forma más eficiente que la suma de las acciones individuales de los miembros.

Asimismo, de acuerdo a la perspectiva de Fernández (2010) el aprendizaje en equipo es el proceso de alineación y desarrollo de la capacidad de un conjunto o grupo de individuos para crear resultados deseados por sus miembros, e implica necesariamente dominar las prácticas del diálogo y la discusión, las dos maneras en que conversan los equipos.

### **CICLOS DEL APRENDIZAJE ORGANIZACIONAL**

Distintos estudios se han interesado en los modelos de creación y transformación del conocimiento como elemento clave para la supervivencia y competitividad de las organizaciones. A criterio del investigador, para los efectos del presente estudio, resalta el trabajo de Hedlund, citado por Menguzzato (2011), por ser este uno de los que considera de forma simultánea la perspectiva epistemológica junto a la ontológica de los modelos citados.

Asimismo, Sánchez (2010), Lapré (2011), y Menguzzato (2011), abordan de forma convergente tal aproximación, distinguiendo entre ellas niveles, o ciclos de agentes de conocimiento: el individual, el grupal, y el organizacional; desarrollados a continuación.

### **INDIVIDUAL**

Según los planteamientos de Fernández (2010), el aprendizaje individual está referido a la manera a través de la cual las personas adquieren conocimientos mediante la formación, la experiencia o la experimentación. Siendo así, los individuos aprenden cuando reciben conocimientos en actividades educativas dentro de cualquier organización, estando sujetos a procesos de socialización mediante los cuales adquieren conocimientos, que le son propios.

Asimismo, para Novarese, citado por Seel (2011), el aprendizaje individual es un proceso mediante el cual ocurre un cambio en el conocimiento y comportamiento del



individuo de forma tácita o consciente, como producto de la experiencia, la reflexión, el ensayo-error, imitación, o la formación. De acuerdo a este cambio haría al individuo más adaptado a su ambiente, más capacitado para desarrollar una tarea, o más consiente de la realidad.

### **DE GRUPO**

Hager, citado por Seel (2011), define el aprendizaje de grupos como aquel que ocurre en una entidad compuesta por múltiples individuos, y que no puede ser reducido a la suma de los aprendizajes respectivos a cada uno de los que de forma conjunta conforman la entidad. De esta manera, el aprendizaje de grupos es visto por el autor como una compleja red de relaciones constituida en un proceso continuo de cambio.

De manera alternativa, desde la posición colaborativa, Johnson y Johnson, citados por Cuneo (2008), lo definen como un sistema de interacciones que organiza e induce la influencia recíproca, donde el aprendizaje se adquiere a través del empleo de métodos de trabajo grupal, y es caracterizado por el aporte de sus miembros en la construcción y desarrollo del conocimiento.

Tomando en consideración los postulados de anteriores, el aprendizaje de grupo podría definirse como aquel que se logra a partir de las interrelaciones entre sus miembros cuando estos aplican y comparten, en el contexto social del grupo, lo que han aprendido de manera individual, en un entorno que posibilite el análisis crítico fundamentado en la cooperación y la ayuda mutua.

### **DE LA ORGANIZACIÓN**

Desde la perspectiva de Daft (2010), la organización que aprende es aquella donde sus miembros están comprometidos en la identificación y solución de los problemas de la organización, habilitándola para experimentar, cambiar o mejorar de manera continua, incrementando así su capacidad para crecer, aprender y alcanzar sus metas.

De acuerdo a lo referido por este autor, la idea central se fundamenta en la resolución de problemas, en contraste a la organización tradicional diseñada para la eficiencia. En la organización que aprende, todos los empleados se esfuerzan en la identificación de problemas, tales como la comprensión de necesidades especiales de los clientes.

### **APRENDIZAJE ORGANIZACIONAL Y CULTURA ORGANIZACIONAL**

Para Palacios (2008) la relación existente entre aprendizaje organizacional y cultura organizacional se deriva, básicamente, de la internalización de los siete elementos constituyentes de una cultura de aprendizaje, como lo son:

La preocupación por las personas; la creencia de que las personas pueden y quieren aprender; la creencia compartida de la posibilidad de modificación del mundo; el tiempo para el aprendizaje generativo así como la diversidad para que las subculturas provean alternativas creativas; el compromiso compartido de una comunicación abierta extensiva

en el nivel organizacional; el compromiso compartido por aprender a pensar sistemáticamente; y las creencias compartidas de que las personas quieren trabajar.

