



Universidad Nacional Autónoma de México

Facultad de Contaduría y Administración

Aprendizaje organizacional en Pymes

Tesis

Luisa Alina Rodríguez Camacho

Cd. Mx a octubre del 2017





Universidad Nacional
Autónoma de México

Dirección General de Bibliotecas de la UNAM

Biblioteca Central



UNAM – Dirección General de Bibliotecas
Tesis Digitales
Restricciones de uso

DERECHOS RESERVADOS ©
PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL

Todo el material contenido en esta tesis esta protegido por la Ley Federal del Derecho de Autor (LFDA) de los Estados Unidos Mexicanos (México).

El uso de imágenes, fragmentos de videos, y demás material que sea objeto de protección de los derechos de autor, será exclusivamente para fines educativos e informativos y deberá citar la fuente donde la obtuvo mencionando el autor o autores. Cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición o modificación, será perseguido y sancionado por el respectivo titular de los Derechos de Autor.



Universidad Nacional Autónoma de México

Facultad de Contaduría y Administración

Aprendizaje organizacional en Pymes

Tesis

**Que para obtener el título de:
Licenciada en administración**

Presenta:

Luisa Alina Rodríguez Camacho

Asesor:

L.A. y M.C. María Amalia Belén Negrete Vargas

Cd. Mx a octubre del 2017



ÍNDICE

Dedicatorias:	5
Agradecimientos:.....	6
Introducción.....	7
Resumen:.....	11
CAPITULO 1. Conocimiento	12
1.1. Diferencias entre el conocimiento e información y su relación con el aprendizaje. ..	12
1.2. Conceptualización de conocimiento.	21
1.3. Historia del conocimiento.....	23
1.4. Naturaleza del conocimiento.....	31
1.5. Teoría del conocimiento.	34
1.5.1. Empirismo.	35
1.5.2. Racionalismo.....	38
1.5.3. Intentos de unificación del racionalismo y el empirismo	40
1.6. Características del conocimiento.....	41
1.7. Tipos de conocimiento.....	43
1.7.1. Conocimiento tácito.....	44
1.7.2. Conocimiento explícito.	45
1.7.3. Conocimiento occidental y oriental.....	46
1.8. Creación del conocimiento organizacional.	48
1.9. Gestión del Conocimiento.....	49
CAPITULO 2. Aprendizaje	54
2.1. Concepto y evolución del aprendizaje	54
2.2. Historia del aprendizaje.	55
2.3. Definición de aprendizaje.	58
2.4. ¿Cómo ocurre el aprendizaje?	61
2.4.1. La memoria.....	62
2.4.2. Motivación.	68
2.5. Teorías de aprendizaje.....	72
2.5.1. Condicionamiento clásico.....	72
2.5.2. Condicionamiento operante.....	76

Aprendizaje Organizacional en Pymes.

2.5.3. Teoría cognoscitiva.....	81
2.5.4. Teoría del aprendizaje social.....	82
2.6. Tipos de aprendizaje.	84
2.6.1. Aprendizaje por observación.	85
2.6.2. Aprendizaje emocional.	87
2.6.3. Aprendizaje colaborativo.	88
2.6.4. Aprendizaje significativo.	91
2.7. Aprendizaje organizacional.....	92
CAPITULO 3. Pequeñas y medianas empresas en México.	105
3.1. Introducción a las Pymes.....	105
3.2. Clasificación de las Pymes.	109
3.3. Panorama general de las Pymes en México	111
3.4. Administración de Pymes.	124
3.4.1. Capital humano y el aprendizaje organizacional en las Pymes.....	125
CAPÍTULO 4. Marco Metodológico.	127
4.1. Planteamiento del Problema:.....	127
4.2. Objetivos.....	127
4.2.1. Objetivos generales.....	127
4.2.2. Objetivos específicos.....	128
4.3. Hipótesis.....	128
4.4. Instrumento de medición	128
4.5. Tipo de estudio	128
4.6. Diseño de la muestra.....	129
4.7. Resultados de la investigación	129
4.7.1. Preguntas.....	132
5. Conclusiones.	138
Referencias	141
Sitios de Internet	147
Anexos	149

Dedicatorias:

Este trabajo se lo dedico principalmente a mi padre y a mi madre, por tantos años de esfuerzos en conjunto para poderme dar la mejor educación posible, responsables de mi formación académica, pero también de forjarme un carácter para poder enfrentarme a la vida, ejemplos infinitos de perseverancia y responsabilidad.

A mi abuelo, a quién hubiese querido regalarle este logro, por su apoyo y preocupación constante por mí, por ser uno de los pilares de mi vida, y que en su ausencia su recuerdo se queda como legado para ser una mejor persona, como él lo fue.

A mis tías, mi tío y mis primos, porque cada integrante de mi familia contribuyó con un granito de arena en este reloj que se está llenando, por lo que siempre les estaré muy agradecida.

A mis amigos y todas aquellas personas invaluableles que formaron parte de este proyecto, incluso desde aquellos días en los que no estaba segura sobre qué estudiar y que aún están para recordarme cada día que todo se puede lograr.

A la vida misma, por brindarme la maravillosa oportunidad de estudiar en la mejor universidad del país, por llenarme de personas que siempre cuidaron mis pasos y que estuvieron acompañándome y convertirme en lo que soy. Así como porque, cada día tenemos la oportunidad de seguir aprendiendo algo nuevo...

Agradecimientos:

Con un profundo agradecimientos a mi estimada y respetada casa de estudios, a la Universidad Nacional Autónoma de México por haber sido la institución en la que pasé mi etapa formativa desde el Colegio de Ciencias y Humanidades, por haber sembrado en mis tres premisas con las que continué mi vida académica en sus aulas desde el primer día en que me uní a la institución y hasta el resto de mi vida. “Aprender a ser, Aprender a hacer, Aprender a aprender y Aprender a convivir.”

A la Facultad de Contaduría y Administración por ser mi segunda casa que me brindó la oportunidad de no sólo forjarme como estudiante, sino como persona a través de todas la actividades y programas con los que alimentan la formación universitaria.

A todos y cada uno de mis profesores por ser parte elemental de mi aprendizaje y formación. Todos y cada uno de ellos representan un escalón que me permitió alcanzar este logro, porque sin ellos, por más breve que haya sido mi interacción con ellos formaron parte de mí. Algunos de ellos, me brindaron además de su experiencia y conocimientos, su amistad y lecciones invaluable.

Finalmente, a mi asesora, la maestra Ma. Amalia Belén Negrete Vargas, por aceptar acompañarme en este sendero, brindándome su valiosa amistad y por ser una parte muy importante de mi desarrollo académico y personal.

Introducción

En esta época caracterizada por los constantes cambios tecnológicos, políticos, económicos y sociales, las pequeñas y medianas empresas precisan de estar acordes a éstos, a través de procesos de aprendizaje que las lleven a permanecer y no solo eso, sino a seguir en la senda de la innovación.

Es por ello que en este trabajo hacemos un recorrido de lo que se entiende por aprendizaje, en donde se realiza un primer acercamiento a lo que es el denominado aprendizaje empírico en el que el mundo se lee a través de las experiencias sensoriales a la que le siguen el principio de asociación, en el que la adquisición del conocimiento ocurre junto con el tiempo y el espacio. Este aprendizaje es muy común en la generalidad de las personas.

Sin embargo, filósofos de la antigua Grecia como Platón consideraban que los sentidos difícilmente podían llevarnos al verdadero saber y que se debía fundamentar en la razón y especialmente en el conocimiento matemático, ya que éste es independiente de toda experiencia y le da el rigor para su validez universal.

Más adelante pensadores como Kant y Leibniz sintetizaron estas dos posturas del empirismo y racionalismo para proponer que el conocimiento se originaba tanto en la experiencia como en la razón, de ahí que autores como Takeuchi y Nonaka hacen una división entre el conocimiento tácito en dos dimensiones, el primero es la dimensión técnica, la cual incluye habilidades no formales y difíciles de definir que se expresan mediante el know how, que significa cómo hacer la tarea o el trabajo encomendado. De igual forma identifican una diferencia entre el conocimiento oriental y el occidental.

El primero se caracteriza por tener un concepto de la naturaleza en unidad con el ser humano y el segundo basado en la razón. Las empresas orientales incluyeron el conocimiento como un elemento importante en sus procesos, siendo así, pioneras de la gestión del conocimiento,

La gestión del conocimiento se populariza en las organizaciones a partir de los años ochenta, los líderes y gerentes de las empresas, comenzaron a considerar procesos y herramientas para poder administrar el conocimiento que es generado dentro de las

mismas con la finalidad de contar métodos más eficientes para controlar la manera en la que la información se comparte y disemina entre los integrantes de la organización. Esto, además de ser un nuevo sistema de gestión interna, se convirtió en una ventaja competitiva frente a la competencia. En relación a esto podemos recordar que, el ser humano se vio obligado a documentar los hechos para que no fueran modificados al momento de transmitirlos verbalmente.

Se ha observado a lo largo de los años que las empresas que son más fuertes o más exitosas, son aquellas que han sabido obtener ventaja al tomar decisiones informadas. De esta forma se llegó al empoderamiento de la información como un activo muy valioso para las empresas.

Muy ligado al conocimiento y la gestión de este, también tenemos el aprendizaje, el cual interviene de manera significativa durante los procesos de compartir y asimilar el conocimiento de los procesos en las empresas.

El aprendizaje tiene una evolución muy similar a la del conocimiento, inicia desde épocas muy antiguas, en culturas como la egipcia y la griega, por medio de los procesos de enseñanza-aprendizaje, donde los maestros enseñaban a sus discípulos los conocimientos que tenían sobre la vida, la naturaleza etc... En sus inicios el conocimiento era transmitido de manera oral, pero a raíz de la codificación de sistemas de escritura, se reemplazó la versión oral y eso dio origen a las primeras formas de educación formal. En estos procesos se pueden destacar figuras filosóficas como Aristóteles, Sócrates, Platón, Hipócrates y Confucio.

En años posteriores no sólo bastaba con saber que el conocimiento debía ser compartido para no perder esa información a través de las generaciones y así lograr el desarrollo de las sociedades; Otros investigadores se cuestionaron la manera en la que el ser humano es capaz de asimilar esa información, mostrando curiosidad en los procesos mentales que intervienen durante el proceso de aprendizaje, los cuales estudiaron el funcionamiento del cerebro, de las partes que lo componen y los factores que intervienen en la asimilación del conocimiento, algunos de los investigadores más destacados son Leonardo Da Vinci, René Descartes, Andreas Versalius, John Locke, Donald Hebb, entre otros.

Además, se empezaron a estudiar los elementos que intervienen en el aprendizaje, como son la memoria y la motivación. En el primer caso, se hizo una diferenciación de los tipos de memoria que tiene el ser humano, la memoria semántica y la memoria episódica. Para la construcción de la temática referente a la motivación, se retoman a algunos de los principales precursores de estos estudios, como Abraham Maslow, Douglas Mcgregor y Frederik Herzberg

Los temas relacionados al aprendizaje permitieron el desarrollo de nuevas teorías, como son la teoría del condicionamiento clásico que tiene como representante el investigador ruso Ivan Pavlov, el condicionamiento operante con Edward L.Thorndike y Burrhus Frederic Skinn, la teoría cognoscitiva con Robert Gagné y la teoría del aprendizaje social, con exponentes como Robert Bandura.

Lo anterior llevo a los estudiosos a concluir que cada ser humano aprende de maneras distintas, entre las cuales destacan: el aprendizaje emocional, colaborativo, por observación o imitación, el aprendizaje significativo y el más importante para los efectos de esta investigación, el aprendizaje organizacional.

De acuerdo con la anterior consideración, en la actualidad las empresas que son más exitosas y competitivas en el mercado son aquellas que son reconocidas por su capacidad para adaptarse a las condiciones tan cambiantes del mercado, son las que saben abordar con éxito las necesidades de sus negocios y son organizaciones que aprenden, hay que tomar en cuenta que la empresas por si mismas son un importante factor de cambio económico y social, los países más desarrollados no son aquellos que tienen más y mejores recursos naturales, sino aquellos que tienen empresas bien administradas.

En el mundo de las organizaciones una de sus modalidades es la empresa que bien concebida descansa en la coordinación del capital intelectual y de todos sus recursos para estar en condiciones crear conocimiento.

El estudio del aprendizaje en las organizaciones no es algo reciente, sin embargo, se ha intensificado el interés por conocer cómo es que el aprendizaje puede ayudar a los empresarios y administradores a edificar organizaciones sólidas.

Finalmente, es importante señalar que en nuestro país las pequeñas y medianas empresas, representan un gran porcentaje de la totalidad, y surgen como una alternativa para que las personas se auto-empleen y generen su propia fuente de ingresos.

Así mismo, durante los últimos años, los mexicanos han mostrado mayor interés en la creación de negocios propios, especialmente los jóvenes que tienen deseos de crear y las amas de casa, que buscan contribuir en el ingreso familiar sin tener que dedicar tantas horas como lo tendrían que hacer si tuvieran un empleo en el que trabajaran para otras personas.

Sin embargo, este tipo de empresas enfrentan muchos retos, a pesar de la generación de estímulos por parte del gobierno para su financiamiento, muchas de esas empresas no conocen los programas, o simplemente no se ven interesados en tomar ventaja de ellos. Lo cual forma parte de una de las muchas limitantes que tienen las pymes, una pyme que cuente con un sistema de administración tienen mayores oportunidades de crecer, el problema, es que los emprendedores no siempre cuentan con la información y adolecen de estudios profesionales, por lo que ciertas herramientas y procesos administrativos son totalmente desconocidos para ellos, uno de ellos es el aprendizaje organizacional.

Resumen:

La situación actual en México refleja que el 99% de las entidades económicas pertenecen a la categoría de micros, pequeñas y medianas empresas, es en este sentido que esta investigación cobra importancia por la magnitud económica que representan, pues son la columna vertebral del desarrollo y como consecuencia coadyuva en la generación de empleos.

Ante esta realidad, el gobierno en conjunto con la sociedad establece políticas para impulsar este sector a través de diversos programas y apoyos económicos a fin de fomentar su creación, y que las existentes puedan seguir creciendo.

Indudablemente, para lograr este crecimiento las micros, pequeñas y medianas empresas le han de apostar al aprendizaje organizacional, como una estrategia fundamental para su desarrollo.

Para ello, en este trabajo se concibe que el conocimiento es un saber adquirido lleno de contenido y significado para el ser humano, y por el cual comprende el medio que le rodea a fin de tomar decisiones y dar solución a sus problemas

Para contribuir en estudio del aprendizaje en las Pymes, esta investigación, adquiere el formato de documental y exploratoria en la que se hace primeramente un acercamiento teórico al tema del conocimiento y de la forma en que se llevan a cabo los procesos de aprendizaje, a fin de integrarlo en las micros, pequeñas y medianas empresas en el municipio de Cuautitlán Izcalli (500,000 habitantes al 2010: INEGI)

Asimismo, con la finalidad de darle solidez a esta investigación se elaboró un cuestionario que se aplicó para un muestreo no probabilístico a sesenta y nueve micros, pequeños y medianos empresarios en dicho municipio. Y que de acuerdo a las respuestas obtenidas se pudo advertir que en un gran porcentaje de empresarios desconocen el término del aprendizaje organizacional y con ello los beneficios que este puede representarles.

CAPITULO 1. Conocimiento

1.1. Diferencias entre el conocimiento e información y su relación con el aprendizaje.

Con la finalidad de comprender el tema del aprendizaje considero primero abordarlo a partir del objeto que le da su origen a el conocimiento, así como el tener una mayor noción de donde surge ese interés o motivación sobre conocer más y aprender sobre las cosas que nos rodean. La búsqueda del conocimiento ha mantenido a los seres humanos ocupados a través del tiempo. De tal manera, que a través del tiempo la frase “El conocimiento es poder” ha cobrado vigencia hasta nuestros días; tener la capacidad de saber más que los demás en cierto modo nos pone en una posición ventajosa frente a ellos y a las circunstancias que podrían presentarse frente a nosotros. Actualmente, el conocimiento es un valor intangible muy valorado por las organizaciones a nivel mundial. Haciendo que esa sea la razón por la cual se sigue estudiando, la vida como la conocemos hoy en día es producto del estudio del conocimiento y del desarrollo de tecnologías para su propagación. ¿Cómo sería la vida si no tuviéramos registro de los conocimientos o experiencias vividas por nuestros antepasados?

Todos estamos relacionados directa e indirectamente con el conocimiento, de manera voluntaria o involuntaria, a veces sin darnos cuenta estamos expuestos a tanta información, sobre todo ahora en la llamada era de las tecnologías de la información (TIC) donde es tan fácil y sencillo encontrar cosas, la llamada generación de millenials¹ se caracteriza principalmente por el cambio en los estilos de vida, donde el conocer es una premisa fundamental, se dice que en esta generación el bien máspreciado para los que viven en ella es, el conocer, el explorar, experimentar y aprender.

Sin duda alguna el hecho de conocer ha sido siempre una de las principales motivaciones del ser humano, el intentar comprender el entorno que lo rodea y saber qué conexión existe entre él como sujeto y el entorno como objetos. Desde los registros más antiguos de

¹ La generación del milenio está formada por todos aquellos jóvenes que llegaron a su vida adulta con el cambio de siglo, es decir en el año 2000. <http://www.centrodeinnovacionbbva.com/noticias/quienes-son-los-millennials-y-por-que-son-una-generacion-unica>

los que se tienen expuestos vienen desde la antigua Grecia desde los escritos de grandes pensadores como Platón y Sócrates, hasta los grandes pensadores contemporáneos.

En ese sentido en el libro *Las condiciones del conocimiento* de Israel Scheffer, en el primer capítulo plantea una pregunta que es especialmente importante para esta investigación “¿Cómo se relacionan los términos cognoscitivos conocer y creer con los términos educativos aprender y enseñar?” (1973, pág. 19) y señala que no es precisamente una relación muy sencilla de explicar, se puede entender que el aprendizaje implica conocer o saber sobre algo, en el libro el autor otorga un ejemplo para visualizar de manera más clara a lo que se refiere, el ejemplo que da es sobre si un estudiante aprendió que la capital de X país es Y, se puede llegar a suponer que éste ha llegado a conocer que Y es la capital de X, sin embargo es un poco arriesgado si alguien se atreve a generalizar que una persona haya aprendido algo o lo haya llegado a conocer.,

Situándonos en este punto tenemos indicios de que estudio del conocimiento es mucho más importante no sólo por el carácter que tiene históricamente, sino como mencione anteriormente es una fuente de poder. Entonces si la información es elaborada a raíz de los objetos materializados para después aparecer como un elemento ideal; el conocimiento retoma ese elemento ideal para construirse.

Una forma de describir la relación que existe entre el conocimiento y el aprendizaje, de acuerdo con las autoras Marianna Zattar y Liz Issberner es la siguiente: “La información, el conocimiento y el aprendizaje son elementos esenciales actualmente. Al contrario de los factores clave de los anteriores ciclos económicos, esos no son escasos y aumentan a la medida que se utiliza y, aún, están vinculados directamente a la capacidad cognitiva. Además, su valor sólo puede ser medido por las actividades de intercambio entre los actores” (2012, pág. 15)

¿Qué diferencia al conocimiento de la información? Chiavenato (Chiavenato, 2014, pág. 150) nos enlista algunas características que hacen visible la distinción del conocimiento.

Para el conocimiento es:

- Un conjunto organizado y estructurado de información relacionada con el mundo.
- Requiere de intervención humana e inteligente.

- Permite comparaciones.
- Permite deducciones.
- Presenta implicaciones
- Está directamente relacionado con lo que piensan otras personas.
- Tomando otro ejemplo sobre las distinciones que existen entre información y conocimiento, para Viviana Fernández (2006, pág. 49) las diferencias se resumen en los siguientes aspectos:

TIPO	INFORMACIÓN	CONOCIMIENTO
FORMAL	Tiene forma física, es tangible, está reflejada en documentos, se puede registrar en formatos, se puede almacenar y puede ser comercializada.	Es cognitivo, expresa la capacidad y disposición del individuo, reside en el individuo, es información aprehendida y sintetizada por y en personas en función a un contexto.
CONTENIDO	Es percibida como una acumulación de datos, lógicos y adecuadamente estructurados gracias a la acción transformadora de los individuos.	Es información organizada que esta integrada en un sistema pre-existente, e implica la interpretación de la información según las necesidades de los individuos y de sus experiencias previas.
SIGNIFICADO	Está expresada a través de hechos, está identificada con hechos, figuras, eventos que provienen de fuentes externas	El conocimiento está expresado mediante los valores de los individuos. Proviene de la transformación, de la interpretación de la información en un

		determinado contexto. Es comprendido como información con un valor agregado por las aportaciones de los individuos, implica una visión crítica, particular y sintetizada de la información.
USO	Permite informarse de datos percibidos como relevantes a través de fuentes autorizadas.	Está orientado al logro de objetivos mediante la aplicación de percepciones , e implica la forma en que la información es utilizada en diversas situaciones.

Cuadro 1. Diferencias entre Información y Conocimiento. Elaboración propia con información de (Fernández Marcial , 2006, pág. 49)

Algunas veces se encuentra cierta confusión entre los términos información y conocimiento por eso es muy importante aclarar la diferencia desde este punto; para Zattar & Issberner (2012) la información es contemplada como un factor de cambio, cuando se contextualiza en la innovación este se encuentra presente, siendo tanto un elemento de transformación como también un tipo de conocimiento técnico que permite crear cosas nuevas, así como la transmutación de sí misma en los procesos de comunicación pertinentes para convertir los conocimientos, por otra parte; el conocimiento y la información es contemplada como un enlace para la creación de nuevos conocimientos.

Otras particularidades presentes en el conocimiento, como que en ocasiones puede resultar casi imposible codificar ciertos conocimientos, en otros casos sólo es posible comprender su contenido por medio de la observación y es esto es debido a que algunos tipos de conocimientos están vinculados a la práctica y otros a la reflexión. Miguel Ángel

Rendón hace la diferenciación señalando que la información está compuesta por datos u objetos sensibles, la información está construida a partir de un mundo material y existe bajo la característica de ser parte secundaria de un objeto particular. Por otro lado, el conocimiento tiene como base a la información, ya que es considerado como un producto que surge de la información, Rendón complementa esta opinión con una frase de Shera, que dice “La información es el insumo del conocimiento, y siempre es recibida a través de los sentidos [...] no puede haber conocimiento sin un conocedor” (Citado por Rendón Rojas , 2005, pág. 53)

Para obtener información se necesita realizar una síntesis, valorada desde una óptica Kantiana, como la unión de dos extremos; la síntesis es llevada a cabo por el sujeto que une los elementos objetivos y subjetivos, los últimos son útiles para procesar, organizar y estructurar y dar forma a los datos. Hay que hacer mención de que el origen de la palabra **información**, proviene del latín *informare*, que significa “dar forma” y dar forma es establecer límites, y dotar de una estructura a algo. Sin embargo, la información es derivada de un proceso subjetivo, porque es el resultado de la actividad del sujeto.

Rendón señala que para poder producir conocimiento es fundamental realizar no sólo una estructuración e interpretación de símbolos y de otras actividades más complejas como son:

- **Análisis**-para identificar los elementos que constituyen lo que se está conociendo y la relación que tiene con las otras partes del todo.
- **Síntesis**: Consiste en una reconstrucción del todo para descubrir nuevamente las relaciones con las partes que lo componen.
- **Visión dialéctica**: esta permite descubrir las conexiones con la información nueva con información y conocimientos del sujeto cognoscente.
- **Elaborar Inferencias**: de varios tipos de inferencias deductivas, inductivas, abductivas y hermenéuticas.
- **Aplicar**, nuevas ideas y visiones del mundo.
- **Evaluar**: el proceso
- **Asimilar**: la información

Además de los pasos antes mencionados es indispensable no sólo emplear las capacidades intelectuales, ya que estas deben ser complementadas con la fantasía, imaginación y de la creatividad, todos estos elementos le permiten al sujeto poder interpretar el mundo en el que vive y que su interacción con él sea mejor. De esta forma podemos entender que el conocimiento es crear y recrear sentidos, ideas, formar y reformar juicios, producir y reproducir teorías, fundamentar discursos y elaborar nuevas y diversas visiones del mundo. (Rendón Rojas , 2005, pág. 54) En el ánimo de mostrar gráficamente la forma en que se da el ciclo de la conversión de la información en conocimiento se puede observar la siguiente figura;

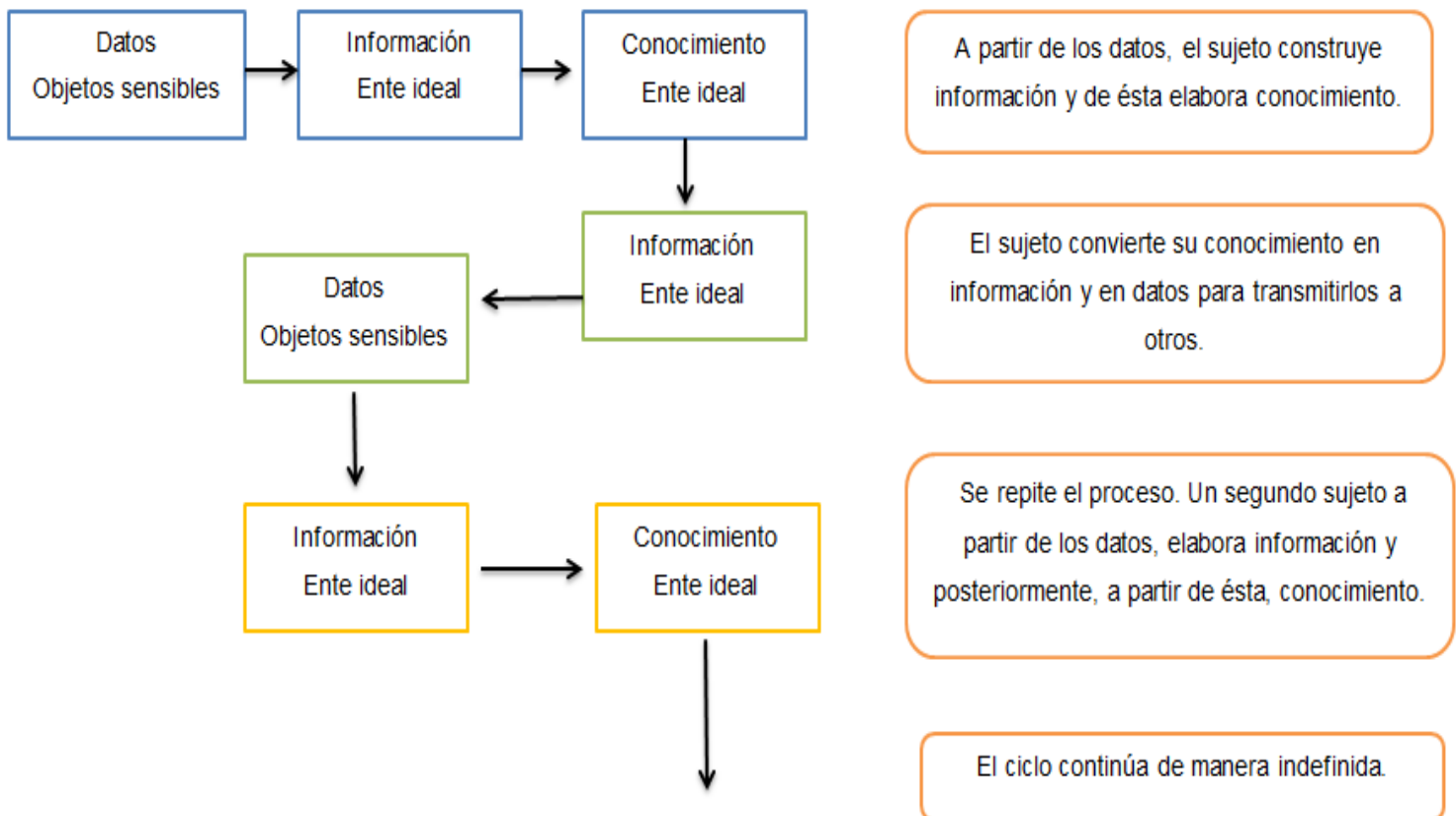


Figura 1. Ciclo información-Conocimiento. Fuente: (Rendón Rojas , 2005, pág. 56)

También existen errores al pensar que “saber” y “conocer” es lo mismo, hay quienes lo toman como lo mismo, pero al tratarse de dos verbos distintos tienen concepciones diferentes, Luis Villoro explica la diferencia de una manera muy sencilla. Por ejemplo, conocemos objetos y personas, pero sabemos

s que ciertos objetos tienen ciertas características, por ejemplo: “Conozco el camino a casa, pero sé que ese camino está en reparación...” el hecho de conocer algo implica saber acerca de él.

Para conocer algo es necesario haber tenido una experiencia emocional directa, tener contacto directo con ese algo y estar familiarizado con ello. Villoro, hace una analogía que es muy interesante y sintetiza su explicación, dejándola muy clara para el lector: “Puedo decir que conozco a alguien que recién me presentaron, aunque no sepa nada de él, Pero no podría decir que conozco a un personaje histórico aunque sepa mucho de su vida” (Villoro, 1996, pág. 198)

Villoro (1996, pág. 200) refiere que una condición para poder conocer a alguien o algo es que se debe de capturar el objeto en distintos grados y matices, a lo que suponen cuando menos tres cosas.

- 1) La permanencia y la continuidad en un espacio y tiempo específico.
- 2) Regularidad en la variabilidad en sus presentaciones, en relación con las alteraciones con el entorno.
- 3) La existencia del objeto en el mundo real, lo cual implica que las aprehensiones inmediatas de sus cualidades pueden ser sometidas al análisis, ordenación y síntesis a partir de ciertas reglas generales aplicables a la experiencia.

En palabras Ribes-Iñesta (2007), el conocimiento es producto del saber, o de conocer que no son más que un par de verbos más, ambos verbos implican un acto, pero no constituyen un acto por si solos y que el sentido de “conocer” y “saber” no es el mismo, como también ya se explicó párrafos atrás. Algunas veces, el verbo saber es aplicado para la descripción de acciones o resultados que prueban el conocimiento.

Se dice que una persona sabe algo cuando en experiencias previas ha exhibido muestras o se ha desempeñado efectivamente en la realización de alguna actividad o tiene gran familiaridad con algo, eso implica que también es posible volver a realizar ese acto de manera efectiva en un futuro, en ese sentido el saber podría ser equivalente a tener una habilidad o ser capaz para ejecutar una actividad , por ejemplo “Él sabe tocar la guitarra” eso implica que tiene conocimientos previos, sobre las cuerdas, las notas, los tonos, y que

además, tiene la habilidad de hacer melodías con ese instrumento, siendo también de reproducir esa misma melodía en otra exhibición y entre más lo hace, mejor será la ejecución en un futuro. Otra buena forma de hacer una clara diferenciación en palabras de Ribes-Iñesta sobre el conocer y el saber, es que el primero implica una cierta familiaridad con el objeto, es equivalente a “he visto”, “he oído”, “he probado”, es decir que el sujeto ha tenido aproximaciones sensoriales con el objeto.

Y Por otro lado el saber implica experiencia orientada al ser expertos en algo en específico, a algo, se puede tener experiencia directa, que es cuando la persona por si misma tiene una habilidad, por ejemplo para preparar un platillo, esa persona puede decir “Sé hacer pasta” y de manera indirecta es cuando hay acciones o demostraciones previas realizadas por otras personas, “Sé que el perro muerde, porque me dijeron” en ese caso quizá y el perro no muerda, pero el sujeto no tiene la certeza por experiencia propia, está sustentada en lo que una segunda o tercera persona le dijeron.

También hace otra distinción, los prefijos “sé” y “conozco” reflejan orígenes funcionales del conocimiento, el conocer implica un origen declarativo, mientras que por el otro lado el saber implica un origen actuativo. El primero corresponde a algo escrito, dicho, escuchado o leído, es decir está relacionado con las fuentes, y el actuativo, está relacionado con sus efectos o sus metas.

El ser capaz de hacer o decir algo implica alguna forma de aprendizaje, mientras que conocer y saber tienen que ver con una base experimental previa. Por lo tanto, el conocimiento (Sapiensa) es producto del aprendizaje, y a su vez, el aprendizaje es ejecutable a partir del saber del pasado y del presente.

