



Artículo

La relación entre aprendizaje organizacional y los resultados en la Administración Pública

M. Ángeles Oviedo-García^{a,*}, Mario Castellanos-Verdugo^a, Adriana Riquelme-Miranda^b y Julio García del Junco^a

^a Departamento de Organización de Empresas y Comercialización e Investigación de Mercados (Marketing), Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales, Universidad de Sevilla, Av. Ramón y Cajal, 1, Sevilla, España

^b Departamento de Business, Facultad de Ciencias Empresariales, Universidad Autónoma de Chile, Av. Alemania 01090, Temuco, Chile

INFORMACIÓN DEL ARTÍCULO

Historia del artículo:

Recibido el 27 de noviembre de 2012

Aceptado el 25 de febrero de 2013

On-line el 21 de junio de 2013

Códigos JEL:

H11

Palabras clave:

Aprendizaje organizacional
Resultados de la organización
Administración pública
Chile

JEL classification:

H11

Keywords:

Organizational learning
Organizational performance
Public administration
Chile

R E S U M E N

La Administración Pública, en el ejercicio de sus funciones, utiliza intensamente el capital humano y el conocimiento, y cada vez más se considera el conocimiento como un recurso clave, debido a las crecientes exigencias de calidad, eficiencia y transparencia en el tratamiento y la solución de los problemas colectivos. El conocimiento es, por lo tanto, un recurso estratégico trascendental y la capacidad de gestionarlo adecuadamente es clave para que las instituciones desarrollen sus funciones eficientemente. Utilizando un modelo de ecuaciones estructurales basado en la varianza (*partial least square* [PLS]) se analiza la relación entre la capacidad de aprendizaje del sistema organizativo, caracterizado por la interacción dinámica entre stocks y flujos de conocimiento, y el impacto en los resultados, o desempeño. Los resultados confirman que la capacidad de aprendizaje tiene un impacto positivo en los resultados en la Administración Pública. Se analizan las implicaciones prácticas de estos resultados.

© 2012 AEDEM. Publicado por Elsevier España, S.L. Todos los derechos reservados.

The relationship between organizational learning and performance in Public Administration

A B S T R A C T

Public Administration, when performing its duties, uses intensively human capital and knowledge and increasingly considers knowledge as a key resource due to the growing demands of quality, efficiency and transparency during collective problems processing and solving. So knowledge is an essential strategic resource and capacity to appropriately manage is key element in order to institutions perform their functions properly. Using structural equations model based on variance (Partial Least Square [PLS]) relationship between organizational learning capacity, characterized by the dynamic interaction between knowledge flows and stocks, and the impact on the results, or performance, is analyzed. The results confirm that the learning capacity has a positive impact on the results of the Public Institution. Managerial implications of these results are analysed.

© 2012 AEDEM. Published by Elsevier España, S.L. All rights reserved.

Introducción

Dentro de la literatura de dirección estratégica se ha analizado la importancia de los recursos y de las capacidades organizativas para la competitividad empresarial. La teoría de recursos y capacidades es el punto de partida para explicar la importancia de los recursos

intangibles basados en el conocimiento para el logro y el sostenimiento de una ventaja competitiva dinámica. Lo novedoso de esta teoría radica en la definición de la empresa no como una cartera de negocios, sino como un conjunto único de recursos tangibles e intangibles que se vinculan a la empresa de forma semipermanente (Acedo, Barroso y Galán, 2006; Wernerfelt, 1984), y por lo tanto, su potencial de resultados estará más relacionado con la disposición de recursos valiosos, escasos y difíciles de ser imitados o sustituidos por otros (Barney, 1991) que por su posición competitiva en su sector de actividad.

* Autor para correspondencia.

Correo electrónico: maoviedo@us.es (M.Á. Oviedo-García).