En este sentido, los vínculos entre la cultura organizacional y el aprendizaje llevan a un modelo de aceptación de las creencias y las normas sobre la información y los estándares del trabajo profesional. De acuerdo a ello la cultura organizacional puede facilitar o retardar el aprendizaje colectivo. El equipo es la unidad fundamental de aprendizaje en organizaciones complejas.

### **LA TECNOLOGÍA**

La tecnología hace referencia a los procesos y los conocimientos que los sustentan, así como a los productos resultantes de estos procesos, sean artefactos o servicios, los cuales tienen como objetivo o función solucionar problemas técnico-sociales concretos; o en otras palabras, mejorar la calidad de vida.

Asimismo, para Egurza, citado por Bravo (2008), la tecnología debe ser entendida como aquel conjunto de conocimientos organizados útiles para la producción de bienes nuevos para mejorar la calidad de vida. De acuerdo a los criterios del autor, la ciencia y la tecnología son la base del poder, la clave de la prosperidad; simultáneamente son un instrumento culturalmente poderoso que disuelve no solo la resistencia física sino las actitudes de vida.

### **CULTURA TECNOLÓGICA. ASPECTOS**

Según Quintanilla, citado por Olivé (2007), la cultura tecnológica se define como la información representacional, práctica y valorativa compartida por los miembros de un grupo mediante la utilización de tecnologías capaces de resolver problemas prácticos de determinado tipo. De acuerdo con el autor, la cultura tecnológica es un conjunto de representaciones, valores y pautas de comportamiento compartidos en los procesos de interacción y comunicación en los que se involucran los sistemas técnicos.

En atención a los planteamientos anteriores, podría decirse que en la cultura tecnológica se comprende todo aquello realizado por la organización: componentes sociales, económicos, organizativos y políticos; los cuales funcionan y se desenvuelven en un entorno formado por otros sistemas más amplios en ellos influyentes.

### **ORGANIZACIONALES**

En relación a la cultura, por su relevancia en el logro de las metas de la organización, los aspectos organizacionales están referidos a los factores que permiten comprender los fenómenos suscitados en el interior de las empresas y que pueden hacer a una, con la misma misión, diferente a cualquier otra.

Congruente con ello, la cultura en las organizaciones según Hodge, citado por Loughran (2007), se basa en una construcción de dos niveles fundamentales: el observable, que incluye aspectos como la arquitectura y las ceremonias; y el

inobservable, compuesto por los valores y normas, explícitas e implícitas, de la organización.

### **TÉCNICOS**

Los aspectos técnicos de la cultura organizacional están referidos a un conjunto de habilidades de conocimientos útiles para resolver problemas prácticos concretos. Según, Olivé (2007) las técnicas son entidades o formas de conocimiento, las cuales se pueden aprender y transmitir a través de diferentes procesos de aprendizaje, como se trasmite cualquier información cultural. De acuerdo a lo mencionado por el autor, los sistemas técnicos son artefactos, pero como partes de ellos, los agentes intencionales que los utilizan, los diseñan o los controlan.

### **CULTURALES**

Según Loughran (2007), los aspectos culturales de la organización están conformados, tal como se ha expresado, por dos niveles: observables y no observables. El nivel observable incluye el comportamiento, los mitos, la nomenclatura, los protocolos; y el nivel inobservable implica los niveles compartidos, normas y creencias de los miembros de la organización.

### **CARACTERÍSTICAS DE LA DINÁMICA DE LA CULTURA TECNOLÓGICA. LA CULTURA TECNOLÓGICA INCORPORADA Y NO INCORPORADA**

Quintanilla, citado por Palacio (2007), señala que la expresión cultura tecnológica tiene al menos dos acepciones: por un lado, la del conjunto de técnicas de las cuales dispone un grupo social, en el sentido de habilidades, reglas, conocimientos prácticos para obtener ciertos fines o para transformar objetos; y por el otro, la del conjunto de representaciones, reglas, normas y valores relacionados con las técnicas, ideas correctas o no, sobre la bondad o maldad de su utilización.