Parafraseando a Zattar y Isberner (2012, pág. 18) para aprender se debe considerar el tipo de conocimiento previo que se posea, ya que el tipo de conocimiento determinará la dinámica a seguir, es decir, el aprendizaje será práctico o teórico, dependiendo de lo que se esté aprendiendo, pero en ambos casos, para que el aprendizaje sea efectivo y se tenga una mayor asimilación de lo que se está aprendiendo, son necesarios dichos conocimientos por mínimos que estos sean, ya que este nos permitirá desarrollar diversos esquemas mentales y tener una crítica sobre lo que se está aprendiendo, lo cual

traerá consigo diversos procesos de aprender las cosas y por lo tanto de diversos conocimientos. Por otro lado, la relación que existe entre el conocimiento y el aprendizaje desde la perspectiva de la psicología, “el conocimiento es el resultado de algún aprendizaje o experiencia” (Ribes-Iñesta, 2007 , pág. 7) y también reconoce que el lenguaje tiene un papel importante en la relación existente entre el conocimiento y el aprendizaje ya que para los seres humanos, la mayor parte de la adquisición de información, aprendizaje y transmisión del conocimiento se da por medio del lenguaje.

Así como el lenguaje tiene un papel importante en el proceso de aprendizaje que es un acto que se encuentra estrechamente relacionado a la generación y transmisión del conocimiento, la información sirve para externalizar o internalizar el conocimiento, y partiendo de este ciclo es como la función del aprendizaje se transforma en algo tan importante, una vez que ese proceso de internalización de la información se requiere un tratamiento para las fuentes obtenidas, a través de los conocimientos previos, y a ese tratamiento de la información se le da el nombre de aprendizaje según explican Zattar & Issberner. (2012, pág. 17)

Lo cual resumidamente se puede plasmar gráficamente de la siguiente manera, permitiéndonos apreciar mejor el proceso y la interrelación de estos tres elementos, la información, el conocimiento y el aprendizaje

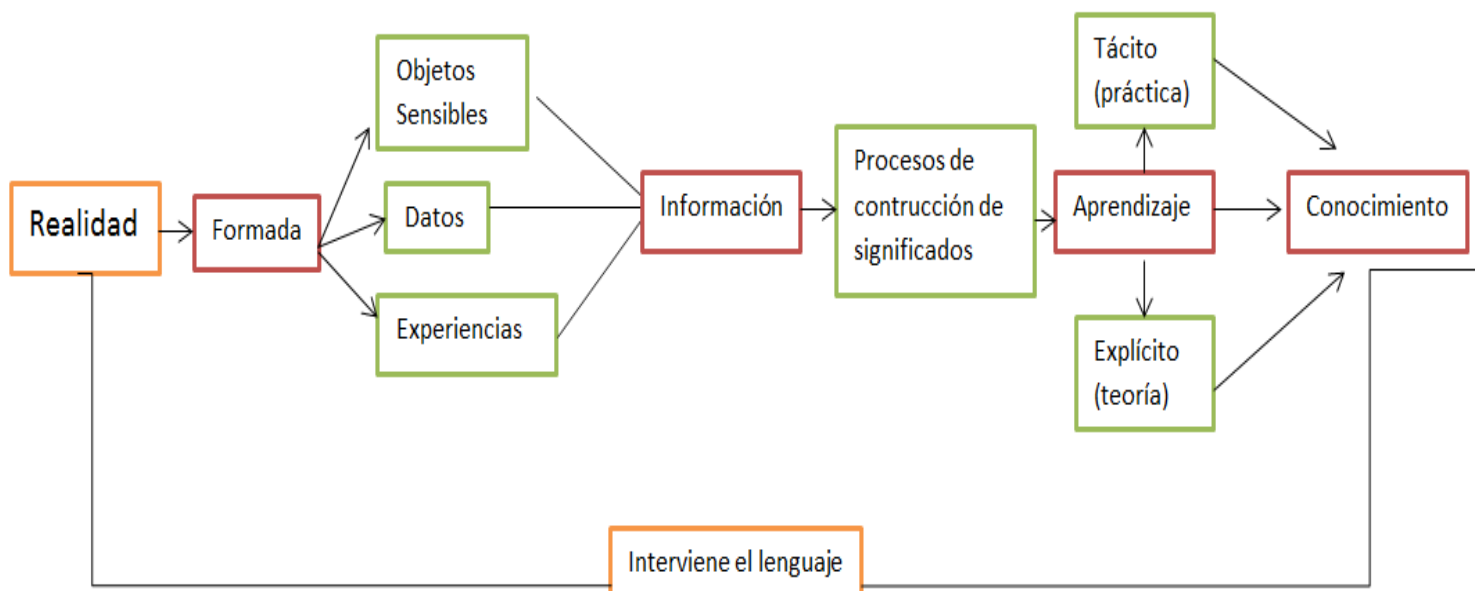


Figura 2. Relación Información, Aprendizaje, Conocimiento. Fuente: Elaboración propia

Finalmente, es importante reconocer el papel que juega el lenguaje en la evolución de la especie humana, como una de las grandes virtudes del ser humano que es la capacidad de comunicarse a través de un sistema lingüístico, de la codificación de los símbolos para darles un significado, especialmente el lenguaje escrito ha permitido a las diferentes civilizaciones a lo largo de la historia de la humanidad documentar los conocimientos, y facilitar que éstos se transmitan de una generación a otra, y entre los propios pueblos, dejando como evidencia las muestras de ciertos tipos de vida en épocas que actualmente nos resultan muy remotas, pero que a pesar de los años transcurridos aún permanecemos muy familiarizados a ciertos productos o construcciones humanas antiguas, el lenguaje ha trascendido la dimensión de ser una forma especial de acción o comportamiento humano.

En ese sentido, el lenguaje se convierte en un medio en el que ocurre el comportamiento, implica tres tipos de aprendizaje fundacionales de cualquier práctica social: aprender acciones palabras, el uso de las cosas, entender las acciones y los objetos por medio del lenguaje. Aprender un lenguaje es aprender distintos modos de ocurrencias, el lenguaje ocurre primero como observador y escucha, antes de que tenga lugar como gesticulación o locución. Primero se lee después se escribe.

1.2. Conceptualización de conocimiento.

De acuerdo con la Real Academia Española (RAE) las definiciones de conocimiento más aproximadas al área de nuestro interés son las siguientes:

Conocimiento:

1. m. Acción y efecto de conocer.
2. m. Entendimiento, inteligencia, razón natural.
3. m. Noción, saber o noticia elemental de algo. U. m. en pl.
4. m. Estado de vigilia en que una persona es consciente de lo que le rodea.
5. m. pl. Saber o sabiduría.

Epistemológicamente proviene de la palabra griega *episteme* que significa “verdad absolutamente cierta”

A fin de tener un concepto que nos ofrezca un mejor entendimiento para esta investigación, nos remitiremos a lo que señalan algunos estudiosos en este tema.

- ✓ Chacón Ángel & Covarrubias Villa, citando a Platón, señala que el conocimiento es el punto más elevado del Saber, porque estaba basado en la razón y no en la experiencia. (2012, pág. 143)
- ✓ Por su parte, para Miguel Ángel Rendón : “El conocimiento es crear y re-crear sentidos, construir y re-construir ideas, formar y re-formar juicios, producir y reproducir teorías, fundamentar y re-fundamentar discursos, elaborar y reelaborar visiones del mundo.” (2005, pág. 54)
- ✓ En el mismo tenor , Eduardo Bueno define el conocimiento: “Como el escalón básico que constituye la vida sensitiva, en la cual comienza propiamente la vida psíquica, apareciendo el conocimiento sensorial o de carácter precientífico de las personas” (2004, pág. 13)
- ✓ En palabras de Viviana Fernández: “El conocimiento es aquella información que es sintentizada, clasificada, dotada de contenido y significado” (2006, pág. 48)
- ✓ Finalmente, para Jaques Fillion, Cisneros Martínez, & Mejía Morelos, “Conocimiento es la capacidad humana de comprender el medio que nos rodea para poder actuar. Es decir, no toda la información que se posee es conocimiento; lo será sólo aquella que se utilice en la solución de problemas” (2011, pág. 215)

Una opinión sobre la definición de conocimiento que presentan Vassiliadis, Seurfert, Back y Von Krogh: “El conocimiento en las organizaciones ha sido considerado por muchos, definido por algunos, comprendido por muy pocos, y formalmente valorado por nadie” (Vassiliadis, Seurfert, Back y Von Krogh, 2000:10 citado por (Segarra Ciprés & Bon Llusar, 2005, pág. 177) partiendo de ello, podemos adelantarnos ligeramente al objetivo de este trabajo, ya que actualmente en las organizaciones el conocimiento es un activo que cada día adquiere mayor valor, sin embargo, al momento en que los empleadores comparten el conocimiento específico que les permita a sus colaboradores desarrollar sus capacidades es donde se ve afectado, ya que muchas empresas, sobre todo del tipo pequeñas y

medianas dan por hecho que los conocimientos ya los debe de poseer el empleado y consideran que el continuo aprendizaje es responsabilidad de los empleados y no de los empleadores, pero eso será algo que analizaremos más a detalle en capítulos posteriores.

1.3. Historia del conocimiento.

Nonaka y Takeuchi toman como punto de referencia la historia de la filosofía desde los antiguos griegos, donde se resume como el proceso de la búsqueda interminable hacia la pregunta “¿Qué es el conocimiento?”

Por un lado, Sócrates, maestro de Platón, dejó como herencia enseñanzas filosóficas entre las cuales destacan:

- Las definiciones universales.
- Su método de conversación dialéctico: al que nombró mayéutica, que significa obstetricia, tomando en cuenta la analogía que representaba el trabajo de su madre como partera, para hablar sobre dar a luz a un nuevo conocimiento.

Se debe contemplar que Sócrates consideraba que eran de gran importancia las definiciones universales y de las definiciones de los objetos. Él consideraba que el conocimiento no sólo servía para teorizar o para especular, sino para hacer del conocimiento un modo ético de vida. Siendo así que las definiciones universales y la mayéutica representaron en mayor cantidad las enseñanzas socráticas. (Hernández Reyes, pág. 4). Hernández Reyes añade también que la finalidad de la mayéutica respecto al conocimiento era conocer si se iba por el camino de la virtud.

Gluck, Mercado , & Myers, explican que Platón fue un fiel creyente del innatismo, él consideraba que la mayor parte de nuestro conocimiento es innato (connatural) ya que este se adquiere durante las vidas pasadas que experimenta nuestra alma que él consideraba que es eterna. (2009, pág. 5)

De acuerdo con Platón en su libro *La República*² nos refiere sobre a las cuatro formas de conocer y de los cuatro objetos del conocimiento. Donde explicaba sobre el género visible

² **República** —en griego Πολιτεία, que proviene de πόλις— es la más conocida e influyente obra de Platón, y es el compendio de las ideas que conforman su filosofía. [https://es.wikipedia.org/wiki/Rep%C3%BAblica_\(Plat%C3%B3n\)](https://es.wikipedia.org/wiki/Rep%C3%BAblica_(Plat%C3%B3n))

y el del inteligible, de la claridad y de la oscuridad; en el mundo visible tomando como un primer segmento a las imágenes y a las sombras, en segundo lugar, habló de las figuras que se formaban en el agua. Para el segundo plano las imágenes de los animales que los rodeaban, las plantas y todas las cosas que habían sido fabricadas y entonces preguntó: “¿Accederías acaso? –dije yo– a reconocer que lo visible se divide, en proporción a la verdad o a la carencia de ella, de modo que la imagen se halle, con respecto a aquello que imita, en la misma relación en que lo opinado con respecto a lo conocido” (Platón, 1988, pág. 335)

Otra mención que considero importante sobre el conocimiento según Platón, cuando este le explicaba a Glaucón³ las cuatro formas de conocer y los cuatro objetos del conocimiento, diferenciando lo visible de lo inteligible, Glaucón tuvo problemas para entenderlo en un principio pero después comprendió aquello a lo que se refería:

Comprendo, aunque no lo suficiente, ya que creo que tienes una tarea enorme; quieres distinguir lo que de lo real e intangible es estudiado por la ciencia dialéctica⁴, estableciendo que es más claro que lo estudiado por las llamadas “artes”, para las cuales los supuestos son principios. Y los que estudian se ven forzados a estudiarlos por medio del pensamiento discursivo, aunque no por los sentidos. Pero a raíz de no hacer el examen avanzado hacía un principio sino a partir de supuestos, te parecen que no poseen inteligencia acerca de ellos, aunque sean intangibles junto a un principio. Y creo que llamas “pensamiento discursivo” al estado mental de los geómetras y similares, pero no inteligencia, como si el pensamiento discursivo fuera algo intermedio entre la opinión y la inteligencia. (Platón, 1988, pág. 137)

A tal reflexión Platón afirmó que era correcta y añadió:

Ahora aplica a las cuatro secciones estas cuatro afecciones que se generan en el alma: Inteligencia, a la suprema: pensamiento discursivo, a la segunda; a la tercera

³ **Glaucón** o Glaucón de Atenas fue un filósofo griego que vivió hacia el año 400 a. C. Hijo de Aristón y hermano de Platón y Adimanto figuró como interlocutor en La República y en el Parménides de este último. <https://es.wikipedia.org/wiki/Glauc%C3%B3n>

⁴ **La dialéctica** --del griego διαλεκτική (dialektiké), τέχνη (téchne), literalmente: técnica de la conversación; con igual significado, en latín (ars) dialéctica-- es una rama de la filosofía cuyo ámbito y alcance ha variado significativamente a lo largo de la historia <https://es.wikipedia.org/wiki/Dial%C3%A9ctica>

asigna la creencia y a la cuarta la conjetura; ordénalas considerando que cuanto más participen de la verdad tanto más participan de la claridad (Platón, 1988)

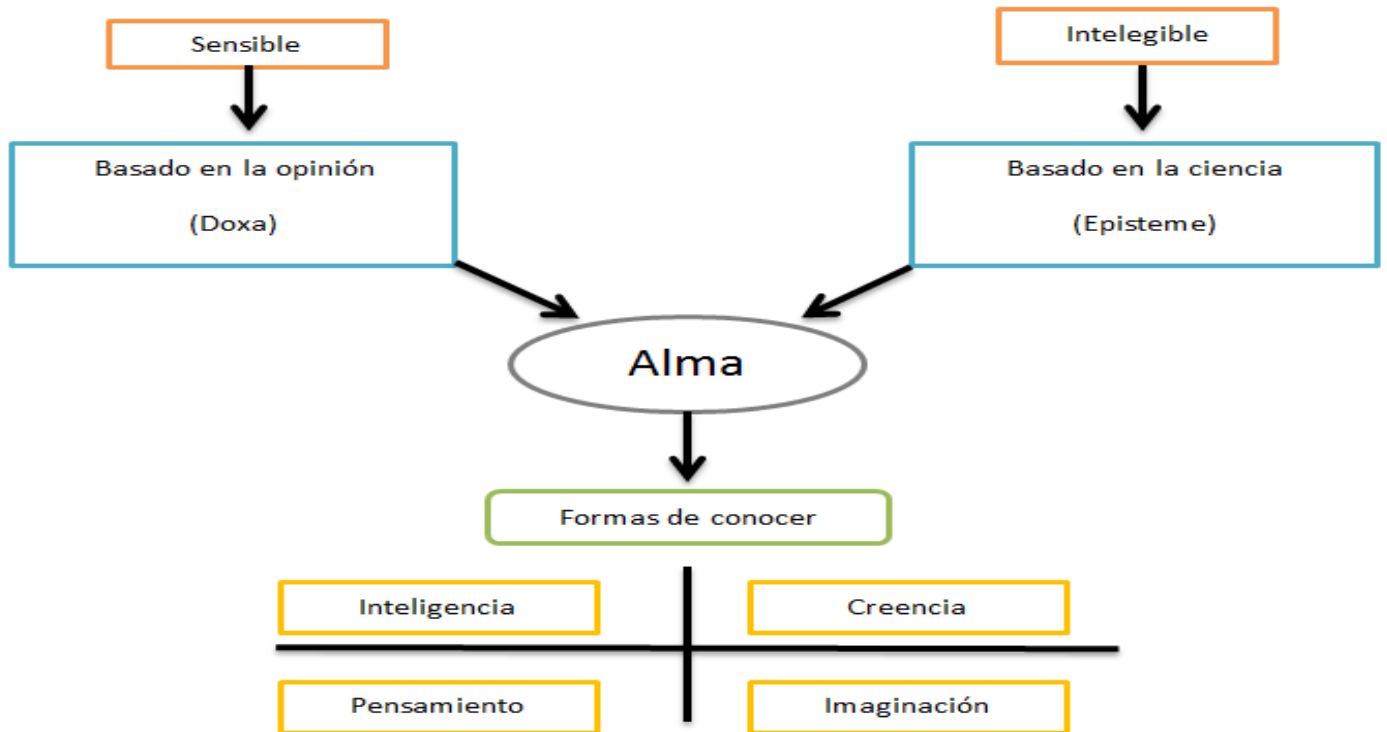


Figura 3. Las cuatro maneras de conocer y los objetos del conocimiento de Platón.

Elaboración Propia

Retomando la obra de Platón, quién de acuerdo con el trabajo de Covarrubias Francisco y Chacón Policarpo quiénes en su artículo *El sustrato platónico de las teorías pedagógicas* (Chacón Ángel & Covarrubias Villa , 2012) hacen referencia a la importancia que tenía el Alma para Platón en el conocimiento, pues éste rescató la idea de los principios pitagóricos sobre la inmortalidad y la transmigración de las almas; Platón decía que el alma era la responsable de que el cuerpo tuviera vida, el alma era la portadora de la vida y que por lo tanto era inmortal, siendo el cuerpo el único que moría por ser parte de la realidad sensible y el alma por otra parte pertenecía al mundo inteligible, y el alma era la que transformaba el cuerpo humano, dotándola de la sabiduría adquirida en las vidas anteriores y poniendo en contacto al ser con la verdad. Menciona que el cuerpo era el lugar donde se guardaban todas las cosas negativas, como las pasiones, pero que con el

alma a través de la educación podrían dotar al ser humano de sabiduría. Sin embargo, a pesar de que el alma era la portadora del conocimiento y de la sabiduría está no podía simplemente desarrollarse de manera automática, ya que esa capacidad de transformar el cuerpo humano estaba relacionada con la razón y de la reflexión. Y que los hombres que eran capaces de controlar su cuerpo como su alma lo indicaba eran los hombres buenos y estables, porque el alma poseía los conocimientos eternos de su ámbito anterior a la vida eterna.

En base a lo anterior, Platón decía de manera metafórica que el alma estaba compuesta de tres partes:

- 1) **Racional**, correspondiente al pensamiento y relacionada con el cerebro. contacto directo con el mundo de las ideas
- 2) **Irascible**, corresponde a la voluntad, se encuentra en el tórax y en relación con el mundo sensible.
- 3) **Concupiscible**, correspondiente a los deseos, localizada en el abdomen y también está relacionada con el mundo sensible.

Quizá podríamos llegando a este punto comenzar a cuestionar el ¿Por qué Platón consideraba que el alma era la portadora del conocimiento? Como se mencionó antes, Platón rescató las ideas de Pitágoras y pensó que la *reminiscencia*⁵ como principio mediante el cual el alma era inmortal. Acompañado del principio de *simplicidad*, el cual radicaba en que todas las cosas simples eran inmortales, en cambio las cosas que eran compuestas eran mortales, el alma al ser considerada como simple, no moría.

Para Platón, fue importante la reminiscencia porque creía que el alma tenía escrita la verdad, poseía conocimiento y que el proceso de recuperar todos los conocimientos que el alma había adquirido en vidas pasadas era sólo recordar lo que siempre estuvo presente. “En efecto, todo lo que se llama buscar y aprender no es otra cosa más que recordar” (Platón, 2001^a; 299, citado por Chacón Ángel & Covarrubias Villa , 2012, pág. 142).

⁵ **Reminiscencia:** término griego "anámnesis" (etimológicamente, recuerdo) que Platón utiliza en el Menón para dar una explicación del conocimiento según la cual lo que llamamos aprendizaje no es más que recuerdo (teoría de la reminiscencia. <http://www.webdianoia.com/glosario/display.php?action=view&id=264&from=action=search%7Cby=R>

El conocimiento de la virtud, se centra en la idea del bien. En palabras de Platón significaba , despertar, activar las potencialidades cognitivas con las que el hombre nació. De este modo Platón reconoció dos formas de conocimiento, que ya han sido mencionadas previamente:

- **Sensible**, formando parte del mundo de opinión (Doxa)
- **Inteligible**, del dominio de la ciencia (Episteme)

En la *República* existe un apartado en el que Platón explica la diferencia entre la opinión (doxa) y la ciencia (episteme); escribió acerca de cuando una persona es capaz de apreciar la belleza sin saber lo que es en realidad. “Así pues, el pensamiento de este ¿Diremos rectamente que es saber de quien conoce, y el del otro parecer de quién opina?” (Platón, 1988, pág. 287); en base a lo anterior Platón dijo que el objeto de la ciencia era el ser y era conocido como la esencia, mientras que por otro lado la opinión juzgaba sobre las apariencias. A lo que después le preguntaron sobre si era lo mismo lo conocible y lo opinable, a lo que Glaucón respondió que era imposible: “según lo anteriormente convenido, puesto que cada potencia está por naturaleza para una cosa y ambos, saber y opinión, son potencias, pero distintas, como decíamos, una de otra; por lo cual no cabe que lo conocible y lo opinable sean lo mismo” (Platón, 1988, pág. 290)

En opinión de Chacón Ángel & Covarrubias Villa (2012), según Platón el conocimiento verdadero está representado en la episteme, por ser el único que trata sobre el Ser y que por lo tanto era infalible. Y como se mencionó previamente, la opinión juzga por la apariencia. Se hace referencia que en el diálogo de *Teetetes*, criticó las explicaciones que Protágoras proporcionó sobre el conocimiento, negando que el conocimiento pueda ser identificado con la percepción sensible, ya que afirmaba que la verdad era expresada en el juicio y no en la sensación, además de negar que el conocimiento se pueda identificar en el juicio verdadero, ya que de tal forma se formularían juicios verdaderos sustentados en datos falsos.

Platón aseguró que sólo era posible llegar al conocimiento verdadero por medio de la razón y del entendimiento y no a través de la sensación; para las cosas no eran apprehendidas por medio de las experiencias sensibles, sino por medio del razonamiento.

Que la ciencia estaba en todo aquello que tenía y debía ser conocido, pero que la ciencia no estaba fundamentada a las sensaciones, sino el razonamiento y estudio de esas sensaciones.

Para Platón el conocimiento era el punto más elevado del saber, porque el conocimiento tenía como fundamento el razonamiento y no la experimentación sensible, y que cuando la razón era empleada de una forma adecuada esta podía conducir a ideas verdaderas, por lo que los objetos derivados de dichas formulaciones eran ideas racionales, universales y verdaderas que constituían al mundo real. Los autores mencionan que Platón en el diálogo de Carmides también habla sobre la sabiduría y citan parte del dialogo:

... sólo el sabio se conocerá a sí mismo, y estará en posición de juzgar de lo que sabe y de lo que no sabe. En igual forma, sólo el sabio es capaz de reconocer, respecto a los demás, lo que cada uno sabe creyendo saberlo, como igualmente lo que cada uno cree saber, no sabiéndolo. Ningún otro puede hacer otro tanto. En una palabra, ser sabio, la sabiduría, el conocimiento de sí mismo, todo se reduce a saber lo que se sabe y lo que no se sabe (Platón, 2001a: 119, citado por Chacón Ángel & Covarrubias Villa , 2012)).

También podemos recordar la antigua ciudad de Alejandría, fundada por Alejandro Magno a principios del siglo III a.C. dónde Tolomeo fundó la conocida biblioteca de Alejandría que tenía como propósito albergar todos los libros conocidos en ese tiempo y también una Academia para llevar a cabo las investigaciones, la cual se llamó “El Museo” en dónde había un observatorio astronómico, laboratorio de química, escuelas de estudio de anatomía, fisiología y un jardín botánico. La biblioteca de Alejandría también es recordada por ser la primera biblioteca internacional. La función de la biblioteca también fue ser un centro de aprendizaje para el mundo helénico convirtiéndose en el hogar de los eruditos bibliotecarios. “La biblioteca de Alejandría fue el primer lugar en que la humanidad recolectó de manera seria y sistemática el conocimiento del mundo” (Aman, 2001). Estos pasajes son para ilustrar mejor desde que épocas se desarrolló ese interés hacia el conocimiento.

Katherine Masís, menciona en su artículo *la epistemología evolucionista y el conocimiento según Platón* (Masís Máster, 2013) que Platón siempre criticó la posición sobre que conocer era tener una opinión verdadera en base a las razones. Éste pensaba que una creencia o una opinión podían ser inculcadas a través de diversos métodos. Asimismo, consideraba que los oradores persuadían a las poblaciones para influir en su pensamiento, por lo que ellos no enseñaban, sólo jugaban el papel de transmitir las opiniones que querían. Pero que el conocimiento formal sólo podía ser inducido mediante la instrucción y el aprendizaje. Se puede decir que nosotros como individuos somos capaces, algunos con mayor habilidad que otros, para poder transmitir opiniones, podemos hacer que los demás creen en algo en lo que nosotros creemos, pero el hecho de que lo crean no significa que sea una opinión absoluta y verdadera, ni que los otros estén generando o recibiendo un conocimiento verdadero. Platón sostenía que el conocimiento no era lo mismo que la opinión verdadera, pero indica que existe una estrecha relación entre ambas, ya que de alguna forma u otra alcanzamos la verdad.

De acuerdo con lo anterior Katherine Masís concluye que Platón se preguntó constantemente en el Teeteto sobre qué era el conocimiento, sin embargo, ninguna de las respuestas satisface completamente. Masís hace una interesante relación entre la epistemología evolucionista con los diálogos de Platón, por un lado la epistemología evolucionista proporciona datos sobre las estructuras y procesos biológicos que simplificaban los procesos cognoscitivos, y de igual manera fungía como un modelo que puede ser aplicado a otras disciplinas evolucionistas, sin embargo pero lo anterior no resuelve el problema que aparentemente le importaba más a Platón, que era descubrir que era eso a lo que llamaban conocimiento. Para Platón en el Teeteto su objetivo era descubrir qué era el conocimiento del alma” (Masís Máster, 2013, pág. 7)

Otro autor que también hizo referencia al alma fue René Descartes⁶, el filósofo francés consideraba que el alma era la inteligencia, la facultad de pensar, de verificar intuiciones intelectuales. Además, que el alma es un elemento que está unido al cuerpo, de esa forma, el alma es la conciencia, lo cual para Descartes significaba que el alma conoce lo

⁶ **René Descartes**, filósofo y matemático francés ejerció una gran influencia en el pensamiento europeo del siglo XVIII. Es considerado el padre de la Metodología, especialmente por su famosa obra “Discurso sobre el método para bien guiar la razón y buscar la Verdad en la Ciencia” (1637) http://historiaybiografias.com/hombres_ilustracion2/

que ocurre y percibe ese conocimiento. El cuerpo es catalogado como un mecanismo que funciona en base al alma, ya que sin el alma no habría voluntad y sin voluntad no habría conciencia ni razón. Descartes también estableció la diferencia de lo humano del resto de los animales que son seres autómatas, decía que eran máquinas maravillosamente ensambladas, pero carentes en absoluto de todo lo que de cerca o de lejos puede llamarse espíritu “ (Descartes, 2010, pág. 22)

En cambio, para Descartes, el hombre era un ser que posee un alma inteligente y razonable, que experimenta pasiones, que son los movimientos del cuerpo que se ven reflejadas en el alma.

Descartes (2010, pág. 48) expone cuatro supuestos en la comprensión del conocimiento:

- 1) No admitir como verdadera cosa alguna que no supiese con evidencia que lo es; es decir, evitar la precipitación y la prevención, y no tan clara y no comprender en mis juicios nada más que lo que se presentase tan clara y distintamente a mi espíritu.
- 2) Dividir cada una de las dificultades que se examinarán en cuantas partes fuesen posibles y en cuantas requiriese su mejor solución.
- 3) Conducir ordenadamente los pensamientos, empezando por los objetos más simples y más fáciles de conocer, para ir ascendiendo poco a poco, gradualmente, hasta el conocimiento de los más compuestos, e incluso suponiendo un orden entre los que no se preceden naturalmente.
- 4) Hacer recuentos tan integrales y unas revisiones tan generales, que llegasen a estar seguros de no omitir nada.

Nonaka y Takeuchi refieren que Descartes también inventó la llamada duda metódica, en la cual se explicaba que al cuestionar todas las creencias en un intento por crear su propia filosofía a partir de cero. Su escepticismo metódico se ve claramente reflejado en la pregunta “¿Qué puedo considerar verdad más allá de la duda?” (René Descartes, citado por (Nonaka & Takeuchi , 1999, pág. 26)

Además, Descartes postuló que el verdadero conocimiento acerca de las cosas externas puede obtenerse a través de la mente, no de los sentidos.

1.4. Naturaleza del conocimiento.

Ahora podemos viajar en el tiempo de regreso hasta llegar a la antigua Grecia donde de acuerdo con Rolando García “la religión, la filosofía, la magia, la superstición y la ciencia empezaron mancomunadas en un mundo de comprensión y de coexistencia” (García, 2006, pág. 114). Sin embargo, fue hasta la llegada de la iglesia cristiana que insinuó que no era aconsejable querer tener todo el poder sobre la teología, y que éste era un aspecto que debía estar limitado para algunos cuantos, ya que la interpretación de los fenómenos terrenales introduciendo la doctrina de la doble *verdad*: “El mundo quedó dividido en dos dominios, más arriba de la luna, era el dominio de la teología, ella podía llegar a establecer algunas “verdades relativas” a través de la observación y de la experimentación.” (García, 2006, pág. 114). También señala que durante cerca de seis siglos no hubo ni filosofía ni ciencia en Europa, la Teología era la única que tenía la autorización de decir que era verdad y que era conocimiento. Eso provocó que muchos pensadores decidieran emigrar a Bagdad, que durante cinco siglos fue considerado como el centro intelectual del mundo, porque en ese lugar aproximadamente en los años 762, los árabes vivían mostrándose como ejemplos de tolerancia y de libertad de pensamiento, permitían que se reunieran los cristianos, judíos. Árabes y musulmanes, convivieran juntos y estudiaran y rescataran los textos antiguos sobre los años brillantes de la antigua Grecia, eso hizo que en esos años Bagdad fuera el centro de la élite científico-Filosófica.

Todo ese preciado conocimiento producto de años de estudio y dedicación a los textos antiguos llegó a Europa con la conquista de los árabes en España, fundaron el Califato de Córdoba, y según los historiadores esa fue la ciudad “más culta y poblada de Europa” y de forma fue como las ideologías griegas vieron su retorno en Europa provocando un asombroso renacimiento intelectual que se acompañó de la revolución agrícola, del comercio, el crecimiento de las ciudades etc. Haciendo que el mundo tome una nueva perspectiva sobre el conocimiento, surgiendo después las universidades.

Poco más adelante fue el hoy conocido Santo Tomás de Aquino quién opinó acerca que no era posible tener el control total sobre la teología en la interpretación de los fenómenos en el mundo terrenal introduciendo la ya mencionada doctrina de la *doble verdad*.

García también nos remonta la época del renacimiento como otro parteaguas en la historia evolutiva del estudio del conocimiento, qué además fue una época que estuvo bañada de grandes descubrimientos, de grandes obras literarias y artísticas, donde la economía y la política jugaron también un papel muy importante durante aquella época que en mi apreciación personal fue una de las más importantes de todos los tiempos. Para así trasladarnos a la revolución científica que tuvo lugar en el siglo XVII, en dónde señala a Newton como uno de los personajes más representativos de aquel momento, ya que considera que las leyes de Newton crean una ruptura fundamental en el problema del conocimiento y que en aquella ruptura se concentraban dos puntos.

- 1) Comienza cuando se empieza a hablar por primera vez de las leyes naturales que en 1665 en la publicación de *Philosophical transactions* de la Royal Society. La presentación de ese nuevo término reflejó una transformación para los protestantes con respecto a la concepción del mundo.
- 2) Proviene de la ruptura de la teología medieval que se acompañó de la doctrina de Tomás de Aquino, la *doble verdad*. Newton demostraba las leyes de la física que rigen (y continúan rigiendo) los movimientos planetarios y fue ahí que se terminó con la llamada dictadura de la Teología que eran los únicos autorizados a hablar sobre todos aquellos fenómenos que estaban más allá de la luna.

A partir de esos hechos el hombre se siente en libertad de explorar y estudiar nuevos fenómenos que lo acompañaban en su vida, proceso que no sólo involucró a la ciencia o a los investigadores, sino que también trajo consigo una revolución filosófica donde de cierto modo revive la filosofía y es el inicio de lo que hoy llamamos la filosofía moderna, cuyo principal representante fue el francés Rene Descartes. Como consecuencia de ello, la filosofía y la ciencia hicieron un “pacto” en el cual la ciencia sería la encargada de buscar y explicar los fenómenos respectivos a la humanidad y a las leyes naturales y la filosofía se encargaría de traducir los descubrimientos de los científicos. Algunos representantes que surgen a partir de esos movimientos se podrían mencionar a Locke, HERZBERG Berkeley y Leibniz o Kant.