Por otro lado, desde la perspectiva de la empresa basada en el conocimiento, Grant (1996) sostiene que el conocimiento representa el recurso estratégico más importante para la competitividad empresarial, y que la habilidad para gestionarlo constituye la capacidad más relevante para crear y sostener una ventaja competitiva (Barney, 1991; Gairín-Sallán, Fernández de Álava, Barrera-Corominas y Rodríguez-Gómez, 2012).

Se puede considerar a la organización como un sistema de producción y aplicación de conocimientos (Spender, 1996). En las organizaciones lo importante no es que puedan acumular conocimiento (enfoque estático), sino que sean capaces de aprender de forma continua al crear nuevos conocimientos, transferirlos y aplicarlos (enfoque dinámico) (Real, Leal y Roldán, 2006). El conocimiento debe ser, así, considerado como un concepto dinámico, puesto que evoluciona y se transforma, modificando las formas de pensar y de actuar dentro de la organización (Nonaka, 1999), es decir, haciendo posible el aprendizaje.

El aprendizaje¹ es un proceso iterativo, tanto de adaptación como de manipulación de las demandas de un entorno creciente en actividad y variedad (Hedberg, 1981), en el que el conocimiento es el principio y el resultado (Miller, 1996; Vera y Crossan, 2003). Todas las organizaciones deben comprometer una parte de sus recursos en aprendizaje como parte de su desarrollo (Nevis, Dibella y Gould, 1995), de forma que el aprendizaje en la organización constituye un comportamiento sistemático e inmanente a la misma (Duncan y Weiss, 1979).

Tanto desde un punto de vista práctico como académico es importante analizar la relación que existe entre aprendizaje organizacional y rendimiento, puesto que si bien ha generado controversia en el campo de la dirección de empresas (Inkpen y Crossan, 1995), el aprendizaje y los conocimientos son, por lo general, precedentes decisivos de mejores resultados (Calantone, Cavusgil y Zhao, 2002; Fiol y Lyles, 1985; Senge, 1990; Stewart, 1997), de forma que las organizaciones que aprenden más eficazmente tendrán a largo plazo mayor rendimiento que sus competidores (Inkpen y Crossan, 1995) y, más concretamente, las que desplieguen estrategias que promuevan el aprendizaje a nivel individual, grupal y organizativo (Fiol y Lyles, 1985; Garvin, 1993; Slater y Narver, 1995; Slocum, McGill y Lei, 1994).

El sector público no es ajeno a la importancia del aprendizaje, puesto que para su plena integración en la sociedad del conocimiento se hace necesario que se optimicen los procesos por los que se capta, genera, demanda y se distribuye el conocimiento del que disponen (Rodríguez, 2005). El aprendizaje organizacional en la Administración Pública realiza una importante contribución al logro de sus funciones, reduciendo los costes de desarrollar soluciones repetidas veces, identificando y repitiendo buenas prácticas ya identificadas y protegiéndolas del nocivo efecto de la rotación de personal (Sánchez y Morrison-Saunders, 2011).

El contexto de la nueva gestión pública, que se caracteriza por la demanda de calidad y eficiencia en el tratamiento y la solución de los problemas colectivos, junto con la necesidad de implementar estrategias de largo plazo que permitan consolidar el desarrollo integral de una sociedad, han llevado a las Administraciones Públicas de mayor éxito a incorporar el conocimiento como recurso clave (Peluffo y Catalán, 2002). Así, en el ejercicio de sus funciones, las organizaciones públicas utilizan con mayor intensidad que otras el capital humano y el conocimiento (Rodríguez, 2005). Este conocimiento que lleva a la acción, para ser útil, debe difundirse y circular por medios que faciliten su acceso por parte de todos los miembros de la organización, quienes lo podrán utilizar en la resolución de sus propios problemas, retroalimentando al sistema

con nuevo conocimiento que va siendo sucesivamente utilizado y mejorado.