### **COMPONENTES COGNITIVOS**

Según Quintanilla, citado por Olivé (2007), son elementos representacionales o simbólicos; tales como los conocimientos técnicos y científicos aplicados a la cultura. Con base en lo mencionado, en la cultura incorporada los componentes cognitivos se refieren a las creencias y opiniones sobre la organización que ayudan al método de técnicas a través de las cuales se organiza, codifica y usa la información recibida.

Asimismo, Valero (2012) considera al componente cognitivo como aquel conformado por los conocimientos, las acciones de almacenar, recuperar, reconocer, comprender, organizar y usar la información recibida a través de los sentidos acerca del objeto, la técnica, herramienta, o en el contexto amplio, el sistema técnico

Ahora bien, en atención a lo plantado, se definen los componentes cognitivos como la actitud comprendida por las percepciones, las opiniones, además de las creencias de las personas, respecto a las técnicas utilizadas o desarrolladas dentro de la organización. En

las organizaciones en el proceso de cultura incorporada, existe un énfasis en la racionalidad y en la lógica, de modo que un elemento importante de la cognición es el de las creencias evaluativas mantenidas por la persona.

### **COMPONENTES PRÁCTICOS U OPERACIONALES**

Según Quintanilla, citado por Palacio (2007), el componente práctico de la cultura técnica está conformado por las reglas o pautas de comportamiento, habilidades y conocimientos operacionales referidos a sistemas técnicos. Olivé 2007 y Ugas (2012) coinciden en adoptar esta misma conceptualización.

### **COMPONENTES VALORATIVOS**

Están referidos a los principios y valores que comparten los miembros del grupo, los cuales son potencialmente relevantes para la creación, producción, posesión o utilización de tecnologías. Según Quintanilla, citado por Palacios (2008), son los objetivos, valores y preferencias relativos al diseño, adquisición, uso, apropiación de sistemas técnicos y de conocimientos técnicos. Olivé 2007 y Ugas (2012) coinciden en adoptar esta misma conceptualización.

### **CULTURA TECNOLÓGICA NO INCORPORADA**

Según Quintanilla, citado por Olivé (2007), la cultura tecnológica no incorporada a sistemas técnicos está formada por el conjunto de rasgos culturales referidos o relacionados con la tecnología, pero no incorporados a sistemas técnicos concretos, bien sea porque no son compatibles con las tecnologías disponibles, o porque no son necesarios para ellas. Dado lo anterior, de acuerdo al autor mencionado forman parte de la cultura tecnológica no incorporada, aspectos como:

### **CONOCIMIENTOS BÁSICOS**

Según Olivé (2007) este componente comprende las representaciones simbólicas de la realidad, especialmente de los sistemas técnicos y sus relaciones con la sociedad, no incorporados a los sistemas técnicos. En los conocimientos básicos surge la necesidad de transmitir o compartir ideas, sentimientos, sensaciones, necesidades, informaciones, entre otros, referidos a la tecnología y su relación con el entorno en el cual es aplicada.

Para Quintanilla, citado por Palacios (2008), coincidente a su vez con los postulados de Suárez (2008), los conocimientos básicos son del tipo científico para el caso de la cultura tecnológica, no incorporados a sistemas técnicos pero con potenciales aplicaciones técnicas. Corresponden a representaciones simbólicas de la realidad, especialmente de los sistemas técnicos y sus relaciones con la sociedad.

### **REGLAS DE ACTUACIÓN**

Para Quintanilla, citado por Palacios (2008), las reglas de actuación están referidas a las capacidades de la cultura para analizar las normas del propio comportamiento, para

trabajar con otros, para cambiarlas. Según el autor, se trata de las normas de actuación de carácter social, moral, religioso, político, económico, entre otros, que pueden ser significativas para el comportamiento relativo al uso y desarrollo de sistemas técnicos.