Gluck, Mercado , & Myers en su libro *Aprendizaje y Memoria*, presentan una tabla que bien puede resumir la información que hasta ahora hemos analizado sobre los autores que

han hecho aportaciones sobre el conocimiento y sobre algunos otros de los cuales se hablará un poco más adelante, tomando también este cuadro como un punto de partida para hablar de las distintas teorías del conocimiento que vienen siendo estudiadas, habladas e interpretadas desde Platón y Aristóteles, quién como se vio previamente, uno se contrapone al otro, basando el origen del conocimiento en distintas concepciones, uno que va de lo innato y otro que va de lo empírico. .

Innatismo y empirismo: el papel de la naturaleza y la crianza en el aprendizaje y la memoria

Innatismo: el conocimiento es innato	Empirismo: el conocimiento se adquiere a través de la experiencia
<p>Platón (hacia el 427-347 a.C.) La mayor parte de nuestro conocimiento es innato y se adquiere durante las vidas pasadas del alma.</p>	<p>Aristóteles (384-322 a.C.) La memoria depende de la formación de asociaciones, para lo cual existen tres principios: contigüidad, frecuencia y semejanza.</p>
<p>René Descartes (1596-1650) La mente y el cuerpo son entidades distintas, regidas por leyes diferentes. El cuerpo funciona como una máquina con respuestas fijas e innatas a los estímulos.</p>	<p>John Locke (1632-1704) La mente de un recién nacido es una pizarra en blanco (una tabula rasa) en la que se escribe la experiencia. La educación y la experiencia (el aprendizaje) permiten a la gente común ir más allá de su clase.</p>
<p>Gottfried Leibniz (1646-1716) Tres cuartas partes del conocimiento humano son aprendidas, pero una cuarta parte es innata.</p>	<p>William James (1842-1910) Los hábitos se desarrollan a partir de reflejos innatos por medio del aprendizaje; en tanto, la memoria se forja a través de redes de asociaciones.</p>
<p>Charles Darwin (1809-1882) Selección natural: las especies evolucionan cuando poseen un rasgo que es heredable, varía entre los individuos e incrementa las oportunidades de supervivencia y reproducción.</p>	<p>Ivan Pavlov (1849-1936) En el condicionamiento clásico (pavloviano), los animales aprenden a predecir eventos futuros por medio de la experiencia.</p>
<p>Francis Galton (1822-1911) Los talentos naturales de los seres humanos son hereditarios.</p>	<p>Edward Thorndike (1874-1949) La ley del efecto (condicionamiento instrumental): las conductas de un animal aumentan o disminuyen según las consecuencias que sigan a la respuesta.</p>

Figura 4. Innatismo y empirismo. Fuente (Gluck, Mercado , & Myers, Aprendizaje y Memoria; del cerebro al comportamiento, 2009 , pág. 5)

1.5. Teoría del conocimiento.

Según Hessen, la teoría del conocimiento es una explicación e interpretación filosófica del conocimiento humano. Está basada en una exacta observación y descripción del objeto y está debe tener como antecedente a toda explicación o interpretación, tratando de aprehender los rasgos más elementales de este fenómeno, mediante la autorreflexión sobre lo que vivimos cuando hablamos del conocimiento. Este método recibe el nombre de *Fenomenológico*, este aspira a aprehender la esencia general en el fenómeno concreto.

En el conocimiento se hallan frente a frente la conciencia y el objeto, el sujeto y el objeto. El conocimiento se presenta como una relación entre estos dos componentes, que permanecen en ella eternamente separados el uno del otro. El dualismo del sujeto y del objeto pertenece a la esencia del conocimiento.

También se habla de que el conocimiento está relacionado a la intuición, ya que la intuición actúa como una concepción inmediata sobre algo, se entiende también como un conocimiento que no es autónomo, sino es sólo un momento en el proceso cognitivo. La intuición es un momento de simpatía que nos introduce en el corazón, en la conciencia general produciendo una clarificación radical en el objeto distinto y contrapuesto a la que se obtiene por mediación a los conceptos. Eso convierte al conocimiento intuitivo “como un impulso de simpatía que está más allá de todo proceder conceptual, en la última instancia al reducirse a un instinto o un sentimiento” (Lara Castillo , 2004, pág. 195)

También son mencionados personajes como René Descartes, el cual pensaba que la intuición era un concepto asociado a la mente, que consistía en un conocimiento instantáneo no procesual más sencillo que la deducción y que por lo tanto era más cierto y evidente, formulando lo siguiente

Entiendo por intuición no al testimonio fluctuante de los sentidos o al juicio falaz de una imaginación que compone mal, sino a la concepción de una mente pura y atenta, tan fácil y distinta, que en absoluto quede duda alguna sobre aquello que entendemos o, lo que es lo mismo la concepción no dudosa de una mente pura y atenta que nace de la sola luz de la razón y que por ser más simple es más cierta que la misma deducción (Descartes, Meditaciones Metafísicas, citado por Lara Castillo , 2004, pág. 195)

Existen varias corrientes que trataron de explicar el origen del conocimiento, pero sólo mencionaré algunas de las más comunes :

- a) El empirismo
- b) El realismo
- c) El intelectualismo
- d) El criticismo
- e) El Pragmatismo
- f) El escepticismo

Sin embargo en este trabajo nos centraremos en las corrientes racionalista y en el empirismo.

1.5.1. Empirismo.

La palabra empirismo proviene del griego que significa “experiencia” y es una corriente que se opone completamente al racionalismo, como vimos anteriormente cuando hablamos de la historia del conocimiento, vimos que Platón rechazaba completamente el empirismo, que afirma que todo el conocimiento se obtiene a través de la experiencia, cuyo defensor de esta teoría fue Aristóteles, quién consideraba que la experiencia era la premisa para el origen del conocimiento verdadero, basado en la percepción (doxa) que había sido despreciada por Platón, el cual consideraba que la opinión era un conocimiento engañoso e impreciso. Sin embargo para Aristóteles, el conocimiento comenzaba partiendo de los sentidos y de las captaciones de los sentidos que son aprehendidos por el sistema intelectual en forma de imágenes (Phantásmata) siendo de esta manera la forma de alcanzar el conocimiento suprasensible⁷. (Valhondo, 2003, pág. 4)

Para Johassen Hessen (2011), el empirismo está basado totalmente en la experiencia como fuente de conocimiento, en opinión de éste , no existe algún patrimonio a priori de la razón, por lo que la conciencia cognoscente no saca sus contenidos por medio de la razón, sino es de manera exclusiva por conducto de la experiencia. El empirismo parte de

⁷ **Suprasensible** adj. Fil. Que está fuera del alcance o no es accesible a los sentidos; más allá de la experiencia del mundo material. Que no es sensible <http://www.definiciones-de.com/Definicion/de/suprasensible.php>

una base sustentada en hechos concretos en los que la experiencia es el insumo para poder justificar la evolución del pensamiento y del conocimiento humano.

El desarrollo sistemático del empirismo, surge en la Edad Moderna, que durante la época de la filosofía inglesa de los siglos XVII y XVIII, teniendo como representante al filósofo inglés John Locke (1632—1704) inspirado por Newton, él combatió las teorías basadas en la razón, diciendo que “el alma es un papel blanco, que la experiencia cubre poco a poco con los trazos de su escritura” (Hessen , 2011, pág. 36) Locke habló de una experiencia externa (sensación) y una experiencia interna (reflexión) ya que los contenidos de la experiencia son ideas o representaciones, ya simples así como complejas, éstas últimas se componen de ideas simples. Existen dos tipos de cualidades, las sensibles primarias y las secundarias, las cuales pertenecen a esas ideas simples. Mientras que una idea compleja es, la idea de la cosa o sustancia, que es la suma de propiedades sensibles de una cosa, este pensamiento no agrega nuevos elementos, simplemente hace una conexión basada en los elementos que ya están presentes otorgados por la experiencia. Por otro lado, en la cuestión basada en la cuestión del origen psicológico del conocimiento, Locke adoptó, una posición rigurosamente empirista. Y aunque todos los contenidos del conocimiento procedan de la experiencia, su valor lógico no se limita en modo alguno a la experiencia, el fundamento de su validez no reside en la experiencia, si no en el pensamiento.

De acuerdo con Gluck, Mercado , & Myers, Locke determinó que las ideas complejas se forman similarmente a través de la combinación de ideas más complejas que adquirimos pasivamente por medio de los sentidos.

Locke tenía una idea sobre el poder de la naturaleza y la experiencia para poder formar nuestras capacidades a lo largo de nuestra existencia por medio del aprendizaje, la cual resultó ser una idea muy atractiva para los reformadores del siglo XVIII, quienes cuestionaban el sistema aristocrático de Gobierno Inglés, ya que además Locke tenía la creencia de que todos los hombres nacen iguales, con el mismo potencial para adquirir el conocimiento, el éxito y el liderazgo, por lo que para las personas comunes era posible trascender los límites y las barreras de las clases sociales por medio del esfuerzo y del constante aprendizaje, por ende Locke argumentaba que todos los niños debían de tener

acceso a una buena educación sin importar la clase o el nivel social de su familia. (2009, págs. 7-8)

Más adelante el empirismo es retomado por David Hume⁸, quién divide las ideas (percepciones) en impresiones, entiende las sensaciones vivas que tenemos cuando vemos, oímos, tocamos etc. Por ideas se entiende como aquellas representaciones de la memoria y de la fantasía. Hume establece el siguiente principio: todas las ideas proceden de las impresiones y no son nada más que copias de las impresiones, este principio sirve para apreciar la validez objetiva de las ideas, esto conduce a que Hume abandone los conceptos de sustancia y de causalidad, en ambos echa de menos a la base intuitiva y la impresión correspondiente, de esta forma defiende el principio fundamental del empirismo según el cual la conciencia cognoscente saca sus contenidos sin excepción de la experiencia. Todos los conceptos de este conocimiento proceden de la experiencia sin embargo todas las relaciones presentes entre ellas son válidas independientemente de la experiencia. (Hessen, 2011)

En el siglo XIX dentro del empirismo destaca otro filósofo inglés, su nombre, John Stuart Mill (1806-1875), quien sobrepasa a Locke y Hume, resumiendo el conocimiento matemático a la experiencia, como única base del conocimiento, justificando en que hasta las leyes lógicas tienen su base fundamentada en la experiencia. Por tanto si todos los contenidos del conocimiento proceden de la experiencia, el conocimiento humano entonces está encerrado dentro de los límites del mundo empírico.

Rivas Navarro También nos explica un poco más sobre las ideas de David Hume, y distingue dos tipos de fenómenos psíquicos. Por un lado, las impresiones son estados primarios que se experimentan al ver, oír, tocar, etc., o de la vivencia de los propios actos o estados, constituyendo los verdaderos datos objetivos, provocando un efecto inmediato de la experiencia y verdadero modo de captación de la realidad. Por otra parte, las ideas derivan de las impresiones, que resultan ser meras copias de aquellas, idénticas en su contenido, aunque disminuidas en su vivacidad. Para Hume había un principio de

⁸ **David Hume**, filósofo inglés (1711-1776) Se ha considerado a Hume como uno de los máximos representantes del llamado empirismo inglés; su análisis crítico del conocimiento <http://www.biografiasyvidas.com/biografia/h/hume.htm>

conexión entre las ideas, tal que unas introducen a otras en su aparición en la memoria con cierto método y cierta regularidad. (2008, pág. 35)

Rivas Navarro se permite resumir las principales ideas del empirismo, las cuales son:

- 1) Los objetos constituyen constelaciones de cualidades sensoriales, es decir, la forma, el tamaño, el color, el sabor y la textura. Las ideas acerca del mundo provienen de las sensaciones que se experimentan a través de los sentidos, se combinan y transforman de acuerdo a las leyes de asociación que fueron recuperadas por Aristóteles. Siguiendo el principio de asociación, se aprende asociando lo que tiene a ocurrir junto en el tiempo o en el espacio (ley de contigüidad); lo que es similar (ley de semejanza) y también lo dispar o contrario (ley del contraste).
- 2) La mente es como un papel en blanco, donde se van imprimiendo huellas procedentes del mundo exterior, creando copias de las cosas.
- 3) El objeto de estudio es la mente (mentalismo) que utiliza el método de la introspección de la conciencia, el sujeto analiza el flujo y las pautas de las experiencias conscientes, los procesos mentales y los elementos más simples, mediante el análisis de sus contenidos y atributos, a partir de la sensación.
- 4) La distinción de las ideas por su complejidad en simples o compuestas dio lugar a lo que Stuart Mill⁹, denominó una especie de química mental del atomismo sensista (no es de las sensorial).

Finalmente, cabe destacar que el valor de la experiencia como fuente de conocimiento en la adquisición del conocimiento, para los empiristas la experiencia sensorial es el fundamente de todo el conocimiento, aunque aluden también a la experiencia interna. (Rivas Navarro, 2008, págs. 35-36)

1.5.2. Racionalismo

De acuerdo con (Hessen , 2011) es una posición epistemológica según la cual la razón es la principal fuente del conocimiento humano. Según la corriente racionalista, un

⁹ **John Stuart Mill** fue un filósofo, político y economista inglés de origen escocés, representante de la escuela económica clásica y teórico del utilitarismo,

conocimiento, solo merece ser llamado de ese modo, cuando es lógicamente necesario y universalmente válido. Cuando nuestra razón juzga una cosa, nos encontramos frente a un conocimiento verdadero, ya que estos juicios tienen siempre una necesidad lógica y una validez universal rigurosa.

Un claro ejemplo de una interpretación sobre el conocimiento desde la perspectiva racionalista, es sobre el conocimiento matemático, ya que es un tipo de conocimiento donde predomina con absoluta independencia de toda experiencia, siguiendo únicamente sus propias leyes. Todos los juicios que formula se distinguen además por las notas de la necesidad lógica y la validez universal.

El origen del racionalismo se remonta a la época de la Antigua Grecia, con Platón, quién como ya hemos visto previamente, se encontraba seguro de que el verdadero conocimiento se encontraba en la necesidad lógica y la validez universal.

Platón estaba profundamente convencido de la idea de que los sentidos no pueden conducirnos nunca al verdadero saber, tiene que haber además del mundo sensible, otro suprasensible del cual saque nuestra conciencia cognoscente sus contenidos. Platón se refería a las ideas como modelos de las cosas empíricas. Por ello, la teoría de Platón refiere a que todo el conocimiento es una reminiscencia, el alma ha contemplado las ideas en una existencia terrena y se acuerda de ellas con ocasión de la percepción sensible.

Sin embargo no es sino hasta en la Edad Media cuando el racionalismo experimenta una intensificación, con representantes como el filósofo francés Melebranche, cuya tesis fundamental dice: “nous voyons toutes choses en Dieu” (vemos todas las cosas en Dios) (Hessen , 2011, pág. 34).

Poco más tarde en la Edad Moderna, uno de los representantes es el fundador de la filosofía moderna, René Descartes, como ya se ha mencionado anteriormente y su discípulo Leibniz.

Para Leibniz, el conocimiento sólo existe en nosotros como un germen, potencialmente, según él, hay ideas innatas en cuanto que es innata a nuestro espíritu la facultad de formar ciertos conceptos independientemente de la experiencia.

Por lo que el racionalismo defendía que el pensamiento era la única fuente del conocimiento, ya que el contenido total del conocimiento humano se deduce de esos principios supremos por modo rigurosamente lógico. Los contenidos basados en la experiencia no aportan ningún punto de apoyo al sujeto pensante para su actividad conceptual. (Hessen , 2011, págs. 32-35)

1.5.3. Intentos de unificación del racionalismo y el empirismo

De acuerdo con Nonaka y Takeuchi, en su libro *La organización creadora de conocimiento*, también se refieren a las corrientes racionalista y el empirismo, destacando a sus respectivos representantes, como Descartes y Locke. Sin embargo, ellos les dan mayor atención a las ideas del filósofo alemán Immanuel Kant, que intentó hacer una unificación de ambas teorías, Kant coincidía en que la base del conocimiento radicaba en la experiencia, pero que está no era la única forma de adquirir el conocimiento expresándolo de la siguiente manera: “Aunque todo nuestro conocimiento comienza con la experiencia, no es procedente (pensar) que todo él surge de la experiencia”. (Immanuel Kant, Critique of pure Reason 1965, citado por (Nonaka & Takeuchi , 1999, pág. 27)

Mora Rodriguez, escribe en su artículo, *Lógica trascendental y razón crítica en Kant*, habla sobre que la filosofía de Kant parte de su intento de unificar creativamente la tradición crítica del empirismo inglés con la sistematización metafísica del racionalismo quien más adelante Leibniz fue quien logró una consolidación. Leibniz el primero en reconocer, junto con Pascual fue aunque con un enfoque un poco diferente, los límites de la razón cartesiana, adquiriendo una posición polémica respecto al racionalismo, Leibniz aporta otro elemento que sirve de complemento para la razón racionante de Descartes, gracias al reconocimiento del carácter irreducible de la razón racionante de la voluntad y de la libertad, que es la dimension que caracteriza al ser humano.

Kant por otro lado fue capaz de analizar las ventajas y desventajas de cada lado, pero también fue capaz de observar sus limitaciones, dentro de su filosofía enfocada en realizar una síntesis de ambos enfoques, lo cual lo conduce a descubrir la conciencia como una “espontaneidad” a partir de ello Kant logra hacer una diferenciación entre la facticidad del dato experimental de la tradición inglesa, de la objetividad del discurso científico,

característico de la racionalidad de la tradición racionalista. Por lo tanto, la ciencia no inventa el dato científico, lo descubre como así reconoció Kant en su publicación Estética trascendental en la cual hace una crítica a la razón pura. En otras palabras para Kant, lo real se da en sí como un dato puro pero su ineligibilidad solo existe en nosotros, como fruto e la actividad de la razón. La unificación de ambas formas parte de las características del ser humano, como la libertad, la creatividad para lograr darle sentido al mundo al mismo tiempo que se logra darle una dirección al propio existir.

Finalmente se puede considerar que la filosofía de Kant y Leibniz, el cartesianismo surge como un intento de que la ciencia fuese la explicación de todo lo existente. (Mora Rodríguez , 2000, págs. 2-4)

1.6. Características del conocimiento.

Por otro lado, Chiavenato (2014,148) señala que el deseo y la obtención del conocimiento provienen, según la Biblia desde el momento en el que Adán y Eva probaron del fruto prohibido conducidos por el deseo de obtener el poder que les podía otorgar el conocimiento lo que provocó su explosión. Menciona también que de acuerdo a la cultura hindú el conocimiento (jnana) es señalado como uno de los tres caminos que llevan a la divinidad, refiere que el conocimiento tiene cuatro características.

- 1) **Es tácito**¹⁰: como un proceso que a pesar de estar relacionado por la interacción social, es algo personal que cada individuo construye a raíz de estar en contacto con alguna organización o una colectividad por medio de las experiencias que el individuo tenga, sin embargo el hecho de que sea personal no lo hace privado ni subjetivo. También nos dice que “un individuo siempre asimila las experiencias nuevas por medio del conocimiento que posee” (Chiavenato, 2014)
- 2) **Se orienta a la acción**: cada ser humano es capaz de generar nuevos conocimientos partiendo de los sentidos, entre más sentidos se expongan al proceso de la obtención de tal conocimiento, mejores serán los resultados. Según

¹⁰ **tácito**, ta: Proviene del lat. tacĭtus, part. pas. de tacĕre 'callar' y según la RAE tiene tres definiciones:

1. adj. Callado, silencioso.

2. adj. Que no se entiende, percibe, oye o dice formalmente, sino que se supone e infiere.

3. adj. Gram. Dicho de un elemento gramatical: Que no se expresa, pero se sobrentiende <http://dle.rae.es/?id=YvLgeeV>

Chiavenato dice que esta condición dinámica se ve reflejada en verbos como aprender, olvidar, recordar y comprender. No sólo se trata de los procesos sensoriales, el ir a probar algo con los sentidos, hay que poseer cierta información sobre aquello que estamos sintiendo para poder generar un conocimiento nuevo.

- 3) **Está sustentado en reglas:** Con el tiempo se van generando en nuestro cerebro de manera inconsciente algunas “reglas” que sirven para tener control de distintas eventualidades permitiéndonos actuar sin ponernos a pensar concretamente en lo que estamos haciendo. Estas reglas sirven también como “guías” de procedimientos que nos posibilitan a adquirir o perfeccionar alguna habilidad o alguna destreza. El conocimiento de estas reglas y guías funcionan como un conocimiento tácito.
- 4) **Cambia constantemente:** El conocimiento no es estático, ya que este por todas las interacciones a las que está expuesto se construye y se reconstruye de manera continua en la mente de las personas.

En síntesis, cuatro características del conocimiento de acuerdo a Chiavenato son las siguientes:

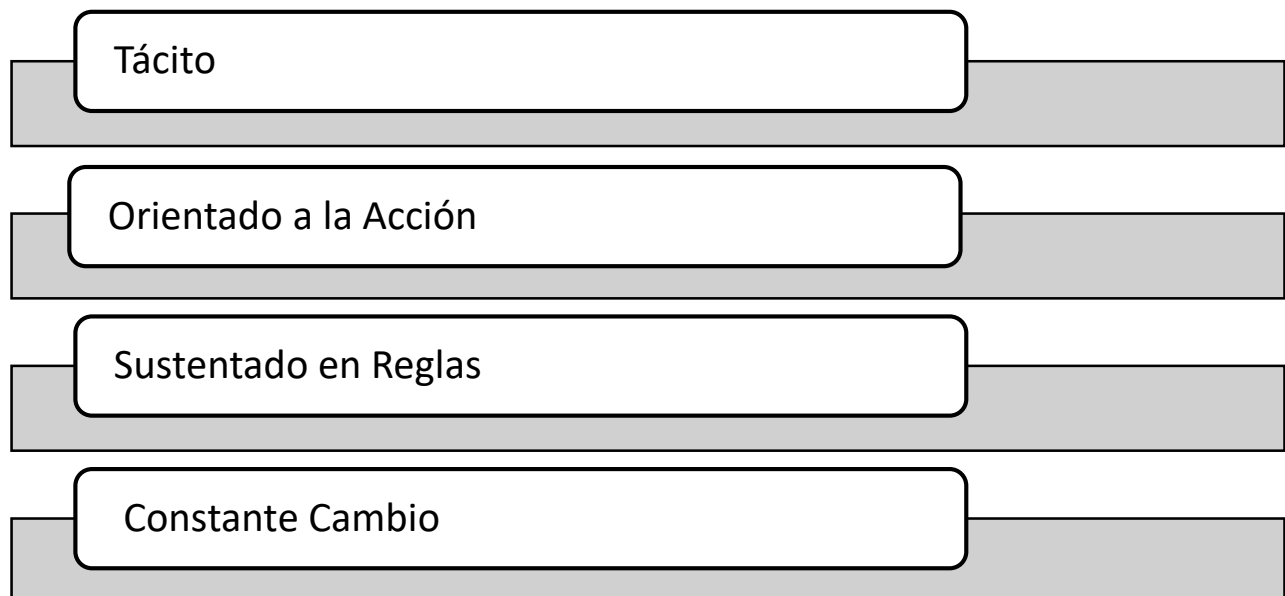


Figura 5. Características del conocimiento. Fuente elaboración propia con información de (Chiavenato, 2014)

La relación de estas cuatro características proporcionadas por Chiavenato en palabras propias puede ser representada de la siguiente manera.

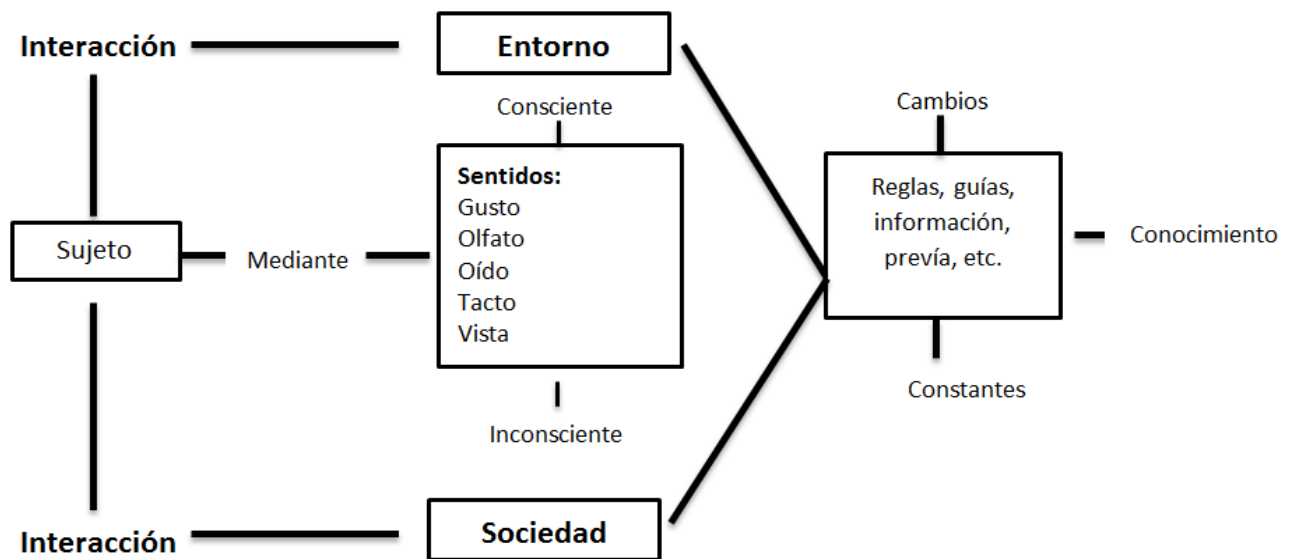


Figura 6. Relación de las características del conocimiento. Elaboración propia

1.7. Tipos de conocimiento.

Los tipos de conocimiento, más reconocidos a lo largo del mundo, son el tácito y el explícito, aunque algunos autores suelen referirse a ellos de otras maneras, por ejemplo, Bertrand Russell, en su libro *Los problemas de la filosofía*, menciona dos tipos de conocimientos: el conocimiento de las cosas y el de las verdades, a su vez el conocimiento de las cosas se divide en dos y los clasifica como: *el directo* y el *conocimiento por descripción*.

El conocimiento directo es aquel por medio del cual llegamos a una familiarización con algo sin haber tenido la mediación de otro proceso o ningún conocimiento de las verdades, es decir cuando tenemos un objeto frente a nosotros y somos capaces de percibir información por medio de los sentidos, como el tamaño, el color, la textura, el olor, la forma que tiene ese objeto, todas esas cosas de las que somos capaces de percibir casi de manera inmediata y consciente, nos permiten hacer afirmaciones sobre ese objeto, podemos declarar que es de un color y que tiene una forma específica, sin embargo esas afirmaciones sobre el color que tiene, que es algo que nosotros ya sabíamos previamente, pero el saber que ese objeto tiene ese color no nos proporcionará más

información sobre el color. Russell, se refería en particular a una mesa como el objeto al que se está expuesto, pero al momento de encontrar la mesa, no se obtiene un conocimiento directo, porque de alguna forma de manera previa se obtuvo un antecedente y se supo que era ese objeto, más bien sería de acuerdo a Russell sería un conocimiento por descripción, y esto quiere decir que al momento de encontrar la mesa tenemos ciertas impresiones sobre ellas, que gracias a nuestros sentidos nos permiten describir a la mesa, porque podemos ver sus características o sentirla. Russell aseguraba que “Tales y cuales informaciones sensoriales son causadas por un objeto físico” (Russell)

Chiavenato, hace un pequeño cuadro en que podemos observar de manera muy clara las principales diferencias de los tipos de conocimiento, que nos sirve como introducción para después hablar a detalle de cada uno de ellos.

Conocimiento Tácito (Subjetivo)	Conocimiento Explícito (Objetivo)
Conocimiento de la experiencia (Cuerpo)	Conocimiento de la racionalidad (Mente)
Conocimiento simultáneo (Aquí y ahora)	Conocimiento secuencial (Allá y entonces)
Conocimiento análogo (Práctica)	Conocimiento digital (teoría)

Cuadro 2. Diferencias entre Conocimiento Tácito y Explícito. Fuente: (Chiavenato, 2014 , pág. 150)

1.7.1. Conocimiento tácito

Este se encuentra en la mente de las personas también es conocido como conocimiento inconsciente, se deriva de las experiencias del individuo, es transmitido de manera poco formal por medio de las conversaciones coloquiales, Chiavenato comenta que el costo para compartir el conocimiento es elevado ya que esta se sustenta en la comunicación directa y muchas veces es poco eficiente (2014, pág. 150).

Como un proceso que, a pesar de estar relacionado por la interacción social, es algo personal que cada individuo construye a raíz de estar en contacto con alguna organización o una colectividad por medio de las experiencias que el individuo tenga, sin embargo, el

hecho de que sea personal no lo hace privado ni subjetivo. También nos dice que un individuo siempre asimila las experiencias nuevas por medio del conocimiento que posee (Chiavenato, 2014)

Para Zattar & Issberner, el conocimiento tácito ese ese el cuál no puede ser codificado, el que está vinculado a la práctica, acoplado en las actividades que sean de tipo experimental, es decir por medio de la observación, prueba y error etc.

Nonaka y Takeuchi dividen el conocimiento tácito en dos dimensiones, el primero es la dimensión técnica, la cual incluye habilidades no formales y difíciles de definir que se expresan mediante el know how, que es el saber cómo hacer la tarea o el trabajo encomendado.

Por otro lado, también tiene una dimensión cognoscitiva, la cual incluye esquemas, modelos, mentales, creencias y percepciones arraigadas en cada persona que casi siempre son ignoradas, esta dimensión es un reflejo de la imagen de nuestra realidad, es decir, lo que realmente existe y lo que realmente esta. Y sobre nuestra visión del futuro, que es como debería de ser. (La organización creadora de conocimiento: cómo las compañías japonesas crean la dinámica de la innovación, 1999)

Complementando estas ideas, Garzón Castrillón & Fisher, consideran que el conocimiento tácito el el *know how*, por lo que resulta difícil de imitar, copiar o medir, encuentra su fundamento dentro de las relaciones humanas a través de los hábitos comunes, símbolos y metáforas, este es producto de la experiencia y de la manera en la que se comprende el mundo, por medio de lo que se ve, se toca, se escucha y se siente. (2008, pág 205)

1.7.2. Conocimiento explícito.

Es aquél que se encuentra documentado en manuales, guías, libros programas de capacitación, Chiavenato, quien tiene una visión más organizacional opina que es bastante accesible el costo en la trasmisión del conocimiento explícito, ya que actualmente los medios electrónicos facilitan la manera en la que la comunicación actúa, haciendo que a por medio de un correo electrónico o de un sitio web sea posible llegar a la información, un bueno ejemplo de ello podrían ser ahora las bibliotecas virtuales que ofrecen a sus

usuarios la comodidad de allegarse de información desde sus hogares o trabajos. Sin embargo, Chiavenato recalca que es muy costoso el convertir el conocimiento tácito en explícito y que en un ambiente organizacional el explícito queda obsoleto muy pronto, como consecuencia de que el mundo de los negocios cambia constantemente.

Zattar & Issberner opinan que el conocimiento explícito si es codificable a diferencia del tácito y tiene relación directa con exámenes que se centren en lo teórico y se mantengan distantes a la práctica, es fácil llegar a el a través de manuales técnicos o libros, en pocas palabras en fuentes que se encuentren documentadas de manera escrita.

1.7.3. Conocimiento occidental y oriental

En ese mismo sentido, Nonaka y Takeuchi refieren que se debe establecer una diferencia entre la filosofía oriental que vea al individuo conectado con la naturaleza, unidad cuerpo-mente, y de uno mismo con el otro. Mientras que la filosofía occidental desde el punto de vista epistemológico, el conocimiento puede tener un origen racional o bien, empírico.