Así, una Administración Pública inteligente, que aprende, debe, por un lado, generar mecanismos de recogida de información de la sociedad, y del entorno en general, pero por otro, y más importante, debe generar ideas que la mantenga conectada a la realidad de esta (Martín Castilla, 2005, 2006). La Administración que aprende se caracteriza porque propicia oportunidades para que los individuos y los grupos pongan el conocimiento en acción (Rodríguez, 2005). Las organizaciones públicas deben, por tanto, movilizar el conocimiento y recompensar el aprendizaje para hacer frente a los retos del entorno y mejorar los servicios que se ofrecen a los ciudadanos y, dada la rápida evolución del entorno, tienen que ser capaces de aprender y adaptarse rápidamente (Sotirakou y Zeppou, 2004). Sin embargo, tradicionalmente las entidades públicas no han realizado esfuerzos sistemáticos de medición y registro del conocimiento que poseen —por lo que es un tema pendiente en la agenda de la modernización del Estado (Rodríguez, 2005)— ni de la incidencia en sus resultados.

El reto al que se enfrenta esta investigación es contrastar empíricamente el papel desarrollado por el aprendizaje y el conocimiento en la generación de resultados en las Administraciones Públicas (De Geus, 1988; Ellinger, Ellinger, Yang y Howton, 2002; Nonaka y Teece, 2001; Slater y Narver, 1995), puesto que constituye un contexto importante y particular para el estudio del aprendizaje en las organizaciones (Rashman, Withers y Hartley, 2009).

Este es, pues, un tema de investigación pertinente, puesto que la escasez de estudios en este campo es notoria (Hazlett, McAdam y Beggs, 2008; McAdam y Reid, 2000; Monavvarian y Kasaei, 2007; Rodríguez-Ponce, 2007; Syed-Ikhsan y Rowland, 2004a, 2004b; Yeo, 2007). Así, la presente investigación es relevante, pues busca evidencia empírica en temas muy poco abordados sobre la relación existente entre el aprendizaje organizacional y el impacto en los resultados en una organización pública. Para abordar este tema de investigación se realiza, en primer lugar, una revisión teórica de la literatura relevante para la continuación, mediante un modelo de ecuaciones estructurales basado en la varianza, contrastar empíricamente la relación entre aprendizaje en la Administración Pública y sus resultados. Finalmente, se analizan los resultados y se consideran sus implicaciones teóricas y prácticas.

Marco teórico

Esta investigación está centrada en actividades o procesos que tienen lugar en las organizaciones, concretamente en el aprendizaje en las organizaciones (Örtenblad, 2001). March (1991) plantea la existencia de 2 tipos de actividades básicas para el aprendizaje en la organización: la exploración (*feedforward*) y la explotación (*feedback*).

La exploración incluye características como la búsqueda, la variación, el riesgo, la experimentación, la flexibilidad, el descubrimiento y la innovación. Su esencia es la experimentación de nuevas alternativas, y sus resultados son inciertos y distantes en el tiempo.

Por otro lado, la explotación está relacionada con la elección, la eficiencia, la selección y la ejecución. Su esencia es la mejora de lo existente y el uso de lo que ya se ha aprendido, adaptándose, y sus resultados son predecibles y próximos en el tiempo; podría ser considerada como un aprendizaje adaptativo, concebido este como una mejora incremental de las operaciones que realiza la organización.

Los sistemas de aprendizaje inmersos en la organización son el resultado de la interacción dinámica entre 2 dimensiones fundamentales: los stocks y los flujos de conocimiento; el conocimiento evoluciona por medio de la interacción compleja de numerosos flujos que elaboran, sostienen o contradicen los actuales stocks

¹ Para un repaso histórico de las distintas definiciones de aprendizaje organizacional, consultar Bontis, Crossan y Hulland (2002).

Download English Version:

<https://daneshyari.com/en/article/1011733>

Download Persian Version:

<https://daneshyari.com/article/1011733>

[Daneshyari.com](https://daneshyari.com)