### **VALORES Y PREFERENCIAS**

Los valores o principios éticos de una persona o grupo social reflejan el sentido del bien y el mal, corresponden a la construcción personal o colectiva, muy ligada a la cultura, sobre la forma en que deberían ser las cosas o guiarse el comportamiento. En el contexto de los sistemas técnicos, ellos se tornan significativos pues conducen o modelan el comportamiento individual y colectivo. Como ejemplo de ello, tomado de Quintanilla, citado por Olivé (2007), para la valoración de la vida puede tener incidencia en el desarrollo de las técnicas médicas, o la preferencia por la estabilidad frente al cambio puede impedir las innovaciones tecnológicas, entre otros ejemplos.

A partir del ejemplo anterior, existen límites objetivos en los procesos de trasvase cultural. Hay rasgos culturales que no son compatibles con el funcionamiento de determinados sistemas técnicos: un testigo de Jehová no puede ser, por el momento, un cirujano eficiente; un operario analfabeto no puede manejar un sistema de control complicado.

### **EL DESARROLLO SOSTENIBLE**

Una de las definiciones más conocidas de Desarrollo Sostenible, es la de la Comisión Mundial sobre Ambiente y Desarrollo (1987), conocida también como Comisión Brundtland, la cual lo definió como: "el desarrollo que asegura las necesidades del presente sin comprometer la capacidad de las futuras generaciones para enfrentarse a sus propias necesidades".

De acuerdo a la definición citada, a través del desarrollo sostenible se busca la satisfacción de las necesidades presentes y futuras mediante el fomento de la actividad económica y la reducción de sus efectos negativos, garantizándose el suministro de bienes a toda la población a nivel mundial. Dicho desarrollo supone, asimismo, que cuando la actuación del hombre suponga costos futuros inevitables, por ejemplo la explotación de minerales no renovables, han de buscarse formas de compensar totalmente el efecto negativo producido, por ejemplo desarrollando nuevas tecnologías sustitutas del recurso gastado.

### **PRINCIPIOS CONSTITUYENTES DEL DESARROLLO SOSTENIBLE**

Con fundamento en la definición anterior, según Zu (2009) el desarrollo sostenible constituye un cambio de paradigmas al cual se incorporan los factores financieros, sociales y ambientales al compromiso de crecimiento de la empresa. De acuerdo a este postulado, el crecimiento sostenible junto a la agregación de valor a los accionistas se logra a través de una estructura de objetivos compartidos, la valoración económica, social, y ambiental, que implican la interacción constante de la organización con sus interesados.

## **PROSPERIDAD ECONÓMICA**

La prosperidad económica se basa en las necesidades materiales; concebida a partir de que el potencial de vitalidad económica de una sociedad reside en su capacidad para disponer de excedentes intercambiables por los bienes faltantes, los cuales pueden proceder de la naturaleza y de la productividad de los sistemas vivos.

## **CALIDAD AMBIENTAL**

Como se ha expresado, el desarrollo sostenible compromete la búsqueda simultánea de la prosperidad económica, la justicia social y la calidad medio ambiental. Respecto a este último principio, Según Muñoz (2010) para alcanzar el citado equilibrio las organizaciones deben aplicar una gestión orientada a legar un medio ambiente saludable y equilibrado a las generaciones venideras, considerando el entorno natural más allá de un simple factor de producción.

## **EQUIDAD SOCIAL**

De acuerdo a los planteamientos ya esgrimidos, según Muñoz (2010) el desarrollo sostenible implica el interés balanceado entre la prosperidad económica, la justicia social y la calidad medio ambiental. Respecto al principio social, indica el autor que la organización como ciudadano corporativo es partícipe del desarrollo social presente y futuro, para lo que debe evitar o reducir las desigualdades sociales, las diferencias entre clases sociales, así como eliminar comportamientos reprochables en la gestión de sus actividades, tales como la corrupción.

De los anteriores planteamientos, se deduce que la equidad social se basa en las necesidades colectivas. Está referida a la distribución justa e igualitaria de los recursos, los derechos, las oportunidades, y la riqueza entre las personas en el tiempo, el empleo, sueldos, salarios, salud, seguridad, entrenamiento, educación, así como también la calidad de las relaciones con interesados externos, entre ellos: clientes suplidores, socios, la comunidad local, el gobierno, los medios de comunicación, y las organizaciones no gubernamentales.