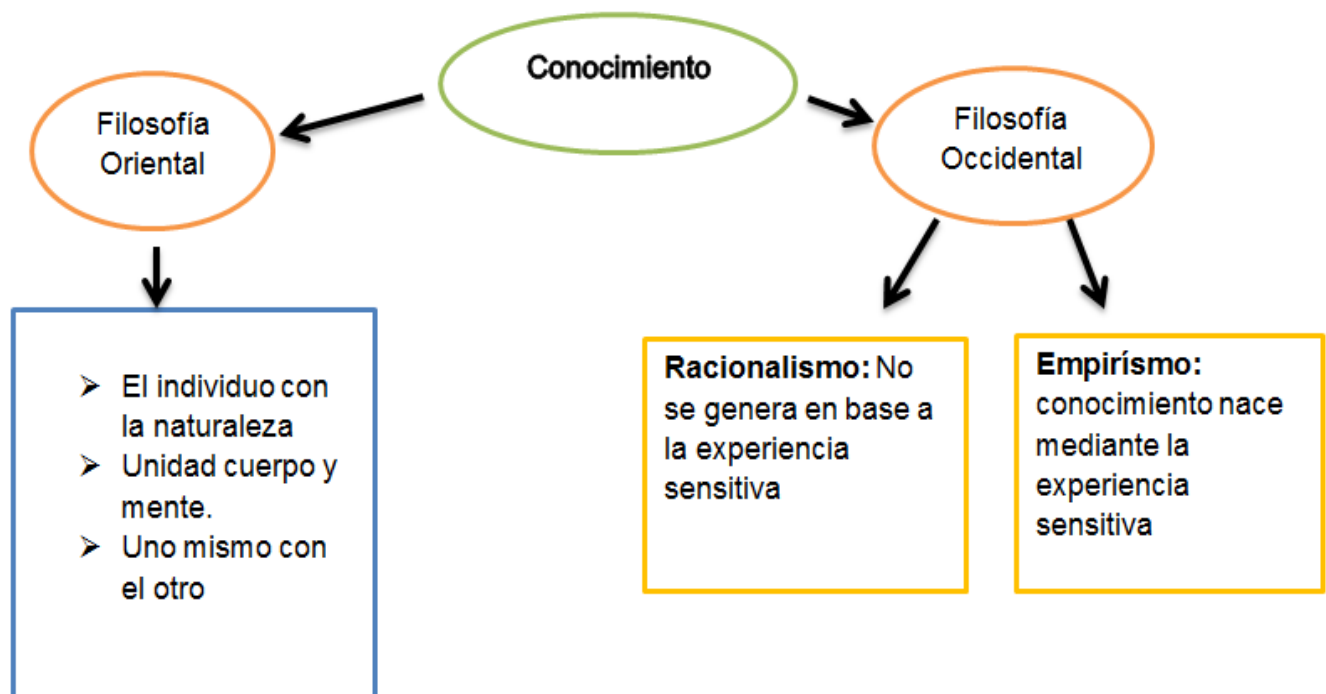


Figura 7. Filosofías del conocimiento de acuerdo con Nonaka y Takeuchi. Fuente Elaboración propia.

Esta postura guarda relación con la visión administrativa de Frederick Taylor¹¹ y Henri Fayol¹², que cuantificaron y documentaron todo tipo de proceso en la empresa con lo que se empezó a gestar a lo que hoy se le denomina conocimiento explícito, es decir, sistemático y formal. Este tipo de conocimiento tiene la facilidad de ser expresado con palabras o números, puede transmitirse y compartirse con mayor facilidad a través de datos, fórmulas científicas, procedimientos codificados, mapas, esquemas, o mediante principios universales.

Estas diferencias llevan a pensar que el conocimiento occidental es menos práctico debido a que se reduce exclusivamente a lo que se puede comunicar a través de símbolos, palabras y fórmulas. así como la manera en que esté se transmite; mientras que en el mundo oriental en las empresas se tiene la idea de que el conocimiento es “tácito” por lo que en consecuencia resulta ser complicado transmitirlo y compartirlo con otras personas. (Nonaka & Takeuchi , 1999, pág. 7)

Este tipo de conocimiento tiene sus orígenes en lo más profundo de las acciones y la experiencia individual, así como en los ideales, valores, emociones, sentimientos de cada individuo.

Entender las diferencias entre el conocimiento tácito y explícito es clave para comprender la manera diferente en que los occidentales y los japoneses tratan el conocimiento. Los japoneses contemplan que el conocimiento explícito puede ser fácilmente “procesado” por algún ordenador, que se puede “transmitir” electrónicamente o “almacenado” en bases de datos. Sin embargo, en el caso del tácito es completamente diferente, su procesamiento es más complicado debido a su naturaleza subjetiva, para que este conocimiento se transmita entre los miembros de una organización es necesario transformarlo en palabras y números para que todos lo entiendan.

No obstante, las ideas personales, la intuición y las corazonadas, son elementos subjetivos que continúan siendo parte integral del conocimiento tácito incluso en su transformación a explícito y todos estos elementos cualitativos que están presentes

¹¹ **Frederick Taylor** (1856-1915) Ingeniero estadounidense considerado el padre de la Administración Científica.

¹² **Henri Fayol** (1841-1860) fue uno de los más destacados teóricos en materia de administración clásica. Autor de los 14 principios de la administración

incluyendo los ideales, valores, emociones, ya que son indispensables para comprender la manera en la que los japoneses visualizan el conocimiento

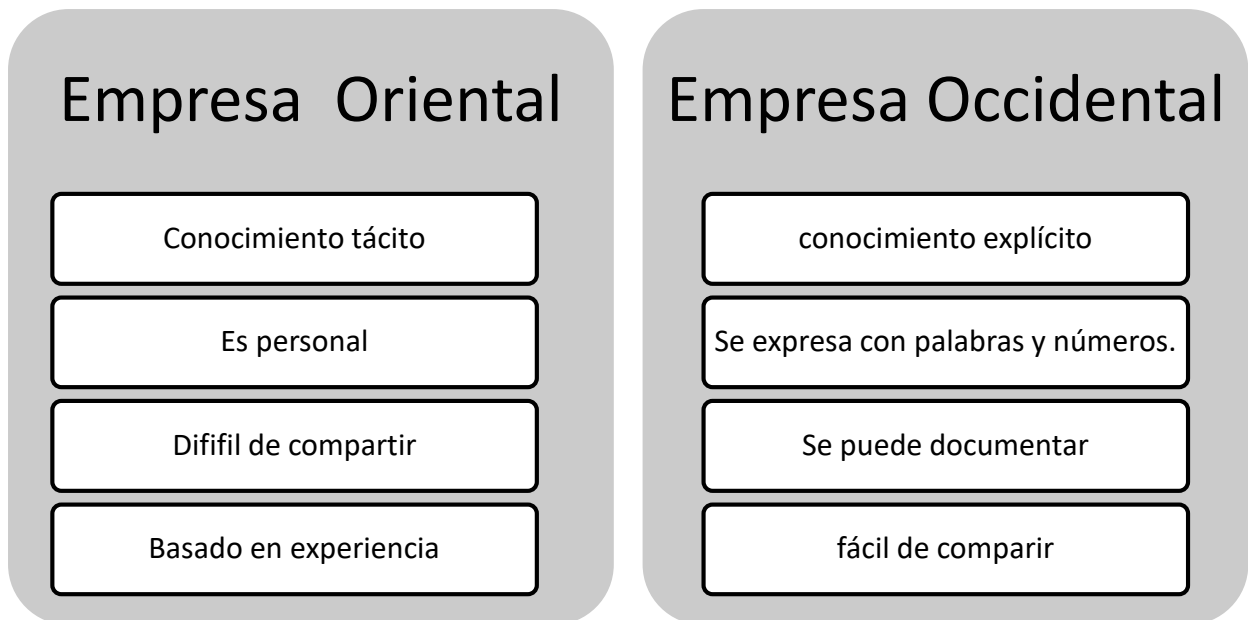


Figura. 8. Principales diferencias entre el conocimiento en las empresas Occidentales y Orientales. Fuente: Elaboración propia, basado en (Nonaka & Takeuchi , 1999, pág. 12)

Nonaka y Takeuchi (1999, pág. 12) mencionan tres características para la creación del conocimiento basadas la perspectiva japonesa, que se tratan sobre como pasar de lo tácito a lo explícito:

- 1) Expresar lo inexpresable,
- 2) Diseminar el conocimiento, ya que el conocimiento personal de un individuo debe ser compartido con otros.
- 3) El nuevo conocimiento nace entre la bruma de la ambigüedad y de la redundancia

1.8. Creación del conocimiento organizacional.

Nonaka y Takeuchi, destacan en su libro “La organización creadora de conocimiento”, la paradoja que existe entre las teorías administrativas, económicas y organizacionales, hablan muy poco sobre el conocimiento por sí mismo, aunque en realidad estas teorías busquen el conocimiento científico y objetivo. Señalan además que a pesar de que a mediados de la década de 1980, se comenzaron a desarrollar algunas teorías que

destacaban la importancia que tendría el conocimiento para la sociedad y las organizaciones, existen muy pocos estudios sobre cómo se crea el conocimiento en las organizaciones de negocios y entre ellas. La mayoría de esas teorías se enfocaban principalmente en la adquisición, acumulación y utilización del conocimiento, pero jamás mencionaban la posibilidad de poder crear nuevos conocimientos. (2005, pág. 59)

1.9. Gestión del Conocimiento

Hay que tomar en cuenta de que el conocimiento no se encuentra de ninguna manera ligado a un título académico o una competencia específica, los cuales sólo se refieren a la capacidad potencial del conocedor.

Como hemos visto anteriormente, de acuerdo con Jaques Fillion, Cisneros Martínez, & Mejía Morelos, el conocimiento es un acto humano basado en la interpretación de datos con la finalidad de actuar. El conocimiento se produce en un contexto o en una cultura por lo que también influyen las habilidades y capacidades para necesarias actuar.

Dentro de una organización, el conocimiento necesita una administración diferente a la que tienen los recursos físicos o financieros, ya que el conocimiento tiene características distintas, entre las cuales se pueden destacar las siguientes (2011, pág. 216)

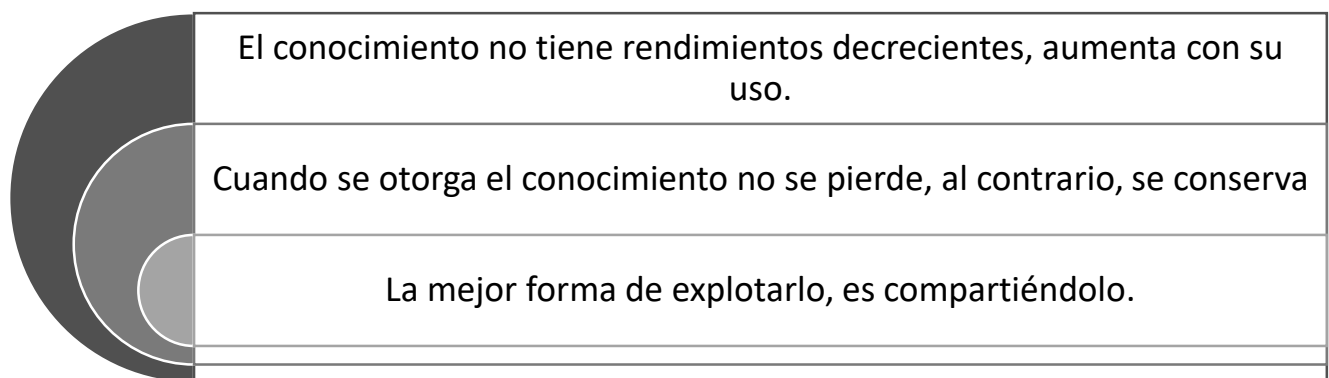


Figura. 9. Características de conocimiento en las organizaciones. Fuente elaboración propia con información de (Jaques Fillion, Cisneros Martínez, & Mejía Morelos, 2011)

La administración del conocimiento tiene dos objetivos, facilitar la creación de nuevos conocimientos en una organización, y administrar la manera en la que las personas dentro

de la organización comparten y aplican los conocimientos. Por lo que, en consecuencia, la administración del conocimiento además administra personas, sistemas y tecnologías.

Una de las principales funciones de la administración del conocimiento, es analizar las actividades y procesos clave en una organización., para determinar cómo el conocimiento es transmitido a los demás, cómo es asimilado, y compartido dentro de la organización.

Se ha observado que las organizaciones que toman mejores decisiones, son aquellas que están informadas, que tienen capacidad de análisis y por lo tanto un criterio flexible, que tratan de buscar las oportunidades en los cambios.

Además de que se debe contemplar que la comunicación se convierte en el aspecto fundamental para los procesos de aprendizaje, liderazgo y toma de decisiones, las deficiencias en las relaciones jerárquicas, de autoridad y poder retrasan y contaminan el flujo de información. (Santiabon Rodriguez , 2004, págs. 31-31)

Por otro lado, la gestión de la información es distinguida como una actividad que no tiene límites establecidos, es genérica y no posee características conceptualmente diferenciadas; por lo que la gestión del conocimiento surge con términos propios, tales como son el conocimiento tácito o explícito, Intranet y Datamining.

Ordóñez de Pablos & Parreño Fernández, considera la gestión del conocimiento como “la capacidad dinámica más relevante de la empresa y la principal impulsora de todas las demás competencias y capacidades dentro de una organización” (2005, pág. 166).

Básicamente se puede resumir que la gestión de la información esta principalmente enfocada en la creación de puentes, canales y medios para que la información sea transmitida, y que el acceso a esta sea más fácil para los que interactúan con ella. Y por otro lado la gestión del conocimiento radica en la generación de estrategias, procesos, estructuras y sistemas que permitan a las organizaciones hacer un efectivo uso de lo que conoce; es decir de todos los conocimientos que poseen sus colaboradores, con la intención de crear valor en los procesos de la empresa y generar mayor ventaja competitiva ante los ojos de sus clientes y de sus contendientes.

Otra diferencia entre la GI y la GC es que en la gestión de la información su alcance esta definido en base a tareas y objetivos y la gestión del conocimiento está puntualizada de acuerdo a objetivos y metas.

Aunque como hemos visto la información y el conocimiento también comparten algunas similitudes, en los términos de gestión ambos parten de un mismo núcleo que son actividades que están fundamentadas en la documentación de procesos, pero con acciones específicas de acuerdo a su naturaleza.

Ahora que se han explicado las diferencias y similitudes que existen entre la GI y la GC, podremos enfocarnos en la gestión del conocimiento, que servirá de antecedente para nuestro tema principal que es el aprendizaje organizacional. La gestión del conocimiento se puede definir como: “el proceso de generación de valor a partir de los activos intangibles de una organización” (Quejeda, Puello Payares, & Fontalvo Herrera, 2011, pág. 81)

Chiavenato (2014)considera que la administración del conocimiento conforma uno de los puntos cruciales en el proceso de adaptación, crecimiento, desarrollo y supervivencia de las organizaciones en un ambiente que está en constante cambio y que es altamente competitivo. Las incorporaciones de nuevas tecnologías para transmitir el conocimiento no son suficientes para afirmar que esa organización tendrá un buen desempeño en los negocios.

Otra opinión de Chiavenato en relación a la administración del conocimiento es que ésta reúne varios procesos de las organizaciones y que busca crear una relación basada en la sinergia entre la capacidad para procesar los datos e información y la capacidad innovadora de las personas. Sin embargo, la administración del conocimiento también enfrenta otro tipo de barreras individuales para la creación del conocimiento, como pueden ser las creencias personales, religiosas, procesos de asimilación y de adaptación. Así como también las barreras organizacionales como el lenguaje, la memoria organizacional, las historias y los mitos dentro de las organizaciones.

Para poder tratar de eliminar o de reducir el impacto de estas barreras en el desarrollo organizacional, las empresas y los administradores están en una constante búsqueda y

generación de procesos para hacer que los individuos que conforman a la organización se sientan más identificados con los objetivos y la cultura empresarial de la organización en la que se están laborando, para eso siempre se hace mucho hincapié en los procesos de capacitación del conocimiento, lo que Chiavenato resume como: “el conjunto general de actividades de la organización que afectan de manera positiva la generación de conocimiento” (Chiavenato, 2014 , pág. 163). Para ello Chiavenato presenta cinco capacitadores que facilitan la creación del conocimiento, los cuales son:

1. Inculcar la idea del conocimiento con visión y hacer mapas sobre el mundo en el que viven las personas, el mundo en el que deben vivir y del conocimiento que deben buscar y crear.
2. Administrar las conversaciones entre las personas para poder estimular la participación activa y fomentar un lenguaje innovador por medio de cinco principios: compartir el conocimiento tácito, crear conceptos, justificar conceptos, construir prototipos y nivelar el conocimiento.
3. Movilizar a los activistas del conocimiento, que deben ser catalizadores para la creación del conocimiento.
4. Crear el contexto adecuado para la creación del conocimiento, un buen diseño, cultura organizacional y espacios para compartir conocimientos.
5. Globalizar el conocimiento local.

Dentro de la gestión del conocimiento, también es importante la correcta gestión de los procesos de comunicación organizacionales, ya que la comunicación organizacional también tiene una participación importante en cómo se gestiona el conocimiento en las empresas, como se vio anteriormente el conocimiento implícito se da por medio de la comunicación, de lo que las personas dicen y que no está documentado. Para que el conocimiento llegue de manera correcta a todos los elementos de la organización es necesario emplear métodos de comunicación efectivos que permitan que el conocimiento llegue de manera clara, para que todos puedan ser partícipes del desarrollo de la compañía basados en la orientación al logro de objetivos.

El análisis de las estructuras comunicacionales en las empresas facilita los procesos de innovación. A continuación, se muestra un pequeño esquema de cómo se podría tener una comunicación organizacional efectiva.

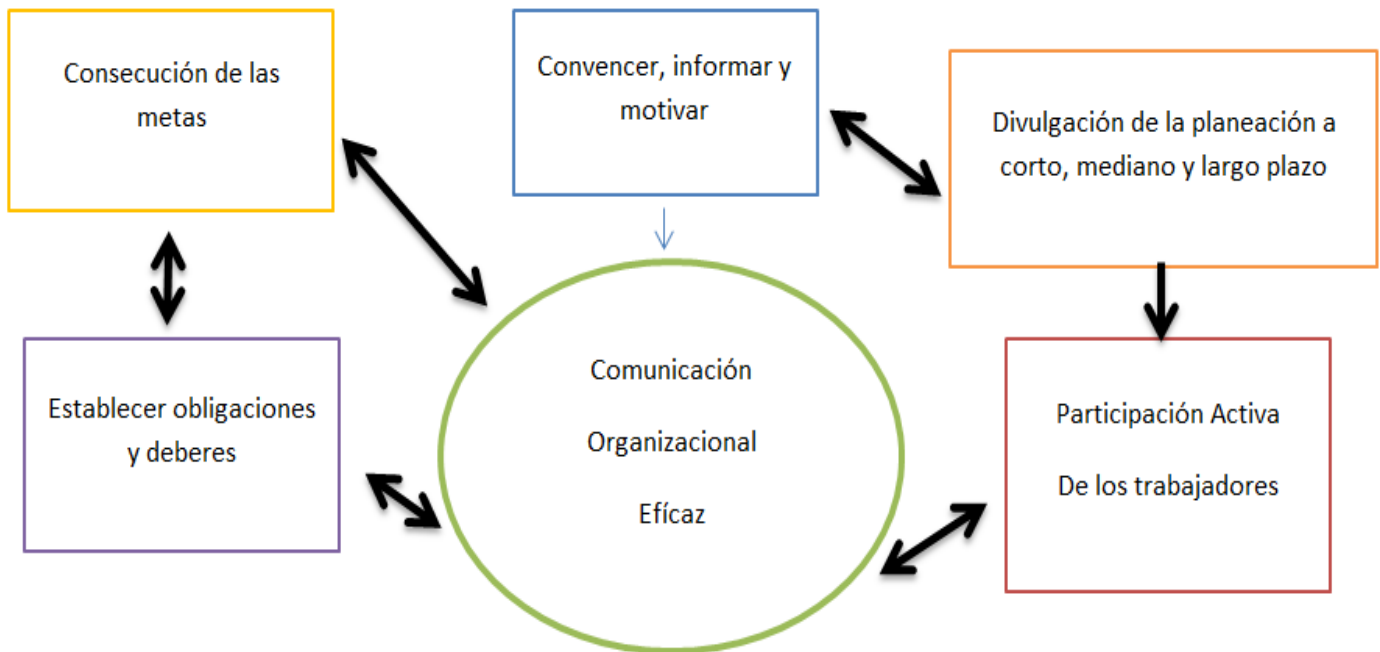


Figura. 10. Componentes de la comunicación eficaz en las organizaciones. Elaboración propia. Fuente (Quejeda, Puello Payares, & Fontalvo Herrera, 2011)

Continuando con el artículo de *La gestión del conocimiento y los procesos de mejoramiento*, el proceso de innovación y de gestión del conocimiento, tienen una correlación tendente a uno, ya que el conocimiento se constituye como una entrada fundamental para cualquier sistema, y también es considerado una salida, esto se debe a que los resultados en la innovación de los productos y servicios que ofrece una organización en particular, son aplicaciones que se dan gracias a la generación de un nuevo conocimiento, lo que se podría decir que la suma del viejo conocimiento, con ciertos insumos y creatividad nos dará como resultado conocimiento, es ahí donde se explica que es tiene el papel de entrada y de salida, si es visualizado en un sistema.

Ahora, dado que el conocimiento se ha convertido en un activo de gran importancia y valor dentro de las organizaciones, quizá y puede ser hasta el elemento más significativo en los

nuevos sistemas de gestión empresarial, a éste le siguen los recursos económicos, por lo que se busca ejercer una correcta planificación y control de la comunicación al interior de las empresas para fortalecer los procesos de innovación que van íntimamente ligados a la mejora continua de las empresas que están en la constante búsqueda de una ventaja competitiva que les permita adelantarse frente a sus competidores y les otorgue la preferencia de los consumidores

De igual manera basándonos en la opinión de (Fontalvo Herrera, Quejeda, & Puello Payares, 2011) el conocimiento, para una organización se puede conceptualizar como un proceso involucra simultáneamente algunos elementos, como el conocer su entorno, el tomar un papel dinámico dentro de este, debe de apoyarse en la experiencia (la curva de aprendizaje), así como sus habilidades, todo este proceso involucra los valores, las actitudes y las creencias de los individuos que conforman la organización. Es por esto que la alta gerencia de las empresas, deben de enfocarse en crear constantes estrategias que les permitan la creación del conocimiento organizacional, para que ese conocimiento llegue a todos los colaboradores y que eso se materialice en elementos tangibles o intangibles que conforman el capital intelectual de las empresas. (2011, pág. 81)

CAPITULO 2. Aprendizaje

2.1. Concepto y evolución del aprendizaje

El aprendizaje ha estado presente a lo largo de la historia de la humanidad, acompañando al ser humano en su constante búsqueda de respuestas a las grandes incógnitas que lo rodean. El hombre se ha cuestionado acerca de los diferentes fenómenos que se suceden en su entorno desde épocas inmemorables, y con ello ha generado nuevo conocimiento, mismo que se ha transmitido de generación en generación a través del proceso de enseñanza-aprendizaje como una herramienta para la evolución desarrollo de nuestra especie.

Este tema ha cobrado tanta importancia que ha sido motivo de estudio de muchos investigadores, mismos a los que nos referiremos a continuación.

2.2. Historia del aprendizaje.

Tokuhamas-Espinosa(2011) nos refiere a los egipcios y a los filósofos griegos como los pioneros en sentar las bases de la educación formal. Por la naturaleza compleja del ser humano hace que su estudio sea una cuestión complicada y es esa la razón por la que existen muchos aspectos de nuestro desarrollo que no son muy bien conocidos o estudiados.

El desarrollo de los sistemas de escritura en los años 3500 A.C fue de utilidad en el registro de algunas lecciones, reemplazando la transmisión del conocimiento en forma oral. Algunos de los primeros registros se muestran en la educación formal, en la cual las habilidades básicas de comunicación, comprendiendo ésta: el lenguaje, las costumbres, las prácticas de agricultura y religión que fueron enseñadas, en Egipto entre los años 3000 y 500 a.C.

Por otro lado, en la dinastía Zhou (551-479 a.C) Confucio, el famoso pensador y filósofo chino, tuvo un gran impacto en los aspectos que se centran en la educación formal y los valores que la forman, aunque es mejor conocido por las enseñanzas morales y espirituales. Confucio, se enfocaba en los valores personales que determinaban que era importante para enseñarlo. Por ejemplo, el autocontrol y el respeto fueron incorporados como aspectos del pensamiento lógico; fue quizás uno de los primeros en pensar sobre la instrucción diferenciada: “enseñar de acuerdo a la capacidad del estudiante.” (Citado por Tokuhamas-Espinosa, 2011)

Los contenidos sobre la educación formal se trasladan con los griegos, quienes buscaron un balance entre las habilidades utilitarias con contemplaciones más elevadas sobre los orígenes del pensamiento. Sócrates (470-399 a.C), Aristóteles (348-322 a.C) e Hipócrates (460-370 a.C) todos ellos especulaban sobre que conducía al ser humano en su voluntad, motivaciones y aprendizaje. Han sido relativamente recientes los estudios de la historia humana que se centren en las funciones cerebrales que pueden ser modificadas para adaptarlas a diversos procesos de “Enseñanza-aprendizaje.” De acuerdo con un moderno teórico de educación, Howard Gardner, quien dice que posiblemente los griegos fueron los primeros en cuestionarse sobre cosas como las entidades vivientes, la naturaleza, el conocimiento, la voluntad, la verdad, la belleza y sobre las deidades.

Es así como las antiguas sociedades difundieron el conocimiento que generaban al cuestionarse sobre esos tópicos. Una de las principales premisas eran el interés y la motivación por adquirir una nueva habilidad o un nuevo conocimiento que les permitiera aportar algo a la sociedad en la que vivían, o simplemente les ayudara a responder algunas de las constantes interrogantes a las que se enfrentaban a diario. La gente seguía y escuchaba a los que consideraban sabios para escucharlos hablar o imitarlos, para después ellos transmitir ese conocimiento a otros. Ya sea auxiliándose del lenguaje escrito o hablado como se mencionó anteriormente. El ser humano se vio obligado a documentar los hechos para que no fueran modificados al momento de transmitirlos verbalmente.

Alrededor del siglo X la humanidad había obtenido un importante entendimiento acerca de cómo las percepciones psicomotoras eran interpretadas por el cerebro para convertirlas en pensamientos. Se cree que Alhazen (or Al-Haytham; 965–1039 d.C.) fue quizás uno de los más grandes físicos de todos los tiempos. Alhazen estableció que el aprendizaje es generado por nuestras percepciones sensoriales del mundo, nuestros sentidos alimentan de información a nuestra memoria, nosotros comparamos lo nuevo con lo viejo, detectamos patrones y novedades, basando nuestro nuevo aprendizaje en asociaciones pasadas, la nueva información se aprende en base a las experiencias pasadas.

Los pensadores renacentistas se hicieron preguntas filosóficas similares a los griegos, pero buscaban respuestas basadas en la evidencia física. El italiano Leonardo Da Vinci hizo una interpretación del cerebro humano (1508) y el belga Andreas Vesalius¹³ (1543) que elaboró dibujos anatómicos posteriores, crearon registros visuales precisos y comenzaron a nombrar ciertas áreas específicas del cerebro.

La proclamación de René Descartes “Cogito, ergo sum” (Pienso, luego existo) en 1637, desencadenó una nueva reflexión sobre el papel del individuo y su mente y la comprensión de una visión del mundo que ha influido para siempre en los conceptos occidentales de educación. Esta idea implica la maximización del potencial individual para pensar, crear y producir la existencia de un solo intelectualmente justificada. En el año de

¹³ **Andreas Vesalius:** Fue el autor de uno de los libros más influyentes sobre anatomía humana, *De humani corporis fábrica* (Sobre la estructura del cuerpo humano). https://es.wikipedia.org/wiki/Andr%C3%A9s_Vesalio

1963 los pensamientos de John Locke¹⁴ sobre educación establecieron una relación entre la psicología del desarrollo y el desarrollo humano. Locke hizo llamadas para una filosofía de la educación que animó a un conocimiento más profundo de autorregulación de la metacognición¹⁵ y aprendizaje; que sigue impactando en la manera en la que se les enseña a los estudiantes y observa lo que se aprende, incluso hoy en día.

Locke sugirió que la clave para una buena enseñanza era ayudar a los estudiantes a reflejar más sobre su propio proceso de pensamiento, consideraba que los aprendices serían mejores pensadores. Este proceso de reflexión es la base moderna del pensamiento crítico en el que ciertos hábitos de estos procesos reflexivos son fundamentales en la educación de calidad.

Los descubrimientos relacionados con las funciones de dominio específicas, como el lenguaje de por Paul Broca (1862) y Carl Wernicke (1874), una cartografía general de las áreas del cerebro hecha por Korbnian Brodmann en 1909, y las conclusiones sobre el papel de las sinapsis individuales o enlaces entre las neuronas por Santiago Ramón Cajal (1911), generando una nueva y duradera excitación sobre este campo de estudio. Todos estos descubrimientos contribuyeron a las nuevas definiciones de la naturaleza física del aprendizaje y del cerebro.

Asimismo, Donald Hebb analizaba en su obra: *La organización de la conducta* (1949), la forma en la que se relaciona la organización del cerebro con el comportamiento y creó la ahora conocida regla de Hebb: “Las neuronas que se disparan juntas, se conectan entre sí.” Este hallazgo mostró en términos biológicos lo que los psicólogos habían presenciado décadas atrás sobre el comportamiento.

Especialmente en lo relativo al condicionamiento clásico, consistente en los resultados de aprendizaje asociativo, esto fue descubierto en el simple acto de alimentar perros, el solía sonar una campanilla para llamar a los perros a comer, después descubrió que los perros comenzaban a salivar al escuchar el timbre de la campanilla, aún y sin haber comida

¹⁴ **John Locke FRS** fue un filósofo y médico inglés considerado como uno de los más influyentes pensadores del Siglo de las Luces y conocido como el «Padre del Liberalismo Clásico» https://es.wikipedia.org/wiki/John_Locke

¹⁵ **Metacognición:** se refiere a la capacidad de las personas para reflexionar sobre sus procesos de pensamiento y la forma en que aprenden http://cvc.cervantes.es/ensenanza/biblioteca_ele/diccio_ele/diccionario/metacognicion.htm

servida, de acuerdo con Hebb esto se explicaba por el hecho de que ese estímulo que era la campanilla y la usual entrega del alimento crearon conexiones neuronales entre la comida y la campana, explicando por qué el perro salivaba al escucharla. Había creado una asociación, que al escuchar la campana la relacionaba con la comida de manera “automática”. (Citados por (Tokuhamo-Espinosa, 2011)

2.3. Definición de aprendizaje.

Etimológicamente la palabra aprendizaje proviene de la palabra “aprendiz”, que a su vez procede del bajo latín “aprehendivus”, y este de “apprehendere”, que significa aprender, y en donde el prefijo “ad” connota proximidad y dirección, y en donde el término “prehendere” significa “percibir”.

La definición de aprendizaje de acuerdo con la Real Academia de la Lengua Española; Proviene de Aprendiz:

1. M. Acción y efecto de aprender un arte, oficio u otra cosa.
2. M. Tiempo que se emplea en el aprendizaje.
3. M. *Psicol.* Adquisición por la práctica de una conducta duradera.

Tomando como base la definición anterior, la palabra “Aprender” según la RAE es:

1. tr. Adquirir el conocimiento de algo por medio del estudio o de la experiencia.
2. tr. Concebir algo por meras apariencias, o con poco fundamento.
3. tr. Tomar algo en la memoria.

Pero realmente qué es lo que entendemos por aprendizaje, para mí—Expresando una opinión personal— el aprendizaje forma parte de un proceso cognoscitivo, por medio del cual recibimos estímulos externos y que asimilamos de maneras distintas.

Es un proceso continuo que necesita de constancia o disciplina para poder hacer ese conocimiento/habilidad parte de nuestra vida. Podemos aprender por medio de los sentidos, de la vista, el tacto, el gusto, el oído y el olfato. Cada uno nos hace experimentar sensaciones distintas que se quedan grabadas en la memoria, pueden ser a corto o largo plazo.



Figura 11. Elementos del aprendizaje. Fuente: Elaboración propia.

A continuación, citaré algunas definiciones de distintos autores sobre el aprendizaje para poder eliminar tener un panorama más amplio que nos permita conocer los diversos puntos de vista y concepciones sobre este tema:

- “El aprendizaje es un proceso por el que los organismos modifican su conducta para adaptarse a las condiciones cambiantes e impredecibles del medio que los rodea” (Morgado Bernal , 2005)
- En palabras de Schunck: “El aprendizaje es un cambio perdurable en la conducta o en la capacidad de comportarse de cierta manera, el cual es resultado de la práctica o de otras formas de experiencia.” (2012, pág. 17)
- Según Chiavenato “Se refiere a la adquisición de capacidades, conocimientos, habilidades, aptitudes y competencias a lo largo de la vida del ser humano” (2014 , pág. 154)
- (Gagne, 1965)“Un cambio en la disposición o capacidad de las personas que puede retenerse y no es atribuible simplemente al proceso de crecimiento” *
- (Gómez, 1991) se refiere al aprendizaje de la siguiente manera: “El aprendizaje no puede estar libre de la cultura [...] lo que el individuo aprende son formas, contenidos y experiencias que está cargadas de significación cultural [...] Cualquier proceso de intercambio con el medio, ya sea simbólico o real.”

- Para Stephen Robbins el aprendizaje se define como: “Todo cambio de conducta, relativamente permanente que se deriva de la experiencia.” (Robbins & DeCenzo, 2002, pág. 273)
- Para Ribes-Iñesta, el aprendizaje es: “lo que tiene lugar cuando se está aprendiendo[...] Se identifica como que ocurren cambios en el interior del organismo, tanto a nivel neuronal como cognoscitivo” (2007 , pág. 9)
- Finalmente, para Gluck, Mercado , & Myers el aprendizaje “el proceso por el cual se producen cambios en la conducta como resultado de la experiencia de interactuar con el mundo, y de la memoria, el registro de las experiencias adquiridas a través del aprendizaje” (2009 pág. 2)

Partiendo de las definiciones anteriormente citadas, podemos rescatar como también mencionó Ribes-Iñesta en su artículo *lenguaje, aprendizaje y conocimiento* (2007) que es un cambio que necesita de la memoria, para la retención y almacenamiento del conocimiento nuevo que entra al sistema. La memoria tiene dos papeles en el proceso del aprendizaje, uno es el que mencione como almacenamiento y el otro es como alerta reguladora, que hace que el conocimiento llegue a nosotros cuando lo necesitamos para su uso o ejercicio.

En este punto debemos recalcar que no es lo mismo estar aprendiendo que haber aprendido, porque cuando se está aprendiendo aún no se posee esa habilidad o no se tiene ese conocimiento, por lo que sería un poco innecesario aprender lo ya aprendido, aunque siempre es importante practicar o llevar a cabo acciones en las que lo aprendido sea tratado con regularidad para evitar que se olvide, como muchas veces ocurre, por ejemplo cuando se aprende un idioma extranjero, se empieza sin tener conocimiento del idioma, sin la habilidad de pronunciarlo correctamente o de identificarlo al escucharlo, con el tiempo se aprende y el sujeto es capaz de hacer lo mencionado, pero si deja de estar en contacto con ese idioma lo más probable es que lo olvide.

Así que también se puede denominar que el aprender no garantiza tener esa habilidad o ese conocimiento por toda la vida, es un proceso que necesita alimentarse constantemente para fortalecerse.

2.4. ¿Cómo ocurre el aprendizaje?

Principalmente, hay que tomar en cuenta que el aprendizaje es un proceso que acompaña al ser humano a lo largo de toda su existencia, siempre estamos un constante ejerció del aprendizaje, por razones diversas, pero algo que hacemos, ya sea que intervengan factores externos o internos que pueden acelerar o entorpecer el proceso de aprendizaje. Hay que tomar también en cuenta de que cómo hemos visto en las definiciones anteriores, el aprendizaje es un proceso que va modificando a lo largo la conducta de los individuos.

De acuerdo con Schunck, las teorías cognoscitivas y conductuales llegan a un punto en común en el que las diferencias existentes entre el ambiente y los aprendices pueden llegar a afectar el proceso de aprendizaje. Las teorías conductuales resaltan el papel que juega el entorno y los refuerzos de las respuestas.

Mientras que, por otro lado, las teorías cognoscitivas destacan por reconocer el papel que tienen las condiciones ambientes sobre el aprendizaje. De igual forma, las teorías cognoscitivas subrayan la manera en que los aprendices procesan la información determina qué aprenden, cuánto y cómo, así como el uso que le darán al aprendizaje.

Sin embargo, existen ciertas generalidades dentro del proceso de aprendizaje, en el siguiente apartado se verán los elementos que influyen de manera significativa en el aprendizaje, además del individuo y el entorno.

Según Morgado Bernal, se sabe que hay distintas formas de aprender una misma cosa, se pueden emplear diversos métodos y estrategias mentales que permitan al individuo aprender algo, lo cual tiene una implicación de que serán diferentes procesos y regiones cerebrales y por ende las propiedades relacionadas con las memorias que se generen cuando aprendemos dependen de la estrategia de aprendizaje que se esté empleando.

Es importante destacar que hay que tomar en cuenta de que incluso los pequeños cambios en los estímulos o en la situación de aprendizaje pueden llegar a afectar las estrategias empleadas por el cerebro para procesar la información, el producto final dependerá completamente de esas estrategias. (2005, pág. 227) Y para ello se estudiará más adelante la importancia que tiene la memoria en el aprendizaje.

Complementando esta información, de acuerdo con la tesis de Oscar Santana, existen a grandes rasgos, cuatro elementos que juntos conforman el proceso en que las personas aprenden de manera individual, de acuerdo con él son los siguientes procesos:

- 1) **Atención:** se refiere a un acontecimiento interesante, fuera de lo ordinario que logra generar interés.
- 2) **Retención:** aquí, nuestra capacidad para conservar esa información en nuestra memoria
- 3) **Reproducción motriz:** Una vez que tenemos bien claro cómo fue eso que nos llamó la atención, copiamos la actitud del modelo observado.
- 4) **Refuerzo:** Aquí es donde finaliza en el proceso, y se revela si hubo un efecto positivo, se genera retroalimentación.

Además, Oscar Paredes elabora un cuadro para simplificar este proceso y de esta forma crearnos una idea visual sobre cómo es que ocurre el aprendizaje.

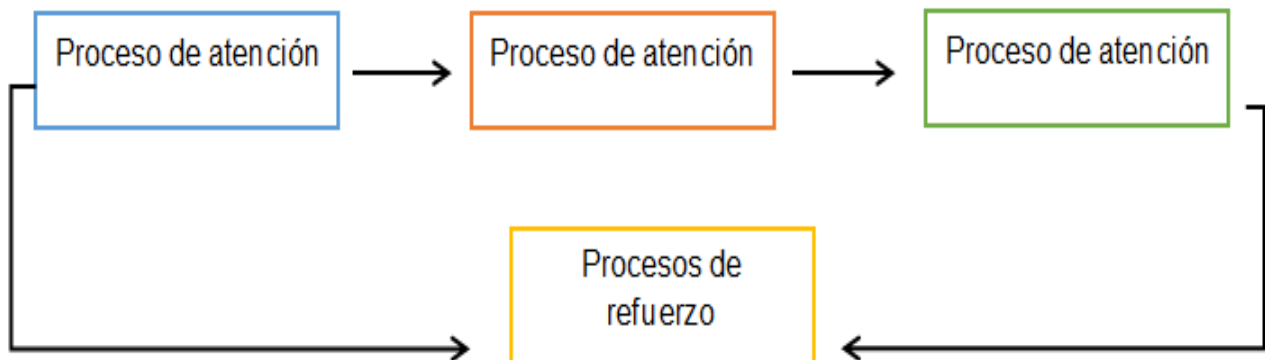


Figura 12. Proceso de aprendizaje individual de las personas. Fuente: (Santana Paredes, 2010, pág. 55)

En apartados futuros se verán cómo es que esos elementos interactúan para poder lograr el aprendizaje, como bien, la memoria, que juega un papel importante en la retención, así como las también lo hacen las teorías de aprendizaje con los procesos de refuerzo.

2.4.1. La memoria

Retomando a los filósofos de la Antigua Grecia, según explican Gluck, Mercado , & Myers, Aristóteles (384-322 a.C.) fue uno de los primeros filósofos en escribir sobre la memoria,

también es considerado el primer científico del mundo occidental, fue un observador agudo del mundo natural, prestaba mucha atención a los datos, los hechos y los números mediante los cuales podía inferir algunas conclusiones sobre el mundo en el que vivía. Uno de los principales intereses de Aristóteles era la memoria, proceso del cual escribió una teoría llamada asociacionismo, el exponía el principio de que la memoria depende de la formación de conexiones (“asociaciones” entre un par de eventos, sensaciones e ideas, de tal manera que el recuerdo o la experiencia de un miembro del par evoca el recuerdo del otro.

De acuerdo con Aristóteles afirmaba que aquellas conexiones se lograban mediante tres principios de asociación, que eran: (Gluck, Mercado, & Myers, Aprendizaje y Memoria; del cerebro al comportamiento, 2009, pág. 4)

- 1) **La contigüidad:** o la cercanía en el tiempo y el espacio con algo, los eventos que son experimentados al mismo tiempo (continuidad temporal) o en el mismo espacio (Contigüidad espacial)
- 2) **La frecuencia:** entre más a menudo se experimenten ciertos eventos que son contiguos, los asociaremos con más fuerza.
- 3) **Similitud:** si dos objetos son semejantes, el pensamiento o la sensación de uno provocará que pensemos en la otra.

Por otro lado también se dice que la memoria es uno de los elementos que influyen dentro del aprendizaje, De acuerdo con Morgado Bernal lo que aprendemos es retenido y almacenado dentro nuestro cerebro en lo que es denominado como la memoria. Se puede decir que el aprendizaje y la memoria son dos procesos que se encuentran íntimamente relacionados. Además señala que “No puede haber aprendizaje sin memoria, ni memoria sin aprendizaje” (2005, pág. 222) estos dos procesos también se encuentran involucrados en los procesos sensoriales, en las emociones o en el lenguaje, por lo que es complicado definir si existe una participación específica en una función cerebral o conductual.

La memoria también es un agente que define lo que somos cada uno de nosotros ya que en ella se almacenan, emociones, persona, lugares, recuerdos y sucesos que pasaron en nuestra vida. La formación de la memoria no suele formarse de manera instantánea con el simple hecho de recibir la información, hay que tener en cuenta que existen dos facetas en

la memoria, la que es a corto y la de largo plazo. La primera está diseñada para memorizar una cantidad reducida de información (menos de doce dígitos) por un tiempo realmente limitado, en cambio la memoria a largo plazo interviene información o sucesos que en consecuencia de la repetición de la experiencia los cambios persisten produciendo cambios en la sinapsis. Por esta razón la memoria a largo plazo es un sistema cerebral que está diseñado para lograr el almacenamiento de una gran cantidad de información durante un tiempo indefinido, y es gracias a este tipo de memoria que somos capaces recordar el lugar donde vivimos, la lengua que hablamos, lo que somos, los conocimientos necesarios para poder ejercer una profesión y aprender siempre será un intento de almacenar información en la memoria a largo plazo. (Morgado Bernal , 2005, pág. 222)

Morgado Bernal señala que existen además otros dos subtipos de memoria:

- a) Memoria explícita, para aprender lo explicable
- b) Memoria implícita, para aprender lo inexplicable.

Memoria explícita:

Se refiere a los recuerdos deliberados y conscientes que tenemos sobre nuestro conocimiento del mundo o sobre las experiencias personales. Es el almacenamiento cerebral de hechos (memoria semántica¹⁶) y los eventos autobiográficos (memoria episódica¹⁷) este tipo de memoria es sencillo de declarar verbalmente o por escrito, se expresa de manera consciente, por lo que también se le conoce como memoria declarativa, este tipo de memoria puede adquirirse en uno o pocos ensayos, teniendo la particularidad de poderse expresar en diferentes situaciones y de distintos modos a los del aprendizaje original, se le considera un tipo de memoria cambiante y flexible por la manera de su expresión y es correspondiente al tipo de aprendizaje relacional, también se encuentra muy ligada con el análisis de la información sensorial y de las percepciones. (Morgado Bernal , 2005, pág. 224)

¹⁶ **Memoria semántica** Se considera que la recolección consciente de información sobre hechos y el conocimiento general sobre el mundo es independiente del contexto y la relevancia personal. [https://es.wikipedia.org/wiki/Memoria semántica](https://es.wikipedia.org/wiki/Memoria_semántica)

¹⁷ Es la **memoria** relacionada con sucesos autobiográficos (momentos, lugares, emociones asociadas y demás conocimientos contextuales) que pueden evocarse de forma explícita [https://es.wikipedia.org/wiki/Memoria episódica](https://es.wikipedia.org/wiki/Memoria_episódica)

Memoria implícita

Son los recuerdos que básicamente son inconscientes y son en los que se basan nuestros hábitos perceptivos y motores. Ésta se forma en base a los tipos de aprendizaje filogenéticamente antiguos que estaban estrechamente ligados a las capacidades de adaptación y supervivencia de cada especie, se encuentra relacionada con las cosas a las que estamos familiarizados como (habitación) de igual manera con el condicionamiento clásico, el condicionamiento instrumental, el aprendizaje perceptivo y el aprendizaje motor. Otra característica que define a la memoria implícita son las predisposiciones biológicas de cada especie para adquirirlas, por lo que prácticamente todas las formas de aprendizaje que dan lugar a la memoria implícita están condicionados por los grados de plasticidad cerebral¹⁸. (Morgado Bernal , 2005, pág. 223)

No obstante, las memorias explícitas e implícitas no son siempre independientes la una de la otra, los recuerdos o conductas inconscientes pueden ser modulados y codificados por la memoria consciente, y los recuerdos explícitos suelen tener muchos componentes de la memoria implícita. Muchos tipos de aprendizaje y memoria comienzan siendo conscientes y terminan convirtiéndose, con la evocación repetida de su contenido en una conducta o memoria meramente implícita. Incluso hay tareas más complejas que pueden aprenderse tanto de manera implícita como explícita, requiriendo cada una de ellas de regiones cerebrales distintas y creando memorias con propiedades que de igual manera son diferentes. (Morgado Bernal , 2005, pág. 227)

Sin embargo las opiniones en referencia a ésta son muy diversas, como así señala Shunk Dale, algunas teorías conductuales que explican sobre la memoria, asocian las conexiones nerviosas establecidas en función de comportamientos relacionados con estímulos externos, la memoria retiene las pautas de conducta y los acontecimientos externos hacen que éstos se activen, para las teorías conductuales el olvido es considerado como el resultado de la ausencia de respuesta con el paso del tiempo.

Para los teóricos del procesamiento de la información, donde se dice que la información se recupera de la memoria en respuesta a las claves que son importantes y que activan las

¹⁸ **Plasticidad Cerebral**, se refiere a la capacidad del sistema nervioso para cambiar su estructura y su funcionamiento a lo largo de su vida, como reacción a la diversidad del entorno <https://www.coqnifit.com/es/plasticidad-cerebral>

estructuras adecuadas en la memoria es fundamental para aprender, y la manera en la que se aprende la información determinará como será almacenada y como se recuperará. Por otro lado, algunas teorías postulan que el repaso continuo y espaciado mantiene la fuerza de las respuestas en la memoria de los aprendices, mientras que las teorías cognoscitivas le otorgan mayor importancia a la presentación del material estudiado, para que los aprendices puedan organizarlo, relacionarlo con lo que ya saben y recordarlo de manera significativa. (Schunck, 2012, pág. 23)

Memoria semántica y episódica.

Gluck, Mercado , & Myers muestran las diferencias que existen entre estos tipos de memoria, aunque comparten como características que ambas se comunican de manera flexible y en formatos diferentes a la forma en que fueron adquiridos..

La memoria semántica también se comunica de forma flexible, una manera de comprender mejor este tipo de memoria, es, por ejemplo, cuando se puede responder por medio de indicaciones verbales o dibujar un mapa, aunque nunca antes se haya tratado de plasmar la información en dichos formatos. Asimismo, es posible poder contestar un examen, sin embargo, esa flexibilidad puede ser trivial, es complicado comunicar muchos recuerdos de una manera distinta a como se aprendieron en un inicio.

Como segundo punto en común es que ambas tienden a estar disponibles para el recuerdo consciente. El acceso consciente no es posible en muchas otras clases de aprendizaje, ejemplo de ello, es el aprendizaje de habilidades. Por lo que es común que las personas con amnesia (que no pueden adquirir nuevas memorias episódicas) sean capaces de aprender nuevas habilidades, pero cuando se les pregunta por nuevas destrezas, suelen negar que las tienen porque carecen de memorias conscientes de haberlas adquirido.

Como ya hemos visto, además de tener puntos en lo que coinciden, también tienen varias propiedades que son opuestas. Los autores presentan un cuadro para ilustrar mejor las características que estas poseen.

Memoria episódica	Memoria semántica
Autobiográfica: “me acuerdo”	Factual: “yo sé”
Puede ser comunicada de manera flexible, en un formato distinto al que se adquirió.	Puede ser comunicada de manera flexible en un formato distinto al que se adquirió.
Se tiene acceso a ella de manera consciente (tú sabes qué sabes)	Se tiene acceso a ella de manera consciente (tú sabes qué sabes) No necesariamente está ligada
Se aprende en una sola exposición	Se aprende en una sola exposición, pero también puede ser fortalecida por la repetición

Cuadro 3. Características de la memoria episódica y semántica. Fuente (Gluck, Mercado , & Myers, Aprendizaje y Memoria; del cerebro al comportamiento, 2009, pág. 84)

Por un lado, las memorias semánticas no requieren presentar un contenido autobiográfico y no es forzoso el recordar cuándo o cómo fue que se aprendió la información, mientras que la memoria episódica se adquiere en una sola exposición al evento en sí mismo, aún así, las memorias semánticas se pueden adquirir también en una sola exposición, si la información es lo suficiente interesante o importante. Un punto que hay que tomar en cuenta para complementar las diferencias es que la memoria semántica se fortalece mediante la repetición, mientras que la episódica puede debilitarse por la exposición repetida de eventos similares.

También, resulta interesante conocer qué tipo de memoria se produce primero en los individuos, Gluck, Mercado , & Myers, refieren en su libro que existe una posibilidad apoyada or Endel Tulving¹⁹ de que un organismo debe tener cierta cantidad de información semántica antes de que puedan elaborar memorias episódicas. Es decir, si el

¹⁹ **ENDEL TULVING** (Mayo 26, 1927) Especialista canadiense en psicología cognitiva, ganador del premio científico Premio Internacional Canadá Gairdner con grandes aportaciones sobre la memoria. https://en.wikipedia.org/wiki/Endel_Tulving

sujeto no sabe lo que es una cosa, muy difícilmente podrá recordar o tener una memoria episódica de ello, incluso si la memoria es suya.

Además, es importante identificar cómo es que se producen las memorias en los seres humanos, la episódica y la semántica de acuerdo a Gluck, Mercado, & Myers, pasan por tres etapas; primero, la información debe de codificarse o introducirse, segundo, la memoria retiene o conserva la información y por último; la memoria está en constante dinamismo por lo que generalmente recupera aquello que le es necesario en un determinado momento. La memoria tiene como principio básico que para poder recordar la información debe estar acorde con el contexto en el que se desarrolla un individuo, resulta más fácil recordar la información que puedes interpretar de acuerdo al contexto de las cosas que ya se conocen y que la simple exposición a la información no es suficiente para poder garantizar la memoria. (Gluck, Mercado, & Myers, Aprendizaje y Memoria; del cerebro al comportamiento, 2009, págs. 85-89)

2.4.2. Motivación.

Uno de los elementos que se consideran más importantes dentro del proceso de aprendizaje es el de la **motivación**, ya que a través de la misma es como los individuos pueden desarrollar la predisposición para aprender. La motivación se puede definir como la actitud y el interés que tiene un individuo para actuar, es decir una persona puede encontrar ese motivo por distintas razones, algunas pueden ser por necesidad, otras por interés y curiosidad entre otras, este tipo de razones son las que despiertan en el individuo aquella motivación por aprender y eso hace que el proceso de aprendizaje sea aún más amigable, rápido o sencillo para quien está aprendiendo.

Robbins y Judge definen a la motivación como el resultado de la interacción de los individuos con la situación, es decir, la motivación son los procesos que inciden en la intensidad, dirección y persistencia del esfuerzo que realiza un individuo para la consecución de un objetivo. Dichos autores consideran que existen tres elementos claves en la definición de motivación.

- a) Intensidad: se refiere a lo enérgico del intento de una persona.
- b) Dimensión: algo que beneficie a la organización o al individuo

c) **Persistencia:** es la medida del tiempo durante el que alguien mantiene el esfuerzo.

Alrededor de los años cincuenta se desarrollaron conceptos sobre la motivación, así como diversas teorías, como la pirámide de Maslow, la teoría XY de McGregor, la teoría de los dos factores, entre otras, por mencionar las más reconocidas. (Robbins & Judge, 2009, pág. 176)

Teorías de motivación

Uno de los autores más reconocido en este campo fue **Abraham Maslow**²⁰, quien de acuerdo a (Yañez, 2016) Maslow consideraba a la motivación como un estado de impulso en los que se presentan diversos motivos relacionados a la reducción de cierta tensión que es causada por alguna necesidad y cuanto mayor sea esa necesidad, mayor será el motivo para actuar.

Dentro de las aportaciones de Maslow se encuentra la famosa pirámide de necesidades, en la cual categorizó las necesidades y les dio una jerarquía específica para tratar de comprender cuales son los factores que son motivantes. Derivado de ello, se observa que en la base de la pirámide se localizan las necesidades más mundanas como las fisiológicas las más inmediatas y las menos racionales, mientras que en la parte superior de la pirámide encontramos aquellas que están más ligadas a la parte racional y emocional de los individuos.

También cabe mencionar que la Teoría motivacional de Maslow es una de las más estudiadas en la administración y esta ha servido tanto para entender el comportamiento del consumidor como para entender a los trabajadores en las empresas.

La clasificación de las necesidades acuerdo a Maslow, partiendo de la base de la pirámide es la siguiente:

A) **Fisiológicas:** estas son todas aquellas relacionadas a las funciones fisiológicas de los seres humanos, como son la alimentación, el tomar agua, el descansar, la hidratación, e incluso el sexo forma parte de este primer peldaño.

²⁰ **Abraham Maslow** nació en abril de 1908 fue uno de los principales fundadores de la Psicología Humanística. Maslow también propuso una ordenación jerárquica de los motivos, conocida como la pirámide motivacional de Maslow (1968) <https://www.psicoactiva.com/biografia/abraham-maslow.htm>

- B) Seguridad: Esta se refiere a tener un techo donde dormir, el tener salud, un lugar a donde llegar, tener recursos para comer, lo relacionado a la propiedad privada.
- C) Afiliación: En este nivel se ubican las relaciones, amistades, las relaciones sentimentales estables, la familia, la intimidad sexual (Aunque esta última es muy distinta a la necesidad de sexo que se mencionó en las fisiológicas, este se refiere más a la conexión sentimental con otra persona)
- D) Reconocimiento: En este punto de la pirámide, las personas buscan que las demás personas noten lo que han hecho, que se les tome en cuenta, se reconozcan sus logros, obtener respeto de las personas que los rodean, sentirse exitosos y tener confianza tanto en sí mismos como en las demás personas en ellos.
- E) Autorrealización: Finalmente en la cúspide de la pirámide, la persona puede llegar a sentirse libre, completa, saber que tiene la aceptación propia por las decisiones que ha tomado en su vida y por los logros que ha alcanzado. Es una etapa en la que se llega a la falta de prejuicios, donde se deja de criticar a los demás simplemente porque el individuo se siente completo y satisfecho consigo mismo.

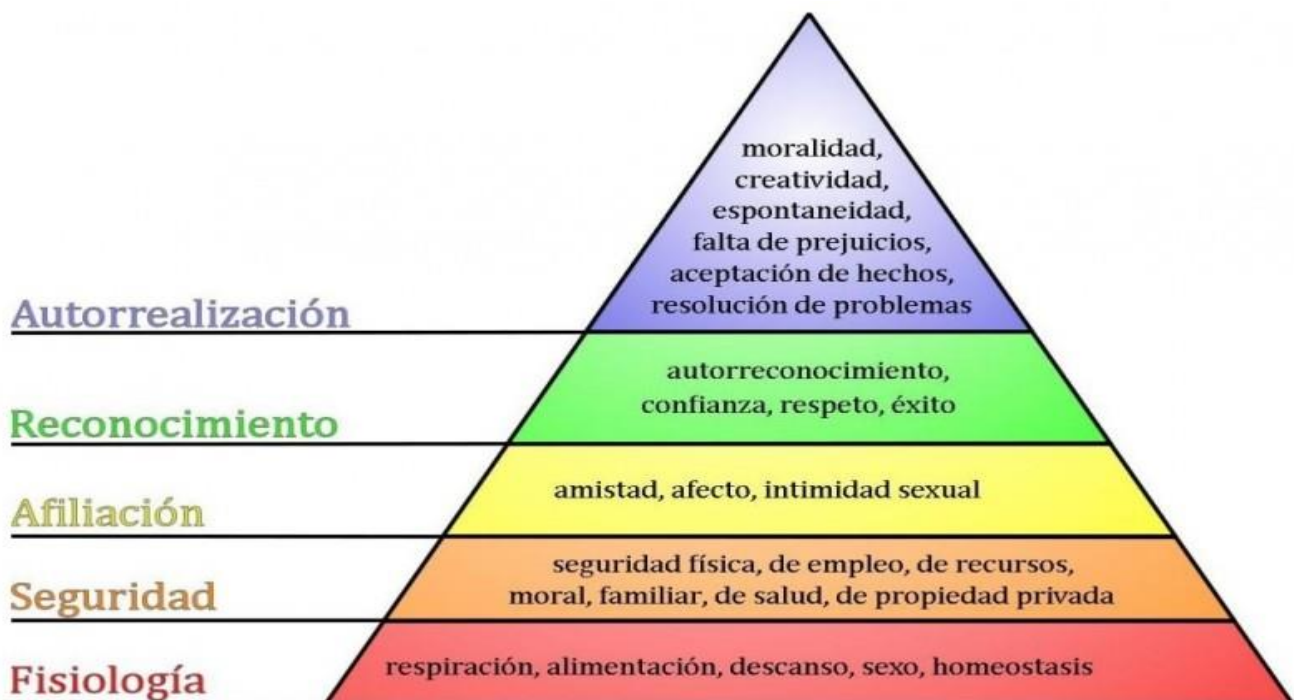


Figura 13. Pirámide de las necesidades de Abraham Maslow. Fuente: (Sergueyevna Golovina & Mosher Valle, 2013)

Por otro lado, **Douglas McGregor**²¹ desarrolló otra teoría denominada XY, en la cual McGregor propuso dos visiones sobre los seres humanos: uno negativo llamado X y uno positivo denominado Y. Esta teoría surgió después de analizar la percepción de los gerentes sobre lo que creen que a los empleados les disgusta de modo inherente el trabajo, por lo que deben ser dirigidos, incluso forzarlos, a realizarlo, a ese grupo de empleados se les conoce ahora como grupo X. En contraste con estos puntos de vista negativos sobre la naturaleza de los seres humanos, con la teoría Y los gerentes suponen que los empleados llegan a considerar el trabajo algo tan natural como el descanso o el juego, por lo que la persona promedio aprenderá a aceptar, e incluso buscar, la responsabilidad.

Otra teoría sobre motivación que es muy reconocida, es la teoría de los dos factores, también conocida como teoría de motivación e higiene, que propuso el psicólogo **Frederick Herzberg**²² quien estudio la relación de un individuo con el trabajo es fundamental y que la actitud de alguien hacia el suyo puede determinar el éxito o el fracaso. La pregunta principal en su investigación fue “¿Qué espera la gente de su trabajo?” Donde solicitó a los participantes describir a detalle las situaciones en las que se sintieran extraordinariamente bien o mal con su trabajo. Después clasificó las respuestas y concluyó que los comportamientos que mostraban los individuos cuando se sentían bien en su trabajo variaban de manera significativa de aquellos que tenían cuando se sentían mal; factores intrínsecos como el avance, el reconocimiento, la responsabilidad y el logro se relacionan más con la satisfacción en el empleo. Sin embargo los que mostraban sentimientos negativos, atribuían esas sensaciones a factores externos como la supervisión, la política de sueldos y las condiciones de trabajo.

De acuerdo con Herzberg los factores que llevan a la satisfacción en el trabajo son diferentes de los que generan la insatisfacción Como resultado, las condiciones entorno a un trabajo, como lo son la calidad de la supervisión, el salario, las políticas de pago de la empresa, las condiciones físicas del trabajo, las relaciones con los demás y la seguridad

²¹ **Douglas McGregor** (1906-1964) fue una figura ilustre de la escuela administrativa de las relaciones humanas. en su obra “El lado humano de las organizaciones” describió dos formas de pensamiento de los directivos a los cuales denominó teoría X y teoría Y. <https://www.gestiopolis.com/teoria-x-y-teoria-y-de-douglas-mcgregor-sus-fundamentos/>

²² **Frederick Irving Herzberg** (1923-2000) Fue un renombrado psicólogo que se convirtió en uno de las personas más influyentes en la gestión administrativa de empresas https://es.wikipedia.org/wiki/Frederick_Herzberg

en el trabajo fueron caracterizadas por Herzberg como factores de higiene, por otro lado, Herzberg sugiere hacer una pausa para enfatizar los factores asociados con el trabajo en sí o con los resultados que se derivan directamente de éste, como las oportunidades de ascender, la posibilidad de desarrollo personal, el reconocimiento, la responsabilidad y el logro, son elementos que los seres humanos encuentran como satisfactorias por naturaleza. (Robbins & Judge, 2009, págs. 177-180)

2.5. Teorías de aprendizaje.

Fue tan profundo el estudio del aprendizaje que distintos autores a lo largo de los años desarrollaron diversas teorías para poder explicar este proceso fundamental en la sociedad humana.

2.5.1. Condicionamiento clásico

Como bien señalan Gluck, Mercado & Myers, aunque nunca se haya estudiado psicología en forma, la mayoría de las personas logra obtener una vaga idea sobre el condicionamiento clásico de Ivan Pavlov y sus experimentos con perros que salivaban después de escuchar campanas. Además de que el condicionamiento clásico es una de las pocas formas de aprendizaje para las cuales han sido posibles identificar los sustratos cerebrales en detalle, para cada paso desde la entrada sensorial inicial hasta las órdenes que conducen a las respuestas motoras procedentes. (2009. Pág 243)

Se considera uno de los procesos que primero fueron empezados a estudiarse y a teorizarse por la psicología. En base a Chiavenato, quién descubrió el condicionamiento clásico fue el Fisiólogo ruso, Ivan Pavlov²³, quien también es considerado como el padre de la psicología aplicada, ganador del prestigiado premio Nobel en 1904 por sus investigaciones sobre la digestión.

Pavlov también es reconocido por sus aportaciones sobre el aprendizaje con la teoría del condicionamiento clásico, de acuerdo con (Schunck, 2012, pág. 78), fue durante la época en la que Pavlov fue director del laboratorio de Fisiología en el Instituto de Medicina

²³ **Ivan Pavlov.** Uno de los más destacados científicos rusos. Fisiólogo y psicólogo. Fue galardonado con el premio Nobel de Fisiología y Medicina en 1904 por su "Estudio sobre la fisiología de la digestión". https://www.ecured.cu/lv%C3%A1n_P%C3%A1vlov

Experimental en San Petersburgo, Rusia, cuando observó el comportamiento de los perros, en capítulos atrás se mencionó de manera general el experimento, en que para alimentar a los perros sonaban una campanilla a la hora de comer, poco tiempo después lo canes asociaban el sonido de la campana con la comida y empezaban a salivar, aún y cuando no había comida servida. Shunk nos ilustra mejor este proceso mediante un pequeño cuadro en el que establece las fases del proceso del condicionamiento clásico, basado en el experimento de Pavlov.

Fase	Estímulo	Respuesta
1	EI (Carne en polvo)	RI (salivación)
2	EC (metrónomo), luego EI (carne en polvo)	RI (salivación)
3	EC (Metrónomo)	RI (salivación)

Cuadro 4. Proceso de Condicionamiento Clásico. Fuente (Schunck, 2012, pág. 79)

Shunk, define el condicionamiento operante como el proceso que inicia con un estímulo incondicionado (EI), el cual provoca una respuesta incondicionada (RI). (Schunck, 2012)

Aplicado al experimento de Pavlov, significa que mostrar al perro la carne era un (EI), mientras que la salivación del perro era un (RI).

Gluck, Mercado , & Myers, señalan que otro de los elementos que se puede observar derivado de las investigaciones de Pavlov, es una curva de aprendizaje, que traza el número de ensayos de entrenamiento (la variable independiente, marcada en el eje horizontal) frente a la respuesta del animal (variable dependiente, marcada en el eje vertical. Como se muestra en la siguiente figura que es una curva de aprendizaje tomada de un estudio moderno sobre el condicionamiento clásico.