## **METODOLOGÍA**

La presente investigación se considera de tipo descriptiva, en cuanto a que comprende la descripción, análisis, interpretación y evaluación de los aspectos relevantes de las variables en estudio. Hernández, Fernández y Baptista (2006, p. 125), expresan “la investigación descriptiva busca especificar propiedades, características y rasgos importantes de cualquier fenómeno que se analice”.

En otro orden de ideas, la labor investigativa presente también se tipifica como correlacional, dado que, tal como lo indica Chávez (2007), a través de ella se pretende relacionar o medir el grado de relación entre las variables en estudio, el aprendizaje organizacional y la cultura tecnológica sostenible, con el propósito de verificar cómo

afecta o influye una sobre la otra, obteniendo resultados a través de estadísticas descriptivas.

Asimismo, y en atención al carácter o tratamiento de las variables, la presente investigación es considerada no experimental; por cuanto las variables en estudio no serán objeto de controles previos en el desarrollo de la investigación, dejando que los eventos observados evidencien datos sin intervención manipuladora.

En relación a lo planteado, para Hernández, Fernández y Baptista (2006, p.199), la investigación no experimental es concebida como “aquella que se realiza sin manipular deliberadamente las variables, observando los fenómenos, tal y como se dan en su contenido natural, para después analizarlos”.

En otro orden de ideas, en atención a la temporalización o al momento destinado para recolectar la información, el diseño del presente estudio se tipifica como transeccional, debido a que la información será recogida en un solo momento sin posibilidades de realizar otro tipo de recolección de datos.

Sobre el particular, de acuerdo a consideraciones de Hernández, Fernández y Baptista (2006, p.186), tales estudios tienen como finalidad “el recolectar datos en un solo momento, en un tiempo único, para describir variables y describir su incidencia”.

## RESULTADOS OBTENIDOS

A través de los resultados obtenidos se evidenció que en las organizaciones en estudio el aprendizaje organizacional presenta una tipología mixta, al estar presentes procesos asociados a las cuatro etapas fundamentales del aprendizaje definidas por Palacios (2008), como lo son: la Conceptualización, Experimentación, Experiencia y Reflexión.

Siendo así, predomina en ellas un modelo de aprendizaje que combina las etapas definidas por el referido autor para alcanzar las metas organizacionales planteadas. Se trata de un modelo de aprendizaje ecléctico y práctico no basado en una determinada tipología, sino conformado por cada uno de ellos en una cierta medida. Por otro lado, se pudo evidenciar que todas las disciplinas definidas por Senge (2006) se encontraban medianamente presentes.

En lo que respecta los Ciclos de Aprendizaje Organizacional en la banca universal, el aprendizaje individual se caracterizó por la adquisición de conocimientos mediante la educación, la experiencia o la experimentación. En ellas, este aprendizaje se da por actividades como: capacitación, habilidades, experiencia laboral y educación formal. Asimismo, el aprendizaje De Grupo se caracterizó por la asociación con los objetivos organizacionales; el relacionamiento de dicho aprendizaje con la renovación de la organización; y la evaluación de las restricciones enfrentadas la institución para ser competitiva en su entorno.

De igual modo, el Ciclo referido al Aprendizaje de la Organización, aquel a través del cual la organización facilita el aprendizaje de sus miembros, se caracterizó, en las unidades en estudio, por la habilidad para crear, adquirir, transferir el conocimiento junto a la posibilidad de modificación de la conducta de sus miembros para reflejar nuevos conocimientos y puntos de vista.

Seguidamente, respecto a la Cultura Tecnológica en la banca universal, se determinó la presencia de factores, observables e inobservables, los cuales permiten comprender los fenómenos suscitados en el interior de dichas empresas y que pueden hacerlas diferentes a cualquier otra, aun cuando sea similar a ellas, aspectos organizacionales; el manejo de un conjunto de habilidades y de conocimientos útiles en la resolución de problemas prácticos concretos, aspectos técnicos; y el arraigo a valores, principios o reglas tacitas redefinidas continuamente dentro de la organización como resultado de la introducción de una nueva tecnología.