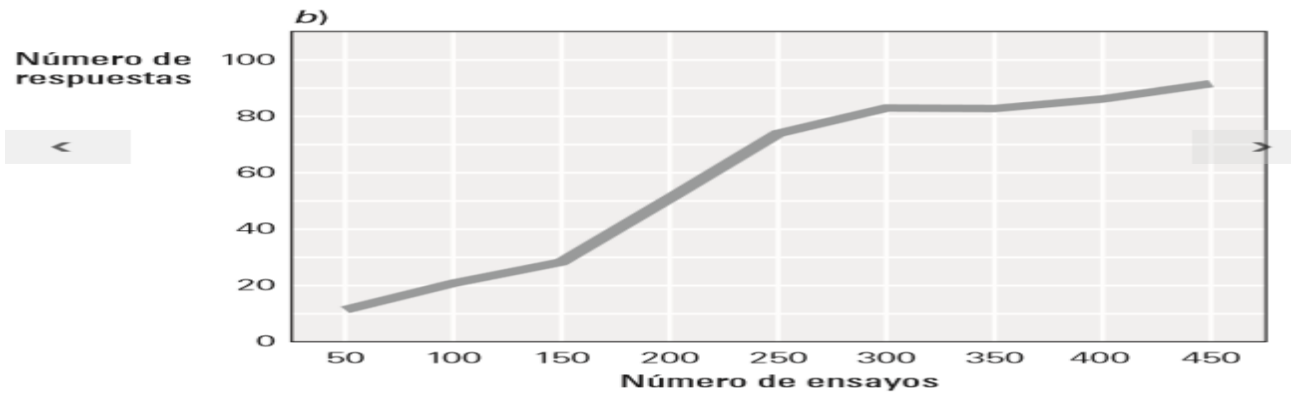


Figura 14. Curva de aprendizaje de Pavlov y los experimentos sobre el aprendizaje.
Fuente (Gluck, Mercado , & Myers, 2009, pág. 19)

Para Gluck, Mercado & Myers; El condicionamiento clásico pavloviano es una forma de aprendizaje que está ligada con el medio ambiente. También es conocido por ser útil para anticipar los eventos negativos, de igual forma, se describe como un elegante modelo de condicionamiento que es de gran utilidad para poder explicar una amplia variedad de fenómenos del condicionamiento. Este modelo logra analizar la relación que tienen los principios de condicionamiento derivados de la experimentación y estudio en animales con los procesos cognitivos más complejos del aprendizaje en los seres humanos. Observa cómo sucede el condicionamiento, pero sobre todo respecto al papel de la atención en el aprendizaje. (2009, pág. 244)

Respecto a este condicionamiento clásico, Rivas Navarro en su libro *Procesos Cognitivos y Aprendizaje Significativo*, señala que este tipo de condicionamiento, resultante de la investigación de Pavlov era suficiente por si solo, para generar una asociación, por contigüidad, con el tiempo o con el espacio, esta idea que ya estaba presente en las teorías asociacionistas estudiada en siglos anteriores como fue en el empirismo inglés. Las investigaciones posteriores lograron demostrar que la contigüidad o co-ocurrencia de los hechos es una condición necesaria, pero no suficiente, para que este tipo de aprendizaje por condicionamiento clásico.

En la teoría Pavloviana la asociación implícita, inconsciente, de los hechos que tienen que ocurrir juntos, tal que a determinados estímulos desencadenan ciertos sucesos,

constituyendo el modo más básico del aprendizaje, sin embargo con un gran valor informativo y adaptativo, muy frecuentes en la vida cotidiana.

Por otro lado, en el aprendizaje por condicionamiento clásico, se producen una serie de procesos comunes y bien descritos clasificados como leyes o principios elementales del condicionamiento, relacionados a la adquisición y la extinción. A la adquisición corresponden la denominada curva desacelerativa del aprendizaje, según la cual el aprendizaje progresa rápidamente al comienzo, de modo acumulativo, hasta que logra llegar a un determinado punto en el que se estabiliza, en la llamada meseta del aprendizaje, llegando la curva a su valor asintótico.

Por otra parte, de acuerdo con el principio de generalización, existen diversos estímulos similares al estímulo condicionado original, como en el caso del experimento de Pavlov fueron la campana, el timbre o el silbido; se adquiere la propiedad de producir la misma respuesta condicionada, la generalización de estímulos basados en las propiedades físicas se llama generalización primaria de estímulos. El ser humano también puede dar una misma respuesta condicionada a estímulos carentes de propiedades físicas similares a la original, pero semejantes en cuanto a su valor simbólico o significativo, a lo que se les denomina como generalización secundaria.

De acuerdo con el principio de diferenciación, muy importante en el aprendizaje y en los procesos adaptativos, el sujeto responde diferencialmente a estímulos, con la discriminación o especificación de ellos.

Complementando esto, el tipo más común de condicionamiento clásico es el condicionamiento excitatorio, en el cual se aprende que al estímulo condicionado le sigue el estímulo incondicionado, provocando una respuesta condicionada. En este tipo se producen dos subtipos, el condicionamiento apetitivo, que se caracteriza esencialmente porque el estímulo incondicionado es agradable o satisfactorio y el otro es el condicionamiento de defensa, estudiado más adelante por el ruso Vladimir Bechterev²⁴, que se caracteriza principalmente porque el estímulo incondicionado, es aversivo, que el

²⁴ **Vladimir Bechterev** neurólogo, neurofisiólogo y psiquiatra ruso estudió con Wundt en Leipzig, desarrolló una teoría de los reflejos condicionados en la que analizó los reflejos hereditarios y los adquiridos y se dedicó a la investigación de la espondilitis anquilosante, contribuyendo a su diagnóstico.
https://es.wikipedia.org/wiki/Vlad%C3%ADmir_Be%C3%A9jterev

organismo trata de evitar. En esencia, el aprendizaje de una respuesta condicionada involucra la formación de una asociación entre un estímulo condicionado y uno no condicionado, cuando los estímulos, uno provocativo, y otro neutral, se hacen coincidir, el neutral se convierte en condicionado y de esa manera adquiere las propiedades del estímulo no condicionado.

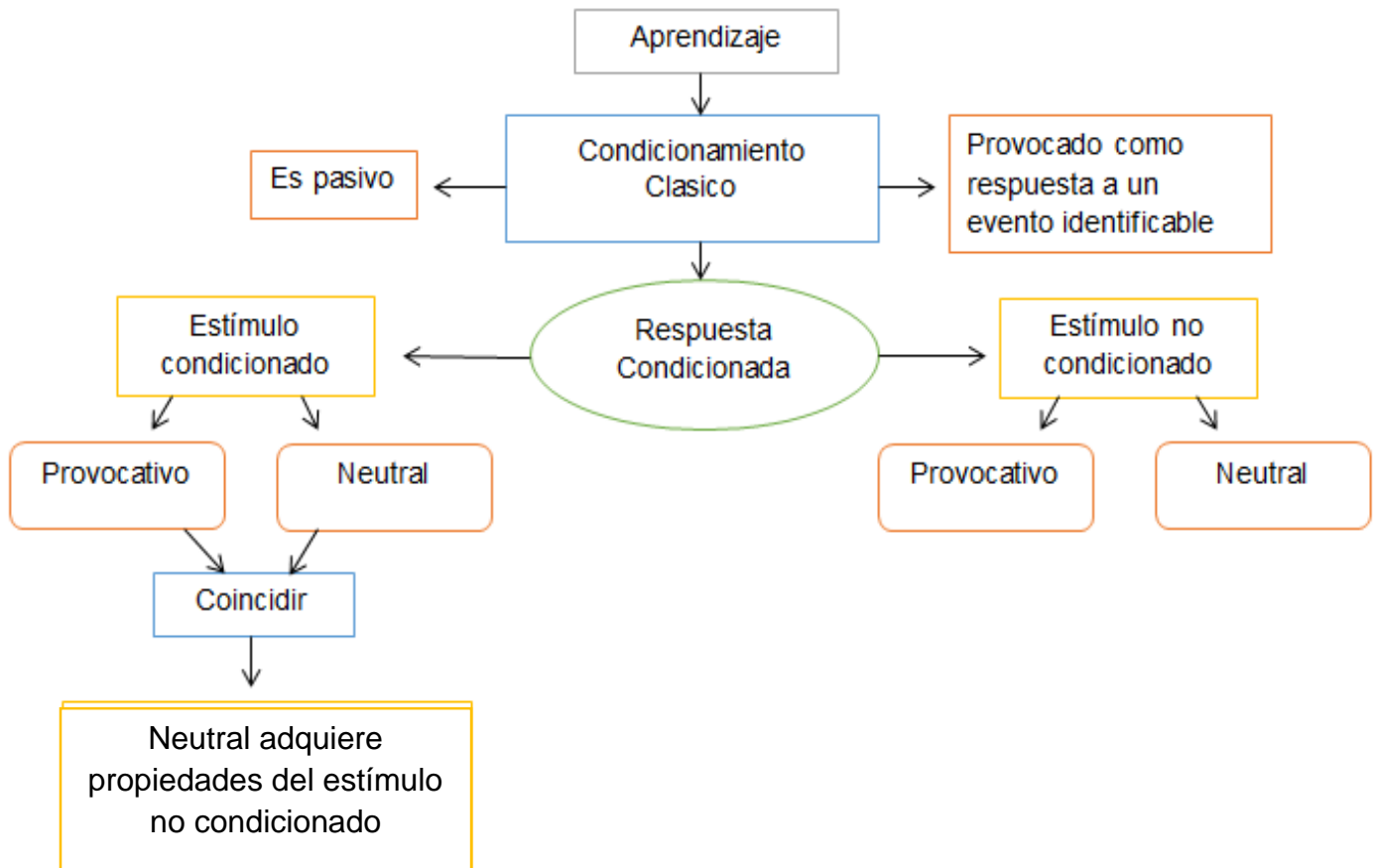


Figura 15. Condicionamiento clásico. Fuente elaboración propia con información de (Robbins & Judge, 2009, pág. 55)

2.5.2. Condicionamiento operante.

Edward L.Thorndike²⁵ (1874-1949) estudió el condicionamiento operante, o también conocido aprendizaje de prueba y error. Más tarde Burrhus Frederic Skinner y otros investigadores desarrollaron investigaciones alrededor de esta teoría.

²⁵ **Edward L.Thorndike** fue un psicólogo y pedagogo estadounidense, considerado un antecesor de la psicología conductista estadounidense. Sus principales aportaciones fueron el aprendizaje por ensayo/error y la ley del efecto.

Una de las aportaciones de Edward Thorndike, como así lo refieren Gluck, Mercado & Myers, es la denominada teoría del condicionamiento instrumental, ya que realizó experimentos con gatos donde observó la manera en qué aprendían a escapar de cajas problema²⁶ entonces, los animales emitían respuestas para obtener o evitar consecuencias importantes.

Aunque realmente uno de los estudios más destacados de Thorndike es el que corresponde a la “Ley del efecto”, en la que se observa que la probabilidad de una respuesta conductual particular aumenta o disminuye dependiendo de las consecuencias que le seguían.

Sus investigaciones le permitieron conocer algunos de los factores que influían en cómo aprendía un animal conductas nuevas que le permitían maximizar sus posibilidades de obtener consecuencias deseables y así evitar las indeseables. Thorndike fue influido por las ideas de Darwin, teniendo en común el principio de supervivencia del más apto, ya que la ley de efecto aplicaba el mismo principio para explicar cómo evolucionaban los rasgos conductuales a lo largo de la vida de un individuo. (2009, págs. 20-21)

Lo anteriormente descrito se retoma en el libro de *Fundamentos de Administración, conceptos esenciales y aplicaciones*, de Chiavenato, en el que señala que el condicionamiento operante es aquel que postula que la conducta está función de las consecuencias, por lo tanto, las personas aprenden a manejarse de cierto modo en base a lo que pretenden conseguir o de aquello que quieren evitar. Esta conducta operante es aprendida voluntariamente y adquirida en este caso el refuerzo continuo o la ausencia de ese refuerzo son los determinantes en el producto de las consecuencias generadas en la conducta del individuo, las cuales influyen en la tendencia que el individuo tenderá hacia su repetición.

De acuerdo con algunos autores, Edward L. Thorndike fue quién descubrió el condicionamiento operante, o también conocido aprendizaje de prueba y error. Más tarde, el investigador y psicólogo de Harvard, Burrhus Frederic Skinner y otros investigadores se dieron a la tarea de desarrollar estudios alrededor de esta teoría. Sin embargo, Rivas

²⁶ **Cajas problema:** jaulas aseguradas con complejos dispositivos de cierre y apertura (Gluck, Mercado , & Myers, Aprendizaje y Memoria; del cerebro al comportamiento, 2009)

Navarro atribuye que las investigaciones relacionadas con el aprendizaje y especialmente, por condicionamiento instrumental se iniciaron con Watson (1878-1958), que estableció dos postulados esenciales, mutuamente vinculantes.

- a) Frente al método de introspección individual, subjetiva, privada, utilizada en épocas precedentes.
- b) El objeto de la psicología ha de ser la conducta o comportamiento observable y no la conciencia.

Por lo tanto, el objeto de investigación es la conducta y el método consistirá en la observación detallada de la conducta manifiesta de los individuos, negando la validez a la introspección como método de estudio de fenómenos psíquicos.

De acuerdo a Rivas Navarro, los principios fundamentales del paradigma conductista son por un lado, el asociacionismo que como su nombre lo indica, estudia las asociaciones que se presentan entre los estímulos y las respuestas, siendo éstos los elementos más simples de la conducta;

El mecanicismo, por su parte hace mención a las diferencias entre las conductas elementales y las complejas, que son totalmente cuantitativas, sin que existan otras cualitativamente superiores a ellas.

De acuerdo con lo anteriormente descrito se puede decir que la gran mayoría de las conductas son aprendidas mediante la interacción con el entorno físico y las relaciones sociales con los demás, en este punto se le otorga una gran importancia al aprendizaje en la configuración de la conducta, y es decisiva la influencia del entorno, como la fuente de los estímulos generadores de respuestas, que implican cambios en el comportamiento.

Para Rivas Navarro, el tipo de aprendizaje que se analiza en el paradigma del conductismo obedece al modelo de relación asociativa del estímulo-respuesta.

Asimismo, señala que el aprendizaje por ensayo y error propuesto por Edward Thorndike es una forma básica de aprendizaje. Esto significa que en una determinada situación se pueden llevar a cabo ciertos intentos, pruebas o comportamientos hasta que alguno de

ellos logra acertar u otorgar solución con éxito a aquella situación. (Rivas Navarro, 2008, págs. 43-45)

En la primera formulación de la ley de efecto, esta quedó reducida únicamente a su primera parte, ya que el efecto de la recompensa no es simétrico al efecto de la sanción o del castigo. Por lo tanto, un comportamiento o respuesta con dichas características queda asociada al comportamiento que le precedió mismo que supone aprendizaje. El sujeto aprende mediante la asociación de un estímulo con un comportamiento específico con función del efecto mismo.

Es Thorndike a quien se le atribuye el haber establecido las bases experimentales para el estudio de este tipo de aprendizaje, según las cuales los organismos se hacen con hábitos de carácter instrumental (Rivas Navarro, 2008, págs. 45-46). Esto se puede apreciar en la siguiente figura.

Más adelante, la ley del efecto fue transformada en la ley del refuerzo por el investigador y psicólogo de Harvard, B.F. Skinner (1904), suponía que eran los factores externos los que permitían la existencia de una determinada conducta adquirida en un individuo, y argumentaba que cuando una conducta va relacionada con estímulos placenteros entonces, aumentará la frecuencia con la que se realiza esa conducta con la motivación de volver a experimentar ese estímulo que produjo placer, lo cual hace que sea más probable que una persona aumente la frecuencia de conductas deseables si obtiene un refuerzo positivo para hacerlo.

Todo esto puede ser ejemplificado, en un escenario muy simple y muy común, un salón de clases, si una profesora de primaria, promete previamente un dulce al alumno que termine primero la tarea asignada, aunque el hecho de realizar una tarea no sea una sensación grata, ésta está sujeta a un premio, lo cual actúa como un refuerzo positivo, que hará que los niños sientan un interés por la sensación placentera que les producirá consumir la golosina, y se esforzarán por ser los primeros en terminar, sin embargo, si la maestra les proporcionara el dulce de manera previa a la tarea asignada, el resultado no sería el mismo, sino lo opuesto.

Por el otro lado cuando una conducta no es premiada, sino sancionada, eso provocará que el individuo o los individuos en cuestión eviten su repetición en el futuro, retomando el ejemplo de la profesora de primaria, si ella decidiera castigar a los alumnos por no entregar la tarea asignada, será mucho menos probable que los alumnos no entreguen las tareas asignadas, porque estarán tratando de evitar ese refuerzo negativo que está muy lejos de proporcionarles algún tipo de sensación agradable. (Robbins & DeCenzo, 2002, págs. 273-274)

El condicionamiento operante puede ser resumido de la siguiente manera, si una persona no recibe los suficientes refuerzos positivos, entonces disminuirá la probabilidad de volver a realizar aquella actividad. Y es que realmente hay muchos que opinan que los seres humanos actúan por dos razones, una es para acercarse a algo que les produzca placer y la otra es para evitar el dolor.

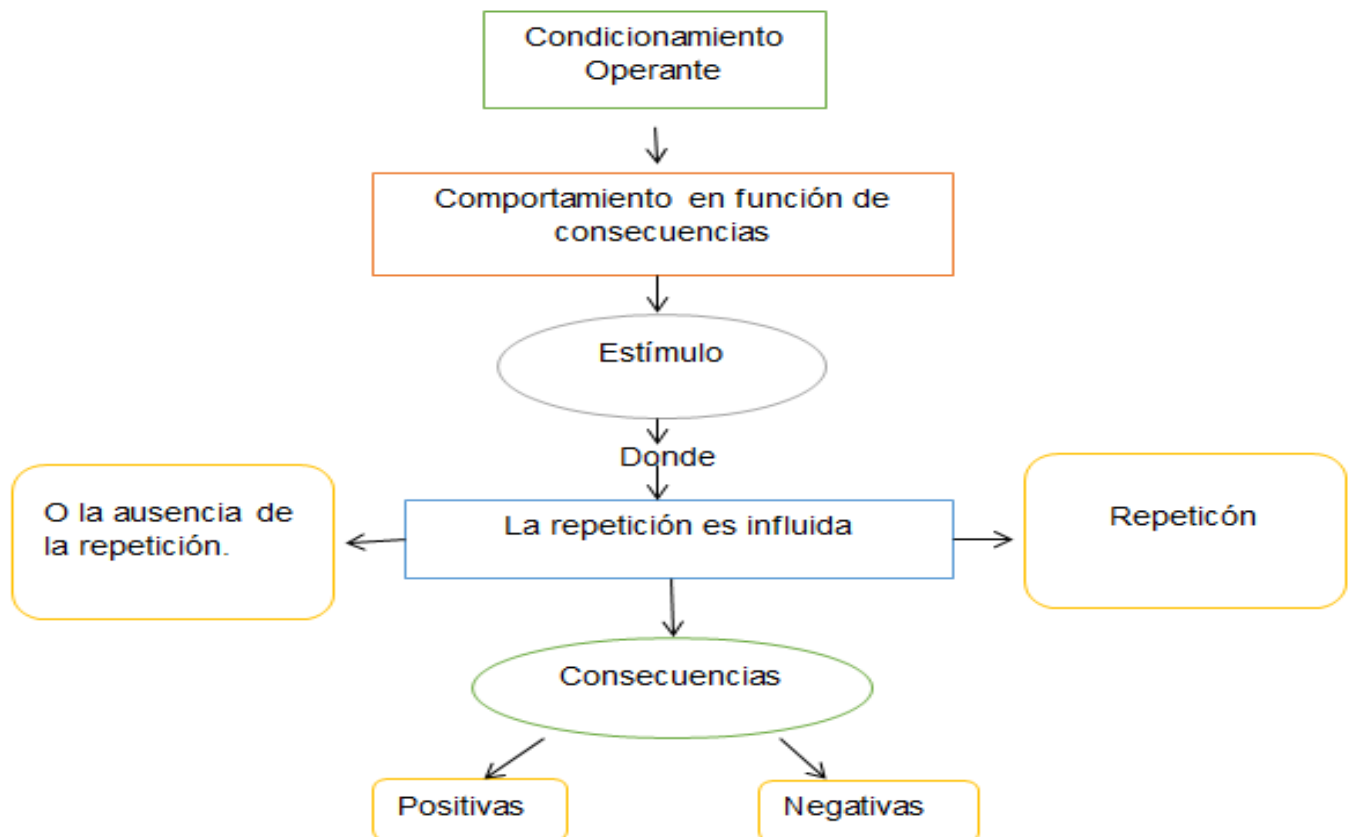


Figura 16. El condicionamiento operante. Fuente elaboración propia.

2.5.3. Teoría cognoscitiva.

Aproximadamente en la década de los setentas, se comenzaron a realizar diversos estudios e investigaciones alrededor de aquellos procesos mediante los cuales los seres humanos eran capaces de recibir, procesar y estructurar en la memoria toda la información con la que tiene contacto cada día de su vida, es decir en pocas palabras, el cómo es que los seres humanos aprenden.

De acuerdo con la revista *Universidades* (Gottberg de Noguera, Noguera Altuve , & Noguera Gottberg , 2012). Uno de los investigadores pioneros de la teoría cognoscitivista es Robert Gagné que propone una taxonomía y una teoría como productos de sus investigaciones sobre el aprendizaje, en las cuales se analizan las conexiones mentales y se relacionan los estímulos con los tipos de respuestas, al mismo tiempo que se establecen relaciones con las fases del aprendizaje que se involucran para propiciar el logro de resultados del proceso de aprendizaje Los supuestos de este enfoque cognoscitivo relacionados con el aprendizaje son los siguientes:

- a) El aprendizaje ocurre en la mente de los individuos, está determinado por ellos y consiste en crear estructuras mentales o ser capaces de modificar las ya existentes por medio de ciertas actividades que están relacionadas con la activación, el uso del conocimiento y de las experiencias previas del individuo.
- b) El resultado en el aprendizaje depende del tipo de información que el individuo recibe y de cómo se procesa en la memoria. Estos resultados son observables en la ejecución, sin embargo, en los procesos subyacentes son menos obvios.
- c) El conocimiento se organiza en bloques con ciertas estructuras mentales que están llenas de conceptos y procedimientos.
- d) El individuo que aprende es entendido como un organismo activo que realiza un conjunto de operaciones mentales con la finalidad de poder codificar la información que llega a su sistema para después almacenarla en su memoria y recuperarla cuando le sea necesario.
- e) La atención de los investigadores se ha concentrado en el análisis de las actividades que se realizan para poder aprender, retener y evocar la información.

La percepción de la teoría cognoscitiva es que el aprendizaje es un proceso activo que está basado en la modificación del sistema mental del individuo, en síntesis este enfoque lleva a pensar que cuando el hombre aprende ocurre un cambio en la conducta o en la habilidad de los individuos para mejorar su ejecución posterior en una o varias tareas, resultado de la práctica continua o de la experimentación, misma que es perdurable, se da en el aprendiz y puede ser determinado por él mismo. (Gottberg de Noguera, Noguera Altuve , & Noguera Gottberg , 2012, pág. 52)

2.5.4. Teoría del aprendizaje social.

Robbins & Judge se refieren al aprendizaje social como una extensión del condicionamiento operante, donde en esta teoría se conjugan tanto el aprendizaje por aprendizaje, como el aprendizaje por experiencia directa. (2009)

De acuerdo al journal web *Psicología y Mente*, Albert Bandura centra su estudio en sobre los procesos de aprendizaje en la interacción entre el aprendiz y el entorno, más concretamente, entre el aprendiz y el entorno social.

Esta teoría explica cómo es que las personas son capaces de aprender observando lo que ocurre a su alrededor, cuando escuchan lo que les ocurre a otros y también por la experimentación directa de algún evento. Si bien es cierto en esta época moderna, siempre vivimos sujetos a seguir un modelo, que puede estar representado por el padre, la madre, un personaje de caricatura, un actor, un profesor o un cantante, son personas que logran estimular y al mismo tiempo despertar interés e influir.

El cine, la radio, la televisión y más recientemente los medios electrónicos como el internet y las redes han alimentado la creación de modelos sociales, que nos ayudan aprender por medio de la observación de estos modelos, combinado con la experimentación directa de las cosas, a esto se le conoce como el aprendizaje social.

El aprendizaje social también es conocido como una extensión del condicionamiento operante, mismo que supone que estará en función de las consecuencias. En este tipo de aprendizaje la percepción juega un papel determinante ya que las personas actuarán en

base a dicha percepción subjetiva. Los procesos para la determinación de la influencia de un modelo en una persona son los siguientes:

- 1) **Proceso de atención:** las personas sólo aprenderán de aquello que logra llamar su atención, generalmente los modelos más influyentes son aquellos que llegamos a considerar como atractivos, importante o parecidos a nosotros.
- 2) **Procesos de retención:** la influencia radica en qué tanto recordará una persona un acto o evento relacionado al modelo después tiempo de que el acto se haya ejecutado.
- 3) **Procesos de producción motora:** una vez que el sujeto ha observado al modelo, debe poner en práctica lo que ha visto. Este proceso demuestra que el sujeto es capaz de poner en práctica las actividades del modelo.
- 4) **Procesos de refuerzo:** Las personas tendrán motivos para demostrar lo que han aprendido, exhibiendo las conductas observadas en el modelo si se les proporciona un estímulo positivo, como un premio o un reconocimiento. Las conductas con mayor reforzamiento serán las que sean mejor aprendidas.

Un ejemplo de aprendizaje social dentro de las organizaciones es el de Toyota Motor Corporation, quien aplica la teoría del aprendizaje social para enseñar a sus empleados las habilidades que necesitan a fin de lograr los elevados estándares de la compañía en cuanto a calidad y eficiencia. Quienes se capacitan primero observan “manuales visuales” computarizados para aprender las habilidades básicas. Después, con la tutela de un maestro de la producción experimentado, practican dichas habilidades necesarias. (Robbins & Judge, 2009, pág. 57)

Rivas Navarro complementa la teoría del aprendizaje social constituye un tipo específico de aprendizaje vicario, por el que se adquieren normas de conducta, hábitos, representaciones, habilidades y actitudes sociales. Rivas Navarro también hace referencia a Robert Bandura, quién fundamenta el aprendizaje social en procesos de reciprocidad triádica entre el ambiente, conducta y factores personales, ya que la conducta depende del ambiente y de las condiciones personales haciendo un cruce constante entre las influencias recíprocas entre las tres entidades. (Rivas Navarro, 2008, págs. 63-64)

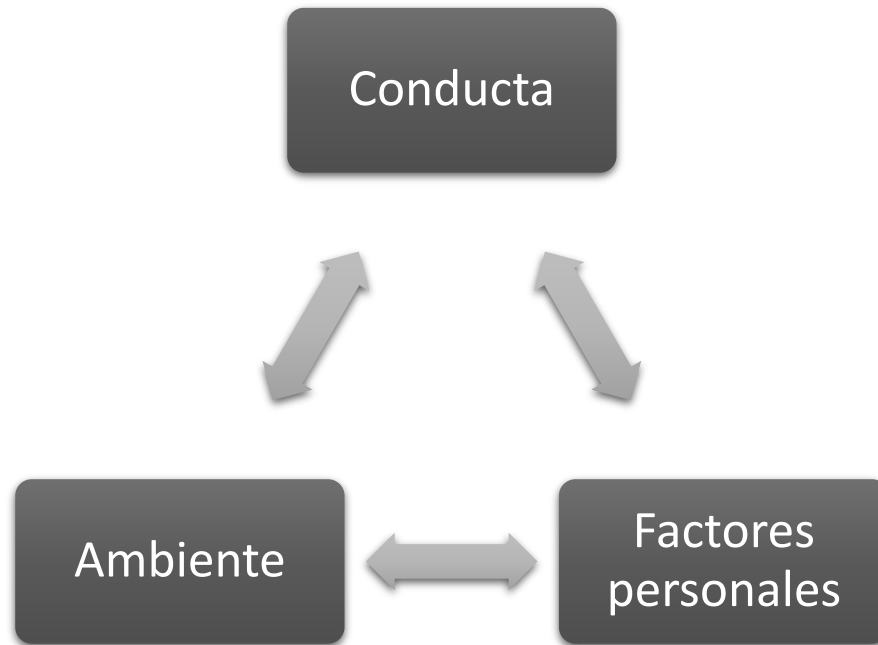


Figura 17. Proceso del aprendizaje Social. Fuente elaboración propia con información de (Rivas Navarro, 2008, págs. 63-64)

2.6. Tipos de aprendizaje.

Cada empresa es un mundo, por lo tanto, la forma en la que cada uno de sus integrantes es capaz de aprender es muy distinta entre una y otra, eso significa, que quizá para un individuo en específico le es más sencillo el aprender algo a través de representaciones visuales, por lo que escucha o por lo que hace de manera repetida, como cada persona es diferente, es importante saber identificar qué tipo de aprendizaje es el que está presente de acuerdo a sus habilidades y capacidades para aprender. El reconocer el tipo de aprendizaje nos permite adaptar ciertos métodos para que sea más eficaz este proceso y lograr que el individuo pueda aprender de manera más rápida. Muy posiblemente existan muchas más formas de aprender, pero las más comunes son las siguientes:

- ✚ Aprendizaje por observación.
- ✚ Aprendizaje emocional
- ✚ Aprendizaje significativo
- ✚ Aprendizaje en equipos
- ✚ Aprendizaje organizacional.

2.6.1. Aprendizaje por observación.

Rivas Navarro se refiere al aprendizaje por observación, también denominado imitación, vicario, mediante modelos o modelado, como un tipo de aprendizaje que “tiene gran importancia debido a las innumerables adquisiciones que, implícita o explícitamente, el aprendiz humano realiza de ese modo, debido a la frecuencia del mismo”. (2008, pág. 59)

Mediante la observación del comportamiento de otras personas el aprendiz es capaz de adquirir nuevas maneras de comportamiento, lo cual se modela en su propia conducta, el aprendizaje difiere de los postulados del conductismo, en que no resulta necesaria la efectiva repetición de una respuesta la efectiva repetición de una respuesta asociada a un estímulo, ni la experiencia personal del sujeto o consecuencias de un comportamiento específico.

El aprendizaje vicario (proveniente del latín vicarium: sustituto o suplente) ocurre cuando cierto comportamiento es observado en otra persona, sustituye o suple, como antecedente, lo empírico, es decir la propia experiencia personal del aprendiz. En este tipo de aprendizaje se relacionan con los procesos del aprendizaje social o de adquisición de formas de conducta, normas y hábitos sociales.

Generalmente, las personas aprenden mediante las propias experiencias que acontecen en sus vidas, actividades que realizan individualmente o respondiendo a determinados estímulos, pero también son capaces de aprender simplemente observando lo que otras personas hacen y en cómo lo hacen, siendo suficiente en algunas ocasiones el verlo una sola vez. De igual manera se pueden adquirir nuevas formas de comportamiento con una base perceptivo- motora, es decir por el proceso de observación/imitación de las conductas que otro tienen en ciertas situaciones o contextos, como bien pueden ser la casa, la escuela, el trabajo etc.

El aprendiz observa posiciones y secuencias de los movimientos en el comportamiento específico de otras personas, como familiares, amigos, maestros, expertos entre otros, en consecuencia, tratará de imitarle en la propia ejecución personal, con el mayor ajuste posible.

En un inicio el aprendizaje por observación fue ignorado por el conductismo, tiempo después, este trató de explicarlo de acuerdo con los principios de contigüidad y refuerzo, que poco tiempo después fueron considerados como insuficientes.

En este tipo de aprendizaje por observación se distinguen dos facetas, una es la **observación** del modelo y la **ejecución reproductora** del mismo, espontánea o voluntariamente.

Hay que tomar en cuenta que los procesos mentales que intervienen durante el aprendizaje por observación, como la atención que el sujeto le presta a ciertas demostraciones o comportamientos que le son modelados, y la percepción selectiva de las características relevantes, la discriminación de rasgos distintivos y de las pautas de ejecución. De igual manera se hacen presentes procesos mentales como la memoria, en lo que concierne a la codificación de las pautas de conducta previamente percibidas, que son evocadas en la ejecución, así como en elaboración o reelaboración de la información sobre la conducta que es observada y sobre la propia ejecución.

Otro proceso que interviene es el de la motivación, la cual es inherente al aprendizaje, en esta se operan principalmente tres tipos de incentivos: los externos, los vicarios o los autogenerados. En consecuencia, con la conducta el sujeto que observa una conducta recompensada, se propondrá imitarla para obtener una recompensa, sin embargo, los estímulos autogenerados están más ligados al propio esfuerzo del sujeto y son más difíciles de lograr. El interés en la realización de una actividad surge de las satisfacciones que se puedan obtener del logro de esas metas o propósitos, los cuales constituyen la motivación intrínseca.

Rivas Navarro, señala que la importancia del aprendizaje por observación se deriva de que un sujeto puede adoptar conductas pro sociales o antisociales, en los casos donde la conducta es considerada como indeseable, se pueden aplicar castigos para el que aprendiz observa que existen consecuencias a ciertas acciones que están consideradas como no aceptables y que de hacerlas recibirá el mismo castigo. (Rivas Navarro, 2008, págs. 59-63)

Asimismo , Chiavenato (2014) a este tipo de aprendizaje le da la connotación de aprendizaje por imitación mismo que es adquirido mediante el análisis de la conducta de otro sujeto, los animales como los seres humanos suelen aprender por medio de la imitación de las conductas de otros individuos, este comportamiento se presenta desde que los niños están en una edad temprana, en que van aprendiendo por medio de las acciones o palabras que ve en sus padres, el niño siempre tratará de comportarse como los modelos que tenga y repetirá en muchos casos las palabras que escucha de sus padres.. Se dice que si no existiera la imitación entre los individuos no habría aprendizaje. Se han identificado las fases en este aprendizaje.

- Fase 1: el observador presta atención a las conductas del modelo y reconoce las propiedades que le caracterizan.
- Fase 2: Es la de la retención, la conducta deseada es almacenada activamente en la memoria del observador.
- Fase 3: Guiado por la memoria, el observador ejecuta la conducta que ha aprendido como propia.
- Fase 4: una vez que ha aprendido esa conducta se familiariza con la misma por medio de los criterios del condicionamiento operante. Lo cual significa que la conducta es confrontada con las consecuencias que aumentan o disminuyen su frecuencia.

2.6.2. Aprendizaje emocional.

Las emociones forman parte fundamental de la naturaleza humana, Gluck, Mercado , & Myers explican la importancia que éstas tiene y la forma que influyen en el aprendizaje y la memoria de los seres humanos, las emociones intensas ayudan a grabar acontecimientos de un día o momento específico en la memoria de las personas con un detalle realista o duradero, esas emociones pueden ser tanto positivas como negativas. Pero ¿Por qué ocurre esto? Bueno, la explicación es sencilla, porque los sucesos que nos provocan emociones fuertes son los que generalmente nos enseñan lecciones de vida importantes, por lo que es muy probable que seamos capaces de recordar ese pasaje por mucho más tiempo y con mayor lujo de detalle en comparación con los recuerdos que tienen un impacto emocional menor.

En la memoria emocional tenemos dos vertientes, la emoción positiva, que fomenta un aprendizaje más rápido y en una memoria más duradera, pero también se encuentran las emociones negativas, donde sí se interfiere en exceso con la memoria puede ocasionar trastornos clínicos como la depresión, la tristeza o el estrés. (2009, pág. 381)

La forma de “vivir” una emoción es diferente de acuerdo a las diversas culturas que hay en el mundo, una misma emoción se puede tratar de manera distinta de acuerdo a la cultura. Algunas culturas enseñan a sus miembros distintas reglas acerca de las conductas apropiadas de demostrar las emociones basadas en los diversos contextos sociales. En algún sentido los estudios Psicológicos muestran que es más probable que las mujeres expresen de manera más abierta todo tipo de emociones.

El aprendizaje emocional no sólo consiste en dejar que los sentimientos puedan fluir libremente, sino que su objetivo está en aprender a comprenderlos y mejorarlos. En este punto la inteligencia emocional se encuentra ligada también con el conocimiento de las emociones propias y ajenas, la habilidad emocional significa, entonces el saber dirigir los sentimientos para poder mejorar el desarrollo personal y la calidad de vida de una comunidad.

El aprendizaje emocional permite también saber cómo, dónde y cuándo expresar los sentimientos y cómo estos afectan a otros. Este aprendizaje ayuda a comprender las emociones y despierta la conciencia sobre la importancia de esa sensibilidad, lo cual permite que las habilidades racionales trabajen en conjunto con las emocionales y mejoren la capacidad de los seres humanos para establecer relaciones con otros, por lo que la organización ha de trabajar con ambas habilidades. Chiavenato (160),

2.6.3. Aprendizaje colaborativo.

El aprendizaje colaborativo es definido por Johnson & Johnson como: “El aprendizaje cooperativo es el uso de grupos pequeños para que los estudiantes trabajen juntos y aprovechen al máximo el aprendizaje propio entre sí” (1991, 3ed, citado por (Pliego Prenda, 2011, pág. 65)

De acuerdo con Del Rio Cortina & Santisteban Roja, este tipo de aprendizaje apunta principalmente a la necesidad de crear condiciones y mecanismo para la construcción de equipos orientados al aprendizaje. La experiencia evidencia que el coeficiente intelectual de equipo desarrollado en ambientes de trabajo colaborativos en pequeños grupos heterogéneos, es potencialmente superior al de los individuos. (2011, pág. 257)

Es considerado uno de los tipos de aprendizaje más antiguos y más eficientes, ya que no sólo contribuye al aprendizaje en los individuos, además alimenta las relaciones interpersonales de los participantes y fomenta la correcta comunicación de los aprendices. De acuerdo con (Alcover, Gil , & Barrasa, 2004) los grupos aprenden más rápido y mucho mejor en comparación con los individuos aislados, y es esa la razón por la que este tipo de aprendizaje se ha ido generalizando entre los expertos de la educación y en las propias organizaciones.

A lo largo de la historia, en todas las industrias del mundo, se han esforzado por crear sistemas de trabajo en equipos lo cuales son considerados como amalgamas complejas de prácticas tangibles y elementos intangibles como lo son las relaciones humanas.

Esto se puede advertir en la administración de las organizaciones en el momento en el que se pasa de un sistema mecanicista con una estructura vertical, a un sistema orgánico concentrado en la comunicación horizontal de estructuras flexibles que buscan fomentar el aprendizaje colectivo y continuo, especialmente en los procesos de adaptación de los individuos que componen la organización. Por lo tanto, una organización que aprende es el reflejo de una organización capaz de crear, adquirir, aplicar y cultivar conocimientos.

El aprendizaje colaborativo data desde que el hombre tuvo necesidad de sobrevivir y Pliego Prenda, señala que en la antigua Grecia, “Sócrates enseñaba en pequeños grupos de alumnos y los involucraba en el *Arte del Discurso* (2011, pág. 65).

Pliego Prenda, también hace alusión a distintos personajes que consideraban que era mejor aprender rodeados de otras personas, por ejemplo con los romanos y en la Edad media los hombres creían que era mejor el trabajar juntos en grupos y después enseñar a los menos hábiles, e incluso en la época colonial de los Estados Unidos de Norte América, Benjamín Franklin siendo parte de los habitantes en pobreza, se reunía con otras

personas para hacer grupos de estudios y compartir la educación para aquellos que no tenían la oportunidad de asistir a una escuela.

Actualmente en este método de aprendizaje se plantea que los miembros de un grupo aprendan los contenidos, generalmente cada quien, estudia de manera individual y después se va integrando el aprendizaje con lo que los demás han aprendido, esto además de beneficiar las relaciones sociales entre los integrantes del grupo. Aprenden enseñando y eso los hace relacionarse con los demás, lo que en las organizaciones se puede traducir en grupos de trabajos más compactos e integrados.

Para complementando lo anterior, Del Rio Cortina & Santisteban Roja, presentan la siguiente tabla, sobre los aspectos principales para el aprendizaje en equipos.

1. Estimular el sentido de la responsabilidad compartida, confianza, creatividad, flexibilidad, compromiso y sentido de pertenencia
2. Definir objetivos, oportunidades y problemas de forma conjunta. Se utiliza en forma efectiva el conocimiento y capacidades personales para aprender de otros y desarrollar nuevas oportunidades
3. Orientar y facilitar la integración de actividades y visiones, contribuyendo a acoger la diversidad propia de las personas, pero a su vez valorando y reconociendo la experiencia y capacidad de cada uno
4. Estimular el aprendizaje colaborativo; es decir, promover la buena voluntad de las personas para no obstaculizar el aprendizaje recíproco entre los miembros del equipo

Cuadro 5. Aspectos principales para el aprendizaje organizacional en equipos. Fuente: (López²⁷, 2003, citado por Del Rio Cortina & Santisteban Roja , 2011, pág. 258)

Por otro lado, complementando este tipo de aprendizaje, Peter Senge²⁸, uno de los autores más reconocidos sobre este tema, escribe sobre el aprendizaje en equipos en su

²⁷ López, C. (2003). Aprendizaje organizacional. www.gestiopolis.com .

libro la quinta disciplina, ya sabemos que los equipos pueden aprender, sin embargo cuando los equipos aprenden verdaderamente, no sólo se generan resultados extraordinarios en consecuencia, sino que sus integrantes también se desarrollan y crecen con mayor rapidez. Para Senge, la disciplina del aprendizaje en equipo comienza con el diálogo, la capacidad del equipo para “suspender los supuestos” e ingresar en un auténtico “pensamiento conjunto”. El aprendizaje en equipo es vital para una organización, porque la unidad fundamental del aprendizaje moderno no es el individuo, sino el equipo; si lo equipos no aprenden, por ende la organización no puede aprender. (Senge, 1998 , pág. 19)

2.6.4. Aprendizaje significativo.

Este tipo de aprendizaje es desarrollado por David Ausubel²⁹ que es considerado uno de los más importantes exponentes de esta corriente que se caracteriza por construir el aprendizaje a partir de los conocimientos previos con los que cuenta un individuo, que tiene un significado para este y se convierten en estables y completos.

Aquí “lo importante no son la características de los objetos, sino los significados que se les atribuye. La comprensión es el proceso que incorpora e integra el significado,” (Rivas Navarro refiere en su libro *Procesos Cognitivos y Aprendizaje Significativo*)

Asimismo, muchos significados pueden irse modificando a lo largo del tiempo, involucrados en un prolongado proceso de contrucción o reconstrucción de su significado, que difícilmente llega a alcanzar un significado final.

La construcción del significado de un hecho o un objeto depende de lo que el sujeto ya sabe acerca del mismo, esto va en función de las propias experiencias que el sujeto tenga del objeto, el significado estará compuesto por conocimientos, sentimientos, emociones ideas subyacentes, cierta reelevacia sobre el contexto en el que ocurre, por lo que el significado puede ser distinto para cada persona.

²⁸ **Peter M. Senge** nació en 1947 u libro La quinta disciplina, Senge revolucionó el management con la teoría de que las organizaciones son capaces de aprender, y como tales dependen de la interacción y desarrollo de las personas que las conforman.

²⁹ **David Ausubel**. (David Paul Ausubel; Nueva York, 1918 - 2008) Psicólogo y pedagogo estadounidense que desarrolló la teoría del aprendizaje significativo www.biografiasyvidas.com/biografia/a/ausubel.htm

Por otro lado, se debe considerar que la calidad del aprendizaje y de la educación en general está relacionada por el empleo de procesos cognitivos en la construcción del significado de las diversas manifestaciones y aspectos del mundo y de la vida, por lo que la utilización del conocimiento específico disponible, relevante de la nueva información, y de las relaciones establecidas entre aquel y ésta hace posible el aprendizaje significativo y la comprensión. (Rivas Navarro, 2008, págs. 79-81)

El aprendizaje significativo puede facilitar el nuevo aprendizaje relacionándolo con los materiales que fueron aprendidos y retenidos durante un plazo mucho más amplio en la memoria del aprendiz, durante meses o años, si es que lo comparamos con el aprendizaje de tipo memorístico, que obliga al aprendiz a memorizar la información para cubrir la necesidad de saber durante un tiempo y después ser olvidada.

Asimismo, para lograr un aprendizaje a largo plazo es necesario también hacer una conexión didáctica entre el aprendiz y lo que se está aprendiendo, para poder crear una relación más estrecha entre ellos.

Cuando el aprendizaje significativo se aplica, producirá un cambio en la actitud del aprendiz con respecto al trabajo de manera radical, ya que éste sentirá agrado y motivación por lo que está aprendiendo (Ballester Vallori , 2005, págs. 2-3)

2.7. Aprendizaje organizacional.

Para efectos de esta investigación, este apartado es uno de los más importantes, después de haber estudiado el origen del conocimiento, los procesos que intervienen en el aprendizaje y las formas en las que los individuos aprenden, nos centraremos en la importancia que tiene dentro del desarrollo de las empresas.

Hay que recordar que el aprendizaje es un proceso que está presente en todo momento, y el resultado de como un individuo reacciona, se comporta y responde es producto de sus experiencias lo que hace que su comportamiento sea distinto a como era antes. Como se ha señalado líneas arriba, el aprendizaje implica un cambio, además que los cambios deben de ser asimilados por los integrantes de una organización y para poder lograr el aprendizaje es necesario tener algún tipo de experiencia

Hoy en día, la fuente más importante de competitividad en las empresas son las innovaciones, estas son resultado de la aplicación del conocimiento científico al proceso productivo.

La incorporación del conocimiento al proceso productivo tiene como finalidad que la empresa sea más eficiente en la aplicación de sus recursos.

El conocimiento organizacional se ha convertido con el paso de los años en algo cada vez más importante para la administración en las organizaciones, así como también para la administración estratégica, su estudio es relativamente reciente, se considera que esta disciplina se sitúa en la confluencia con numerosos campos de la investigación, como lo son la psicología, la sociología, la economía y la administración, consideran que el aprendizaje tiene un papel importante en la administración, sobre todo en áreas como la innovación, la productividad, la toma de decisiones y el cambio organizacional. (Garzón Castrillón & Fisher)

En base a Yeung, Ulrich , Nason , & Von Glinow, el término de aprendizaje fue adoptado por primera vez por Chris Argyris y Donald Schon en 1978 en el libro que titularon *Organizational Learning*, señalaron la diferencia entre el aprendizaje de uno y el de dos ciclos, y es el punto de partida para introducirlo como un elemento importante dentro de las organizaciones de ahí que surgen autores como Nonaka, Peter Drucker y Peter Senge, entre otros.

El aprendizaje organizacional es definido por el diccionario de recursos humanos: organización y dirección como “la habilidad organizacional consistente en crear, adquirir y transferir conocimientos, lo que se traduce en un cambio en el comportamiento organizacional. Este cambio puede consistir en la modificación de las reglas y procedimientos existentes, una modificación de los objetivos, políticas y normas, o bien una modificación de los principios y valores fundamentales de la organización” (Fernández 1999, citado por Del Rio Cortina & Santisteban Roja , 2011, pág 249)

Además, el aprendizaje organizacional se puede entender como el proceso mediante el cual las entidades, grandes o pequeñas, públicas o privadas logran adquirir y crear

conocimiento, a través de sus trabajadores con el propósito de convertirlo en conocimiento institucional.

Los autores hacen referencia a dos tipos de rutas para el aprendizaje organizacional, del individuo a la organización y de la organización al individuo, en el primer caso, el conocimiento clave está en los trabajadores se identifica, se hace explícito, se documenta e institucionaliza. En el segundo caso el conocimiento organizacional existente se facilita para sea interiorizado por los trabajadores de la entidad. De esta manera las organizaciones son capaces de aprender mediante los individuos que las conforman, por lo que la formación y desarrollo del personal son un elemento fundamental dentro del aprendizaje organizacional. Esto posibilita mantener cierta ventaja competitiva en el tiempo.

Otros autores consideran que “la capacidad de aprendizaje de una organización está determinada por cuatro variables fundamentales las fuentes, los niveles de aprendizaje, la cultura y las condiciones para de aprendizaje” (Garzón, 2005, citado por Garzón Castrillón & Fisher, 2008) cuyos efectos sobre los resultados de la organización son moderados por la gestión del conocimiento.

Por ejemplo, Peter Senge, escribe sobre aprendizaje y lo define como: “El verdadero aprendizaje llega al corazón de lo que significa ser humano, a través del aprendizaje nos re-creamos a nosotros mismos, nos capacitamos para algo que antes no podíamos, percibimos nuevamente el mundo y nuestra relación con él, ampliamos nuestra capacidad para crear y formar parte del proceso generativo de la vida”. Por lo que para el aprendizaje es una de las disciplinas que las organizaciones deben formalizar para lograr desarrollarse (Senge, 1998 , pág. 23)

En relación con lo anterior, podemos decir que las organizaciones por si mismas no aprenden, sólo lo hacen los seres vivos, sin embargo a pesar de ello, las organizaciones cuentan con sistemas cognitivos para la creación de hábitos, creencias, ideologías y visiones, lo cual permite que los comportamientos y normas permanzcan vigentes. (Mercado Garcia del Valle, 2010, pág. 41)

Garzón Castrillón & Fisher mencionan dos dimensiones dentro del aprendizaje organizacional, una es la dimensión estática, que se conforma por un *stock* de conocimientos, tanto implícitos como explícitos, los cuales se encuentran en los individuos y en la organización misma, por otro lado, la segunda dimensión es dinámica, y determina por medio de los procesos de aprendizaje que hacen que sea posible la evolución de los *stocks* a través de la activación de sistemas de generación, absorción, difusión y utilización del conocimiento.(2008, pág 97)

Asimismo estos autores, consideran que la capacidad de aprendizaje en una organización se caracteriza al tener claro qué es lo que conocemos, dónde está el conocimiento y cómo lo podemos utilizar para mejorar la productividad en una empresa

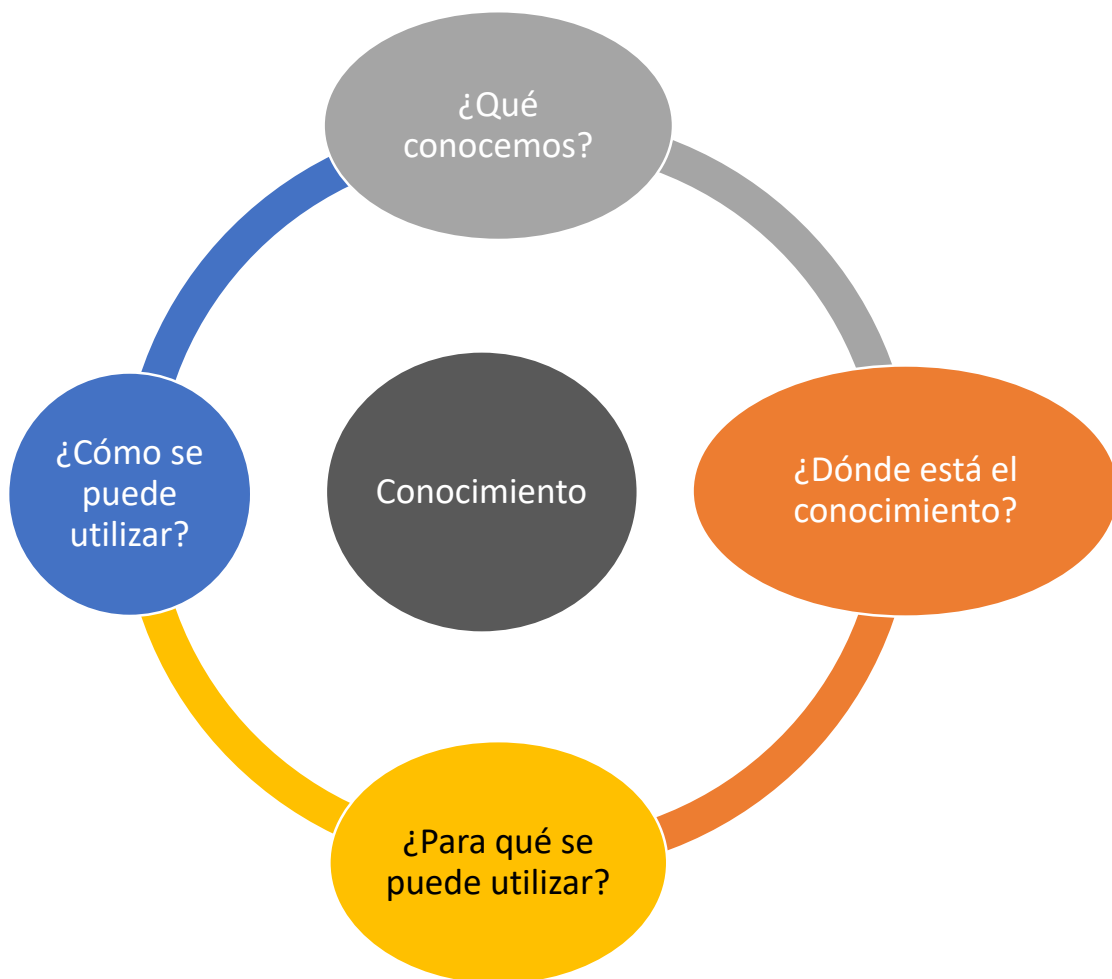


Figura 18. Características del aprendizaje organizacional. Fuente:Elaboración propia, basado en la información de (Garzón Castrillón & Fisher, 2008, pág. 198)

Complementando lo anterior, Kenneth Arrow, reconoce que el impacto positivo sobre la productividad no solo proviene de la formación de capital, sino también de los aprendizajes. Dado que el aprendizaje tiene que ver con hacer y repetir una y otra vez las actividades propias de un trabajo, con enfrentar una y otra vez los mismos problemas en el proceso productivo y con la formación de experiencia sobre la operación general de un negocio (Mungaray Lagarda & Ramírez Urquidy , 2004, pág. 84)

Sin embargo, a pesar de ello, las empresas enfrentan un enemigo al que no siempre pueden identificar, lo cual las puede conducir al fracaso, Peter Senge escribió sobre los problemas que tienen las empresas para aprender, Senge, considera que no es coincidencia o accidente que la gran mayoría de las empresas aprendan mal, esto derivado de la manera en la que están administradas, en la forma en la que se definen las tareas de las personas, y sobre todo en la manera en la que nos han enseñado a pensar e interactuar. Este autor identificó y escribió sobre los siete problemas de aprendizaje en las organizaciones; (1998 , págs. 28-37)

- 1) **“Yo soy mi puesto”** En las empresas nos enseñan a ser fieles a nuestras tareas, tanto que podemos llegar a confundirla con nuestra identidad, la mayoría de los empleados se identifican a sí mismos como parte de un sistema en el cual no ejercen ninguna influencia, son empleados que cumplen con su horario, y se enfocan por completo en el cumplimiento las labores exclusivas de su puesto. En consecuencia, ven sus responsabilidades limitadas por el puesto que ocupan. Cuando las personas en una organización se concentran únicamente en su puesto, no llegan a sentir mayor responsabilidad por los resultados que se generan cuando interactúan todas las partes. Sobre todo cuando los resultados son desfavorables, resulta complicado saber por qué, sólo se puede suponer que el problema es que “alguien cometió un error”
- 2) **“El enemigo externo”** parte de la naturaleza del ser humano, es la propensión a culpar a los demás por los fallos propios o cuando las cosas no salen como se esperaban, En algunas empresas se considera la errónea idea sobre “siempre habrá un agente a quién culpar.” Este problema de aprendizaje se vuelve casi

imposible de detectar, cuando las cuestiones “internas” superan la frontera entre nosotros y lo “externo”

- 3) **La ilusión de hacerse cargo**, es bueno ser “proactivo”, los gerentes llegan a pensar que hay una necesidad de hacerse cargo de afrontar los problemas, esto puede significar que se debe hacer frente a los problemas, sin esperar a que alguien más se haga cargo, sin embargo la “proactividad” es reactividad disfrazada, si nos volvemos más agresivos para luchar contra el “enemigo externo”, estamos reaccionando. La verdadera proactividad surge de ver cómo intensificamos nuestros propios problemas, lo cual es producto de nuestro modo de pensar, no de nuestro estado emocional.
- 4) **La fijación en los hechos**. La constante preocupación por los hechos domina las deliberaciones empresariales, nuestra fijación en los hechos forma parte de nuestro programa evolutivo. El aprendizaje generativo no se puede sostener en una organización si el pensamiento de la gente está dominado por los hechos inmediatos; si nos concentramos en los hechos, a lo sumo podemos predecir un hecho antes de que ocurra, para tener una reacción óptima.
- 5) **La parábola de la rana hervida**. La mala adaptación a amenazas crecientes para la supervivencia aparece con tanta frecuencia en los estudios sistémicos de los fracasos empresariales que ha dado nacimiento de la “parábola de la rana hervida” Para aprender a ver los procesos lentos y graduales tenemos que aminorar nuestro ritmo frenético y prestar atención no sólo a lo evidente sino a lo sutil. Si nos sentamos a mirar los charcos dejados por la marea no veremos, pero si nos detenemos a observar, podremos encontrar cosas que no se habían visto a la primera.
- 6) **La ilusión de que “se aprende con la experiencia”** La experiencia directa constituye un potente medio de aprendizaje, aprendemos mediante ensayo y error. Todos poseemos un “horizonte de aprendizaje”, una anchura de visión en el tiempo y espacio, dentro de la cual evaluamos la eficacia. Cuando nuestros actos tienen consecuencias que trascienden el horizonte de aprendizaje, se vuelve imposible aprender de la experiencia directa.

Por dicha razón, existe un dilema del aprendizaje que afrontan las organizaciones; se aprende mejor de la experiencia, pero nunca experimentamos directamente las consecuencias de muchas de nuestras decisiones más importantes.

- 7) **El mito del equipo administrativo.** Para batallar contra estos dilemas y problemas se yergue el “equipo administrativo”, el cual resulta ser un grupo selecto de managers energéticos y experimentados que representan diversas funciones y pericias de la organización. Dichos equipos funcionan bien con problemas rutinarios, pero cuando enfrentan problemas complejos que pueden ser embarazosos o amenazadores. Nuestra educación no nos capacita para admitir que no conocemos la respuesta y la mayoría de las empresas refuerzan esta idea al recompensar a las personas que saben defender sus puntos de vista pero no indagar los problemas complejos. Ante la incertidumbre o la ignorancia aprendemos a defendernos del dolor de manifestarlas. A esto se le conoce como “incompetencia calificada”, que son equipos hechos para cerrarse al aprendizaje.

Por otro lado, de acuerdo con Chiavenato (2014) la organización por sí sola no es capaz de crear nuevos conocimientos, necesita de los individuos que la conforman y de la interacción que se tiene dentro de diversos grupos. El conocimiento se transforma en un activo que se puede ampliar y cristalizar en grupos por medio de la discusión de temas y cuando los individuos que participan comparten sus experiencias y observaciones sobre un punto en particular o general.

Mientras que Nonaka refiere que actualmente en una economía que está constantemente inmersa en cambios, lo único que está asegurado es la incertidumbre hacía algo, por lo que “la única ventaja competitiva duradera y segura, es el conocimiento” (Nonaka, 2007, pág. 1)

Los autores Nonaka y Takeuchi, expresan que al igual que los individuos cambian constantemente, las empresas y organizaciones no están exentas de este fenómeno (cambios tecnológicos acelerados y economías turbulentas), y consideran dos tipos de actividades para obtener aprendizaje, uno es el *know how*, que sirve para resolver problemas utilizando premisas existentes; mientras que el segundo, trata de establecer nuevas premisas para superar las existentes. A estos tipos de conocimiento se les conoce

como aprendizaje tipo 1 y aprendizaje tipo 2. O aprendizaje de un ciclo y aprendizaje de doble ciclo.

Asimismo, existe un acuerdo generalizado en cuanto a que el aprendizaje organizacional es un proceso de cambio adaptativo influido por las experiencias pasadas, centrado en desarrollar o modificar rutinas y apoyado por la memoria de la organización.

El aprendizaje de doble ciclo, es una actividad cotidiana en la organización, las organizaciones crean nuevo conocimiento durante todo el tiempo, y del mismo modo todos los días se recrean perspectivas, los marcos teóricos y las premisas existentes. En otras palabras, estos autores resumen que la capacidad de aprendizaje de doble ciclo es parte de la constitución de la organización creadora de conocimiento y no depende de la premisa de que exista una respuesta correcta. (2005, págs. 54-55)

Argyris y Schon, de acuerdo con Del Rio Cortina & Santisteban Roja (2011), sostienen que las organizaciones que son capaces de desarrollar el aprendizaje organizacional, inician con procesos rutinarios simples, que no cuestionan la estructura de la organización, su forma de relacionarse con el entorno, sus valores o sus procesos de toma de decisiones; luego se llega a un segundo nivel en el que se busca la reestructuración organizacional, siempre tomando como punto de partida el aprendizaje individual que cuestiona la racionalidad de las acciones. (pág. 250)

Dichos autores también son conocidos por considerar el aprendizaje en función de la detección y la corrección de errores en las organizaciones, lo cual siempre determinado por las variables reguladoras (lo que domina el comportamiento de los individuos en la organización) lo cual deriva en modelos de comportamiento.

De acuerdo con los autores Robbins & Judge, el aprendizaje tiene lugar tanto en el trabajo como antes de éste, por lo tanto, los gerentes deben de buscar la manera en que puedan enseñar a sus empleados a comportarse, de tal forma que la organización se beneficie al máximo, esto quiere decir que deben saber modelar el comportamiento de sus empleados. El comportamiento se puede modelar al reforzar de modo sistemático cada etapa sucesiva en que el individuo avance hacía la respuesta deseada. El reforzamiento se incrementará de conforme las respuestas se acerquen al comportamiento que se desea.,

Continuando con dichos autores, presentan cuatro formas para poder modelar el comportamiento en una organización: reforzamiento positivo, reforzamiento negativo, castigo y extinción.

Reforzamiento positivo	proporcionar algo agradable después de cierta respuesta
Reforzamiento negativo	evitar cierta consecuencia desagradable después de concluir algo
Castigo	Una condición desagradable es un intento de eliminar un comportamiento indeseable
Extinción	Eliminar cualquier reforzamiento que sostenga un comportamiento. Cuando no se refuerza el comportamiento tiene a extinguirse en forma gradual.

Cuadro 6. Formas de modelar el comportamiento. Fuente: Elaboración propia con información de (Robbins & Judge, 2009, pág. 59)

En opinión de Chiavenato (2014), la administración siempre ha mostrado un interés particular por la creación de protocolos de aprendizaje que incluyan los principios de todos los enfoques. Un claro ejemplo dentro de las organizaciones son la capacitación y el desarrollo del personal, en donde cada persona tiene sus propios métodos, ritmos, estímulos y conocimientos previos para aprender de acuerdo con el puesto que desempeña y su motivación.

Es importante tomar en cuenta que dicho aprendizaje puede ser adquirido tanto interna como externamente. Los administradores siempre buscaran que los colaboradores empleen todo lo que aprenden para aplicarlo en los procesos necesarios para alcanzar las metas que la organización tiene planteadas. Para explicar mejor lo anterior, Chiavenato nos propone el siguiente esquema donde plasma los tipos de modelaje del comportamiento

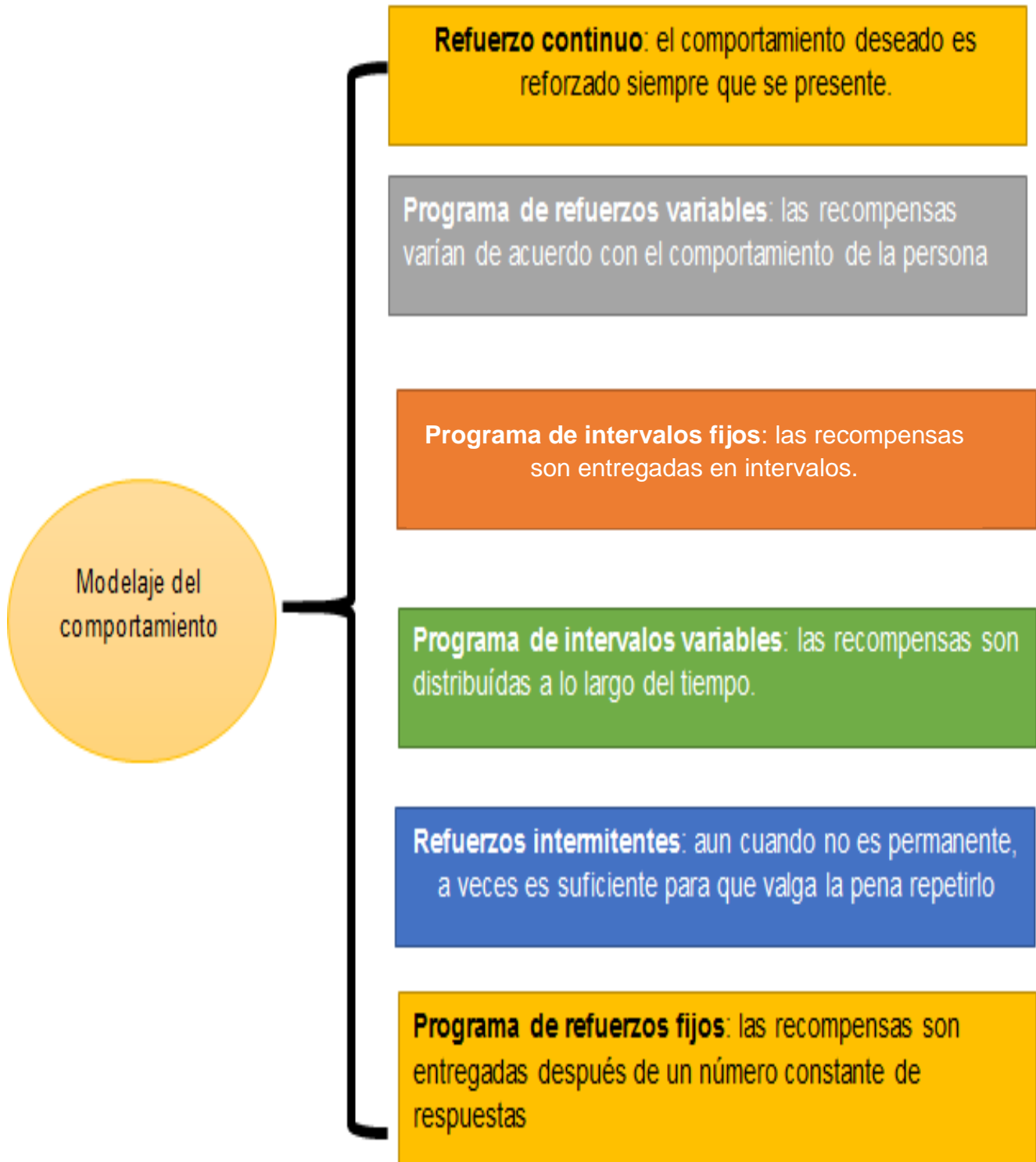


Figura 19. Métodos para modelar el comportamiento. Fuente (Chiavenato, 2014 , pág. 158)

Complementando el esquema de Chiavenato, el siguiente cuadro de Robbins & Judge, (2009) explica mejor los tipos de programas de reforzamiento para modelar el comportamiento dentro de una organización.