Por otro lado, en lo que respecta a la Cultura Técnica en la banca universal, se determinó a través de los resultados obtenidos que las acepciones Cultura Técnica Incorporada y no Incorporada conforman la cultura técnica dentro de las unidades objeto de investigación.

Finalmente, se logró determinar la poca presencia de la prosperidad económica, la calidad ambiental y la equidad social, como principios constituyentes de la cultura tecnológica de las organizaciones en estudio.

### **A MANERA DE CONCLUSIONES**

De los resultados obtenidos se pudo concluir que si bien en las organizaciones en estudio dicho aprendizaje presenta una tipología mixta, al estar presentes procesos asociados a las cuatro etapas fundamentales del aprendizaje para alcanzar las metas organizacionales planteadas, como lo son: la Conceptualización, Experimentación, Experiencia y Reflexión, predomina ligeramente el modelo de aprendizaje basado en la Experimentación, a través del cual sus miembros capitalizan como experiencia aquello que viven, esperando haber aprendido.

Sin embargo, ello no implica la transferencia del nivel de aprendizaje alcanzado individualmente a toda la organización; en el mejor de los casos se logra que los involucrados aporten en común la experiencia y puedan llegar a concretizar los aprendizajes para sí mismos pero en beneficio de la organización.

Asimismo, mediando el desarrollo de todas las disciplinas de aprendizaje organizacional, las organizaciones objeto de investigación pueden ser consideradas como organizaciones que en cierta medida aprenden, en las cuales se aplican procesos de mejora o cambio continuo, armonioso, creador de valores, donde las personas aprovechan medianamente sus capacidades para conocer e innovar, desarrollar capacidad empresarial para adquirir, generar y difundir conocimientos de forma colectiva, mediante la formación continua.

En otro orden de ideas, los Ciclos de Aprendizaje Organizacional en la banca universal, son ejecutados en igual proporción dentro de las instituciones, de tal forma tal su participación dentro del proceso del aprendizaje de la organización denota su importancia en conjunto para el mismo, afianzándose con ello la concepción reiterada por los autores en relación a la cual el aprendizaje individual no garantiza el aprendizaje organizacional, pero no hay aprendizaje organizacional sin aprendizaje individual, requiriéndose de todos para llevar a cabo un proceso integral y efectivo de aprendizaje.

Por otra parte, se concluye que en las organizaciones en estudio la cultura tiene una influencia determinante en la utilización, diseño de los sistemas de información y en el uso de la información. Los valores organizacionales son compartidos y aceptados por los individuos, se desarrollan alrededor de la información respecto al uso de la tecnología, incorporando influencias culturales como ideologías, entre otras, las cuales tienen una importancia particular para la eficacia en el uso de la información.

Igualmente, su Cultura Técnica está comprendida en conjunto, por las habilidades, reglas y conocimientos prácticos de parte de sus miembros para obtener ciertos fines dentro de la organización, entre ellos para la utilización de los implementos de trabajo con los cuales cuentan; asimismo, la integran las representaciones, reglas, normas y valores manejados por su personal, tanto relacionados como no relacionados con las técnicas sobre la utilización de dichos implementos de trabajo, asociados a la tecnología.

Asimismo, sobre la base de los resultados obtenidos se concluye que la innovación tecnológica sostenible no es considerada como parte de la cultura empresarial y de su proceso continuo de aprendizaje, no es percibida como un determinante para la obtención, mantenimiento o adaptación de ventajas competitivas ni para la elevación de los niveles de bienestar en la población.

Finalmente, se determinó una correlación positiva entre el aprendizaje organizacional y la cultura tecnológica sostenible, lo cual implica que a mayor proporción de la primera variable, mayor proporción en la segunda variable, es decir, en la medida que aumente el Aprendizaje Organizacional, en esa medida aumenta el desarrollo de la Cultura Tecnológica Sostenible en las entidades estudiadas.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alles, M. (2009). Co-Desarrollo. Argentina. Ediciones Granica S.A.
- Bravo, M. (2008). La cultura tecnológica en instituciones educativas. Venezuela. Publicaciones de la Universidad Pedagógica Libertador.
- Chávez, N. (2007). Introducción a la investigación educativa. Maracaibo. Gráfica González.
- Comisión Mundial sobre Ambiente y Desarrollo (1987). Our common future. Documento en línea. Disponible en: <http://www.un-documents.net/ocf-ov.htm#1.2>. Consulta: 10/05/2012.

- Cuneo, A. (2008). Examining the effects of collaborative learning on performance in undergraduate mathematics. Michigan. ProQuest.
- Daft, R. (2010). Management-International Edition. Inglaterra. Cengage learning.
- Fernández, E. (2010). Administración de empresas, un enfoque interdisciplinar. España. Parainf.
- Fernández, E. y Finol, T. (2010). La tecnología y el ambiente: consolidación de la ecoeficiencia o del ecoenfrentamiento. Revista electrónica de estudios telemáticos, Vol. 6, Núm. 2, Año 2007.
- Francés, A. (2006). Estrategia y planes para la empresa: con el cuadro de mando integral. México. Editorial Person Educación de México.
- Harrington, N. (2009). LPN to RN transitions: achieving success in your new role. Estados Unidos. Lippincott, Williams & Wilkins.
- Hernández, R.; Fernández, C. y Baptista, P. (2006). Metodología de la investigación. México. McGraw Hill Interamericana.
- Lapré, M. (2011). Inside the organizational learning curve: understanding the organizational learning process. Foundations and trends in technology, information and operations management. Alemania. Now Publishers Inc.
- Loughran, J. (2007). The relationship between organization culture type and quality service in the retail store: a tale of two surveys. Estados Unidos. ProQuest.
- Marchant, L. (2007). Actualizaciones para el management y el desarrollo organizacional. Chile. Publicaciones de la Universidad de Viña del Mar.
- Menguzzato, M. (2011). La dirección de empresas ante los retos del siglo XXI. Venezuela. Publicaciones de la Universidad de Valencia.
- Mobley, W. (2009). Advances in global leadership. Inglaterra. Emerald Group Publishing.
- Muñoz, M. (2010). Información y comunicación de la RSC. España. Netbiblo.
- Olivé, L. (2007). La ciencia y la tecnología en la sociedad del conocimiento: ética, política y epistemología. México. Fondo de Cultura Económica.
- Palacio, M. (2007). Ética, innovación y estética. Colombia. Editorial ITM.
- Palacios, J. (2008). Medición del impacto y la rentabilidad de la formación: cómo llegar al ROI de la formación. España. Ediciones Díaz de Santos.
- Sánchez, R. (2010). A focused issue on identifying, building, and linking competences. Inglaterra. Emerald Group Publishing.

- Seel, N. (2011). Encyclopedia of the sciences of learning. Inglaterra. Springer.
- Senge, P. (2006). La danza del cambio: el reto de avanzar en las organizaciones que aprenden. España. Editorial Gestión 2000, S.A.
- Senge, P. (2011). Schools that learn (Updated and Revised): a fifth discipline fieldbook for educators, parents, and everyone who cares about education. Estados Unidos. Crown Publishing Group.
- Suárez, C. (2008). Informática aplicada a la gestión de la educación. Perú. Publicaciones de la Universidad de Lima.
- Ugas, L. (2012). Aprendizaje tecnológico e informacional para desarrollar una cultura de enseñanza en organizaciones inteligentes. Documento en línea. Disponible en: <http://www.publicaciones.urbe.edu/index.php/cicag/article/viewArticle/1518/2941>. Consulta: 10/05/2012.
- Valero, C. (2012). La gerencia de la desconfianza: un enfoque interpretativo sobre la cultura y el comportamiento del latinoamericano en el entorno organizacional. Estados Unidos. Palibrio.
- Zacher, C. (2007). Learning styles diversity: implications for the organizational culture of university student cohorts. Estados Unidos. ProQuest.
- Zu, L. (2009). Corporate social responsibility, corporate restructuring and firm's performance: empirical evidence from chinese enterprises. Italia. Springer.