Programa de reforzamiento	Naturaleza del reforzamiento	Efecto el comportamiento	Ejemplo
Continuo	La recompensa se da después de que ocurre el comportamiento que se desea.	Se aprende rápido el comportamiento nuevo	Elogios
Intervalo fijo	El tiempo se entrega a intervalos fijos.	Desempeño promedio a irregular con extinción rápida	Pagos semanales
Intervalo variable	La recompensa se entrega a intervalos	Desempeño moderadamente alto y estable con extinción lenta.	Cuestionarios sorpresa
Razón fija	Se concede un premio por cantidades fijas de producción	Desempeño alto y estable que se obtiene con rapidez, pero también se extingue rápido	Pago a destajo
Razón variable	La recompensa se da según cantidades variables de producción	Desempeño muy alto con extinción lenta	Ventas por comisión

Cuadro 7. Tipos de programas de reforzamiento. Fuente: (Robbins & Judge, 2009, pág. 60)

1	Existe una visión compartida y todos los miembros están de acuerdo con ello
2	Las personas desechan sus anteriores maneras de pensar y las rutinas estandarizadas que usaban para resolver problemas o ejecutar trabajos
3	Los miembros piensan en todos los procesos, actividades, funciones e interacción de la organización con el entorno, como parte de un sistema de interrelaciones.
4	Las personas se comunican abiertamente ente si a través de fronteras verticales y horizontales, sin temor a las críticas o a los castigos.
5	Las personas subordinan sus intereses personales y departamentales para trabajar juntas con el objeto de alcanzar el visón compartida de la organización.

Cuadro. 8. Características de la Organización que aprende. Fuente. (Chiavenato, 2014, pág. 166)

Para poder medir el aprendizaje se ha desarrollado lo que, en la economía se conoce como curva de aprendizaje. La cual está relacionada con la producción acumulada (Q) durante diferentes periodos, y la experiencia y el aprendizaje con el costo medio. La existencia del aprendizaje a través de este método es una relación positiva entre la producción acumulada y la productividad.

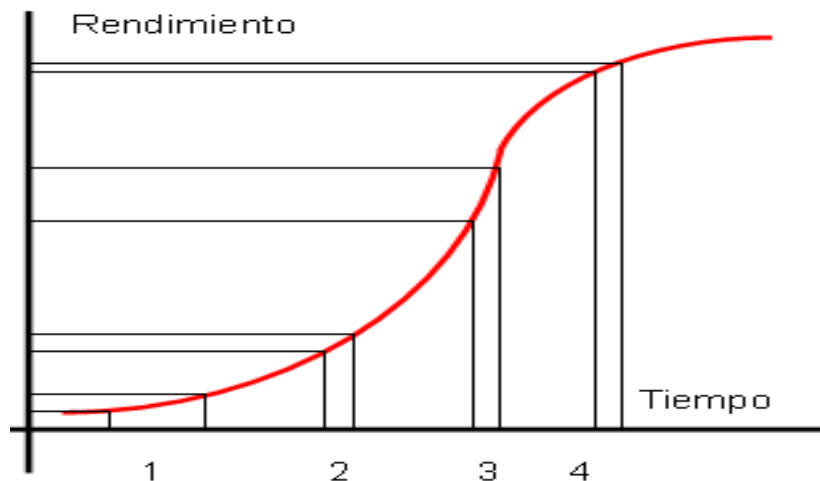


Figura 20. Curva de aprendizaje. Fuente Robert Canales Mora

Finalmente, Del Rio Cortina & Santisteban Roja, presentan un cuadro, rescatando a los autores más representativos sobre el aprendizaje organizacional.

Autores	Aporte
(Argyris & Schon, 1999)	Aprendizaje organizacional es un proceso antirrutinario
(Garvin, 1994)	La organización es capaz de crear, adquirir, transferir conocimiento
(Drucker, 1999)	A través del aprendizaje la organización puede adaptarse a los cambios del entorno
(Ciborra & Andreu, 2001)	El aprendizaje organizacional es un sistema de recurso y capacidades
(Camison, 2002)	El aprendizaje organizacional permite mantener ventaja competitiva
(Dogson, 1993)	A través del aprendizaje organizacional se mejoran las habilidades de fuerza de trabajo
(Zack, 1999)	AO, habilidad para explotar el conocimiento mejor que la competencia
(De Geus, 1998)	La única ventaja competitiva que tiene una organización es la de adquirir conocimiento.
(Nonaka & Takeuchi, 1999)	Para convertir el conocimiento individual en organizacional deben existir diálogo, discusión, observación, imitación, práctica y experimentación
(Choo, 1999)	Las organizaciones crean nuevo conocimiento a partir de las experiencias de sus empleados.
(Marquardt, 1996)	Organización que aprende es una organización que aprende colectivamente y se transforma o cambia continuamente
Peter Sengue (1995)	Aprendizaje colaborativo y los principales problemas de aprendizaje en las organizcaiones. <i>La quinta disciplina.</i>

(Aramburu, 2000) El aprendizaje está asociado tanto al cambio del comportamiento organizativo como la creación de una base de conocimiento que la soporte

Cuadro 9. Principales autores sobre el aprendizaje organizacional. Fuente (Del Rio Cortina & Santisteban Roja , 2011, pág. 262)

CAPITULO 3. Pequeñas y medianas empresas en México.

3.1. Introducción a las Pymes.

Para efectos de esta investigación en principio definiremos lo que se entiende por el término empresa. Una empresa es una entidad económica que persigue el logro de sus metas y objetivos, algunos de esos objetivos pueden ser traducidos en utilidades o en resultados esperados, dependiendo de si la entidad económica tiene fines de lucro o no.

Las principales características de una empresa de acuerdo con Valencia Rodríguez, son las siguientes:

- a) Es una persona jurídica, ya que se trata de una entidad con derechos y obligaciones establecidas por la ley.
- b) Es una entidad económica porque tiene la finalidad lucrativa, es decir, su principal objetivo es económico, mediante la generación de utilidades.
- c) Es una entidad social, ya que su propósito es servir a la sociedad en la que se encuentra inmersa.

Además, Rodríguez Valencia define a la empresa como: “el ente que crea riqueza, poniendo en operación recursos organizacionales (humanos, técnicos, materiales, financieros) para transformar insumos en bienes o servicios terminados, de acuerdo con los objetivos fijados por una administración, interviniendo los motivos de ganancias de utilidad social y de servicio”. (1993, pág. 46)

Por otro lado, otros autores definen a la organización “como grupos estructurados de individuos que buscan alcanzar objetivos comunes, por lo que, tanto las empresas, los mercados, como los estados nacionales, son formas de organización que responden a

intereses comunes". (Furubotn, 2000, pág. 271, citado por Mungaray Lagarda & Ramírez Urquidy , 2004, pág 38)

Así mismo, en toda empresa existen ciertos componentes considerados indispensables para su funcionamiento, los componentes básicos de una empresa que atienden a sus objetivos generales son: el personal, materiales, sistemas y equipo.

De acuerdo con (Anzola Rojas, 2010, pág. 11) para el caso específico de las pequeñas y medianas empresas (Pymes), existen algunos criterios que pueden ayudar a crear una idea sobre qué es una pequeña empresa y que se deben tomar en cuenta para poderlas definir.

- ✚ Una pequeña empresa no necesariamente debe de ser propiedad de una sola persona, ya que la condición de propiedad independiente puede ser interpretada de muchas maneras donde se incluyen los accionistas mayoritarios.
- ✚ El requerimiento de operado independiente no necesariamente es exclusivo a la administración de su propietario, pues este término tiene más que ver con el control en el amplio sentido de la palabra que con el quehacer diario y, en ocasiones, esta función de administrar es delegada a un gerente.
- ✚ La definición de pequeña empresa no debe ser ajustada a pequeña, en términos absolutos puesto que es relativa en función del medio en que se desenvuelve, la industria a la cual pertenece, a los programas y políticas de los gobiernos y empresas, así como para la situación específica de la que se trate.

Las pequeñas y medianas empresas, son aquellas entidades económicas que tienen ciertas características, claro que la definición de una empresa depende de distintos factores, como son el tamaño, la producción, el volumen de ventas, la entidad geográfica en la que se localizan, el sector o el nivel de desarrollo de las empresas. Algunas definiciones sobre Pymes son:

- De acuerdo con la Small Business Administration (SBA) de Estados Unidos, la pequeña empresa es aquella que está poseída y operada en forma independiente (es decir, el propietario, es autónomo en su manejo) y no es dominante en su

campo de operación, considerando el número de empleados y del volumen de ventas. (Anzola Rojas, 2010, pág. 14)

- Se puede definir genéricamente a las Pymes como organizaciones subdesarrolladas, porque sus dirigentes poseen una escasa formación (en la mayoría de los casos) y tienen problemas para poder asimilar los conocimientos económicos, organizacionales y de gestión que se requieren para administrar una Pyme, así como que no cuentan con los suficientes recursos financieros, técnicos y/o materiales para llevar a cabo todas sus operaciones, debido a las limitaciones que tienen por su tamaño y composición. (Jaques Fillion, Cisneros Martínez, & Mejía Morelos, 2011, pág. 472)

Importancia de las Pymes en la sociedad.

Como breve antecedente, se puede mencionar que en la mayoría de los países desarrollados y también en los que se encuentran en vías de desarrollo el desempleo de los habitantes se ha incrementado de manera considerable durante los últimos años, de acuerdo con Ricardo Garza Castaño de la Revista Ingenierías, actualmente la tasa de desempleo de los países que conforman la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE)³⁰ es del 8 por ciento, mientras, que por ejemplo en los países que conforman la Unión Europea (EU) es del 12 por ciento. (Garza Castaño , 2000)

Frente a este poco positivo panorama, las personas desempleadas han tenido que buscar diversas alternativas para emplearse, entre otras a través del emprendimiento de negocios propios, utilizando su conocimiento y habilidades como herramientas para ofrecer algún servicio o producto que logre satisfacer las necesidades de la comunidad en la que viven, así de esta manera, tiene una participación en la misma y logran auto-emplearse y obtienen ingresos, que además le brinda la gran oportunidad de ser sus propios jefes, claro que esta modalidad de empleo también implica de un gran esfuerzo y sacrificio por parte del emprendedor, además de el gran riesgo que implica para muchos de ellos, ya que para poder emprender es necesario invertir tiempo y recursos en busca de un beneficio mayor.

³⁰ **OCDE** Fundada en 1961, la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE) agrupa a 35 países miembros y su misión es promover políticas que mejoren el bienestar económico y social de las personas alrededor del mundo.
<http://www.oecd.org/centrodemexico/laocde/>

Para Rodríguez Valencia, la importancia de las Pymes se ve reflejada a lo largo de la historia, las micros, pequeñas y medianas empresas han proporcionado una de las mejores alternativas para la independencia económica, se les puede considerar como una gran oportunidad, por medio de la cual los grupos que tienen mayor desventaja económica han podido iniciarse y consolidarse por méritos propios, además de ofrecer una opción fundamental para la expansión económica del país. Adicionalmente las Pymes ofrecen un campo experimental que permite la creación de nuevos productos, nuevas ideas, técnicas y formas de hacer las cosas (1993, pág. 26)

Además, de acuerdo con el mismo autor (1993, pág 46) las empresas (micro, pequeñas o medianas) son consideradas como factores fundamentales para el desarrollo económico de un país. Por lo tanto, la empresa desempeña diversas funciones dentro de la sociedad como son:

- a) Responden a las demandas concretas de los consumidores
- b) Crean nuevos productos o servicios
- c) Generan empleos.
- d) Contribuyen al crecimiento económico
- e) Reforzar la productividad

Hoy en día las pequeñas y medianas empresas constituyen, el centro del sistema económico de nuestro país. Su crecimiento se debe a la masificación de la sociedad, a la necesidad de concentrar grandes capitales y recursos técnicos para el adecuado funcionamiento de la producción y de los servicios. Desde el punto de vista individual un negocio puede parecer aparentemente insignificante, sin embargo, en su tamaño de conjunto es realmente grande, no sólo hablando en cifras, sino por su contribución a la economía local y nacional. (Rodríguez Valencia , 1993, pág. 24)

Al hablar de Pymes hay que tomar en cuenta que existen distintos tipos, como pueden ser las de propietario independiente, familiares, la de unos cuantos obreros o empleados, las empresas caseras, artesanales y las manufactureras, dichas empresas generalmente tienen poco valor agregado, sin embargo se reconoce su papel en la

generación de empleos y, en países más desarrollados, como generadores de innovación

3.2. Clasificación de las Pymes. .

Las empresas pertenecen a las clasificaciones de micro, pequeñas y/o medianas. Los criterios utilizados para determinar el tamaño son distintos y cambian de acuerdo al país que los evalúa, sin embargo, entre ellos existen comunes denominadores como el número de personas que emplean, el volumen de ventas y/o el número de activos fijos con los que se cuentan. En México la encargada de clasificar a las empresas es la Secretaría de Economía, que define los criterios y parámetros de clasificación. A continuación, se presenta el cuadro de clasificación. (Góngora Pérez, 2013)

Estratificación									
sector	micro			Pequeña			mediana		
	personal	rango de ventas anuales (mdp)	tope máximo	personal	rango de ventas anuales (mdp)	tope máximo	personal	rango de ventas anuales (mdp)	tope máximo
industria	de 0-10	hasta 4	4.6	de 11-50	4.01 hasta 100	95	51-250	100.01 hasta 250	250
comercio	de 0-10	hasta 4	4.6	de 11-30	4.01 hasta 100	93	31-100	100.01 hasta 251	235
servicios	de 0-10	hasta 4	4.6	de 11-50	4.01 hasta 100	95	51-250	100.01 hasta 252	235

Cuadro 10. Estratificación de las Pymes en México. Fuente: (Góngora Pérez, 2013)

También podemos clasificar a las Pymes de acuerdo al tipo de sector al que perteneces, como pueden ser el industrial, el comercial o el de servicios,

a) Industriales: en este tipo de empresas tenemos varios subtipos.

- 1) Empresas extractivas: son las que se dedican a la extracción y explotación de las riquezas naturales, sin modificar su estado original, que a su vez este tipo de empresas se subdividen en; de recursos renovables y de recursos no renovables.
- 2) Industrias de transformación: son las que se dedican a adquirir materia prima para someterla a un proceso de transformación o manufactura que al final obtendrá un producto con características y naturalezas diferentes a los que fueron adquiridos en un inicio. En este tipo de empresas se combina el esfuerzo humano con el empleo de maquinaria para la transformación de la materia prima.

b) Servicios

Las empresas de servicios son aquellas que con el esfuerzo humano generan un servicio para la mayor parte de una colectividad en determinada región sin que el producto objeto del servicio tenga naturaleza corpórea.

Rodríguez Valencia (1993, pág. 67) clasifica tres subtipos de empresas de servicios, las cuales son:

1. Sin concesión: son aquellas empresas que no requieren más allá que algunos permisos, licencias de funcionamiento de las autoridades para poder operar.
2. Concesionadas por el estado: son aquellas cuya índole es de carácter financiero.
3. Concesionadas no financiera: aquellas autorizadas por el Estado, pero sus servicios no son de carácter financiero.

c) Comerciales:

Son las empresas dedicadas a adquirir ciertos tipos de bienes o productos, con la finalidad de venderlos posteriormente en el mismo estado físico en el que fueron adquiridos, aumentando el precio de adquisición o costo en un porcentaje denominado "margen de utilidad". La principal característica de este tipo de empresas es el fungir como intermediarias entre el productor y el consumidor. Algunos tipos de empresas comerciales pueden ser: mayoristas, cadenas de tiendas, concesionarios, distribuidores, detallistas, etc.

3.3. Panorama general de las Pymes en México

Uno de los grandes problemas relacionados con el estudio e investigación de las Pymes, es que tanto en México como en el resto del mundo, es que muchas de esas empresas “caseras” se encuentran sumergidas en la economía informal. Incluso el autor Anzola Rojas, (2010) señala que en Latinoamérica siete de cada diez empresas se encuentran funcionando dentro de la informalidad, dado que son países que están conformados en un 95% por micro y pequeñas empresas; el origen de este tipo de empresas en México es de carácter familiar, la necesidad de no cambiar de ubicación y las dificultades de acceder a un empleo así como la necesidad de generar ingresos son los factores que marcan los antecedentes de las Pymes.

Las pequeñas y medianas empresas se han convertido en los últimos años en uno de los principales eslabones del desarrollo económico del país, no sólo por los lazos comerciales que estos propician. Además, son un factor importante en la generación de empleos y de auto empleos, sirviendo como acceso para muchas familias mexicanas a un trabajo digno que les permite hacer frente a sus actividades diarias, de igual modo contribuyen en el producto interno bruto que se genera anualmente en el país.

En base a datos obtenidos del Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI) en México existen aproximadamente 4 millones 15 mil unidades empresariales, de las cuales 99.8% son Pymes que generan 52% del Producto Interno Bruto (PIB) y 72% del empleo en el país.

Esta es una de las principales razones por las que el gobierno Federal ha creado diversos apoyos para los pequeños empresarios, con la finalidad de alentar a la población a crear diversas fuentes de crecimiento basadas en la efectiva detección de las necesidades que tiene la población en el país, adicionadas con el ingenio y creatividad que caracterizan al mexicano.

Por otra parte, en la página web de PROMÉXICO³¹, la Secretaría de Economía a través de la Subsecretaría de la pequeña y mediana empresa, crean el programa de oferta exportable Pyme, mismo que busca impulsar y facilitar la incorporación y comercialización de las micros, pequeñas y medianas empresas a la actividad exportadora en el corto y mediano plazo es decir se pretende con ello la internacionalización de las empresas mexicanas.

Con ese espíritu PROMEXICO refiere algunas de las ventajas y desventajas sobre las Pymes:

Ventajas

- ✓ Importante motor de desarrollo del país.
- ✓ Gozan de una gran movilidad, lo cual les permite ampliar o disminuir el tamaño de la planta, así como cambiar los procesos técnicos necesarios.
- ✓ Son dinámicas y tienen posibilidad de crecimiento y de llegar a convertirse en una empresa grande.
- ✓ Absorben una porción importante de la población económicamente activa, debido a su gran capacidad de generar empleos.
- ✓ Asimilan y adaptan nuevas tecnologías con relativa facilidad.
- ✓ Se establecen en diversas regiones del país y contribuyen al desarrollo local y regional por sus efectos multiplicadores.
- ✓ Cuentan con una buena administración, aunque en muchos casos influenciada por la opinión personal o de los propietarios del negocio.

Desventajas:

- No se hace una reinversión de las utilidades para mejorar el equipo y las técnicas de producción.

³¹ **ProMéxico** es el organismo del gobierno federal encargado de coordinar las estrategias dirigidas al fortalecimiento de la participación de México en la economía internacional, apoyando el proceso exportador de empresas establecidas en nuestro país y coordinando acciones encaminadas a la atracción de inversión extranjera. <http://www.promexico.mx/>

Aprendizaje Organizacional en Pymes.

- Al no poder pagar salarios competitivos, esto representa un freno a la hora de contratar personal capacitado y especializado.
- Los controles de calidad son mínimos o no existen. Lo cual provoca que la calidad en las unidades producidas no sea competitiva en el mercado.
- No pueden absorber los gastos de capacitación y actualización del personal, pero cuando lo hacen, enfrentan el problema de la fuga de personal capacitado.
- También presentan problemas derivados de la falta de organización como: ventas insuficientes, debilidad competitiva, mal servicio, mala atención al público, precios altos o baja calidad, activos fijos excesivos, ubicación no planeada , descontrol de inventarios, problemas de impuestos y falta de financiamiento adecuado y oportuno.

Complementando la información anterior, también podemos ver las características positivas y negativas que tienen la Pymes de acuerdo al libro *Economía de la empresa*.

Características positivas de las Pymes	Características negativas de las Pymes
Organización flexible	Poca formación empresarial
Integración del personal	Poca capacidad financiera
Desarrollo en mercados intersticiales	Cualificación y formación técnica del personal
Creadoras de empleos	Obsolescencia tecnológica

Cuadro 11. Características de las Pymes. Fuente (Alfaro Giménez , González Fernández , & Pina Massachs , 2013, pág. 142)

Para Rodríguez Valencia, los principales problemas a los que se enfrentan las Pymes son las que se presentan en el siguiente cuadro.

Principales problemas de las Pymes
Limitada capacidad de negociación por falta de organización y deficiente dirección.
Escasa cultura tecnológica
Improvisación y carencia de normas de calidad
Ausentismo del personal
Constante aumento en los costos de las materias primas
La mala calidad de los materiales
Marginación respecto a los apoyos institucionales
Falta de garantías para acceder a créditos bancarios
Excesiva regulación gubernamental

Cuadro 12. Problemas de las Pymes (Rodríguez Valencia , 1993, pág. 51)

En relación con el cuadro anterior, en el periódico El Financiero en una nota online, (López, 2016) comparte información sobre las principales causas de fracaso en las Pymes mexicanas, que en comparación con otros países latinoamericanos como Brasil o Colombia, el índice de probabilidad de sobrevivir al segundo año son muy bajas. De acuerdo con Jair López, las principales razones por las que el 75 % de los emprendimientos en México fracasan son las siguientes:

- ❖ Finanzas débiles.
- ❖ Falta de objetivos.
- ❖ Planeación deficiente.

El Financiero expone información sobre la poca esperanza de vida de las empresas A continuación se muestran el promedio en años de las empresas mexicanas por Estado.

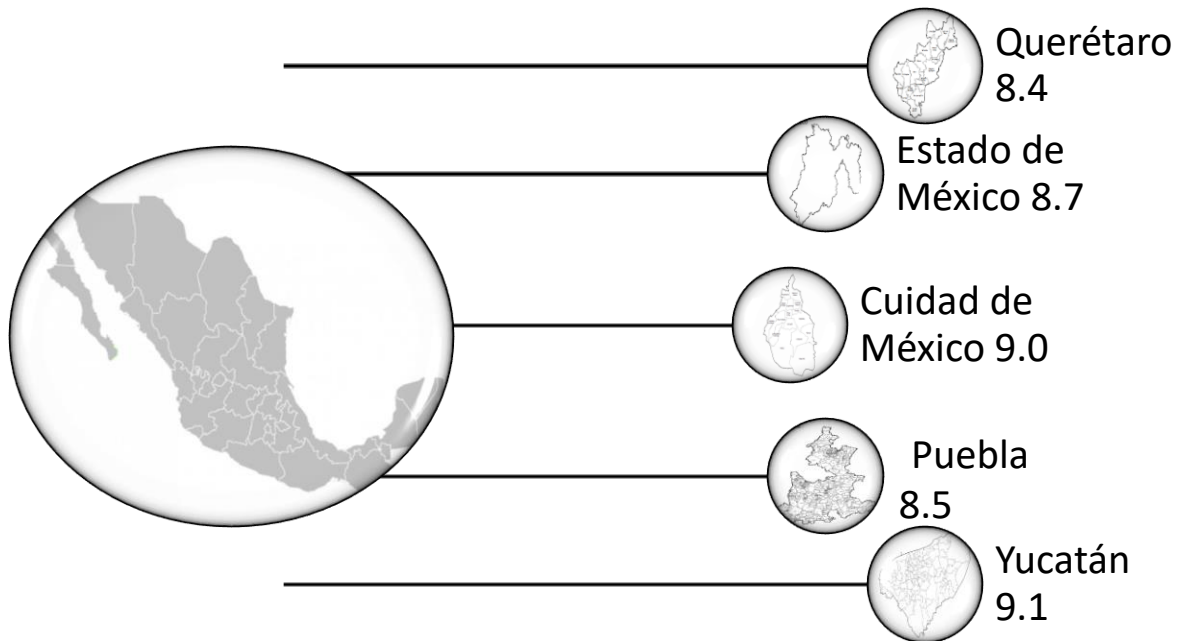


Figura 21. Estados con mayor esperanza de vida expresado en años, datos del 2015. Elaboración propia con información de (López, El Financiero, 2016)

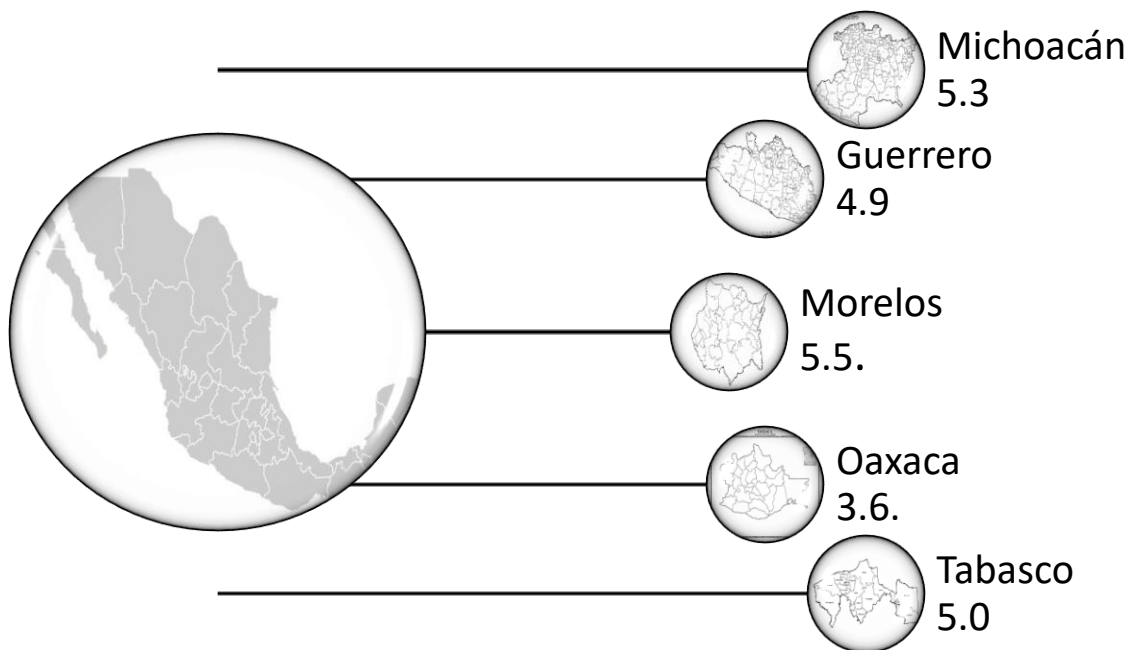


Figura 22. Estados con menor esperanza de vida expresado en años, datos del 2015. Elaboración propia con información de (López, El Financiero, 2016)

Además, también se expone cuáles son los sectores económicos donde se tiene mayor resistencia en términos de esperanza de vida.

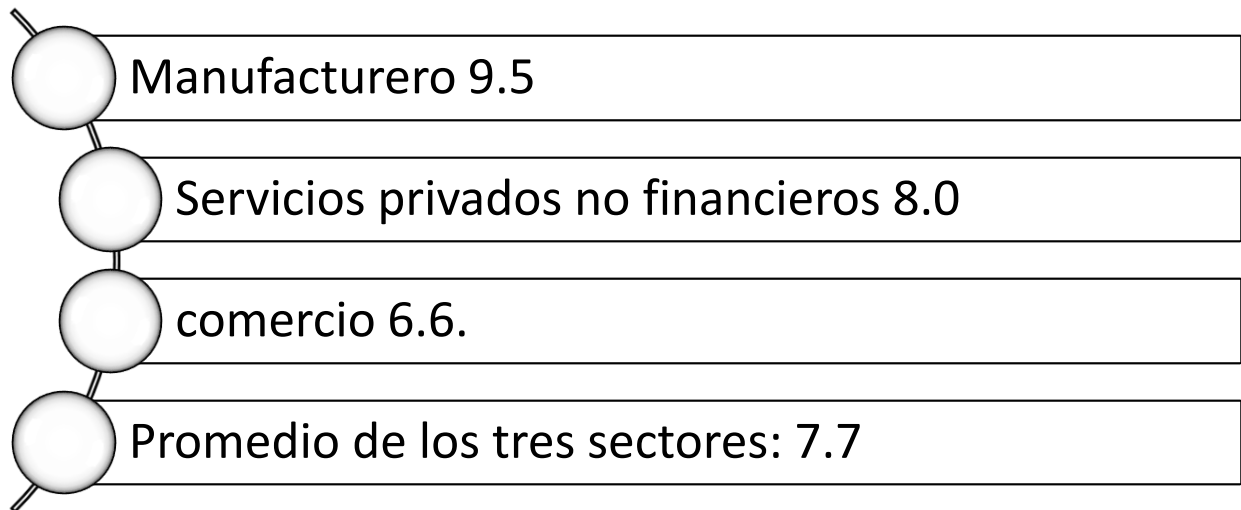


Figura 23. Esperanza de vida de las Pymes por sector, expresado en años. Elaboración propia con información de (López, El Financiero, 2016)

Ante este panorama en el sitio web Gestion.org, Graciela Marker señala que una de las principales razones por la que quiebran las Pymes mexicanas es la falta de una buena gestión.

En ese mismo tenor, el Centro para el Desarrollo de la Competitividad Empresarial (CETRO-CRECE), apunta que sólo el 10% de las Pymes mexicanas llegan a los diez años de vida y logran el éxito esperado.

Si bien, es verdad que los empresarios mexicanos se han tenido que enfrentar a las crisis económicas, sin embargo, al momento de que las empresas fracasan, estos culpan al gobierno por no otorgar apoyos para los emprendedores, o buscan adjudicar esas razones a la economía, política y la sociedad, no obstante, los especialistas en el área, aseguran que las causas están ligadas a factores internos, como la falta de gestión estratégica y administrativa.

Complementando lo anterior, la Comisión Nacional para la Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (Condusef), proporciona información sobre las causas más

frecuentes del fracaso de las empresas mexicanas, las cuales se deben a problemas que la misma tiene para poder vender sus productos o servicios, inconvenientes para producir y operar, negligencia en los controles, falta de una planificación adecuada, y sobre todo la mala gestión. Este tipo de errores, que por lo general ocurren por la falta de conocimientos de los dueños y responsable de las empresas, de acuerdo con ello, sólo dos de cada diez empresarios mexicanos se encuentran capacitados para poder llevar adelante y administrar correctamente su negocio

La preocupación por esas cifras, radica en la importancia que tienen las Pymes en la economía del país, por lo que la Condusef las considera como la columna vertebral de la economía mexicana., a pesar de ello, es común creer que debido a su reducida magnitud deviene de su incapacidad para desarrollarse a lo que Rodríguez Valencia (1993, págs. 50-51) hace algunas observaciones que podrían ayudar al desarrollo de las Pymes, las cuales se presentan a continuación:

- a) Para que las Pymes sean eficientes deberán ser dirigidas profesionalmente, para ello es necesario capacitar a los pequeños empresarios en aspectos administrativos.
- b) Los programas de financiamiento no son la única solución para las Pymes. Hay que otorgar los recursos financieros, no desde una perspectiva paternalista, sino hasta tener la certeza de que el trabajo inteligente y lógico se ha implementado
- c) Fomentar la formación integral del pequeño y mediano empresario, esto implicará un enfoque humano y una dimensión trascendente de su labor.

Por otro lado, a pesar de las estadísticas anteriormente presentadas, se tiene información positiva respecto al crecimiento de las Pymes, tomando como referencia los últimos censos económicos que se han realizado en México, el total de las empresas ha venido en aumento durante el último quinquenio, donde el crecimiento porcentual fue del 24%, lo cual se traduce de 3 a 3.7 millones de empresas. Asimismo, es importante mencionar las ciudades en las que hay una mayor concentración de este tipo de empresas, la Ciudad de México registra una mayor presencia, con el 10.3% de empresas, y con un 16.4% de personal ocupado. (Góngora Pérez, 2013)



Figura 24. Entidades federativas donde se localiza una mayor concentración de empresas/personas ocupadas. Fuente: Elaboración propia

Además de la concentración que tienen la mayoría de las Pymes en el país, también es fundamental conocer la información estadística que nos permita comprender mejor el comportamiento de las Pymes en México, de acuerdo con la Encuesta Nacional sobre Productividad y Competitividad de las Micro, Pequeñas y Medianas Empresas (ENAPROCE), dicha encuesta es proporcionada por el Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI), el Instituto Nacional del Emprendedor (INADEM) y el Banco Nacional de Comercio Exterior (BANCOMEXT).

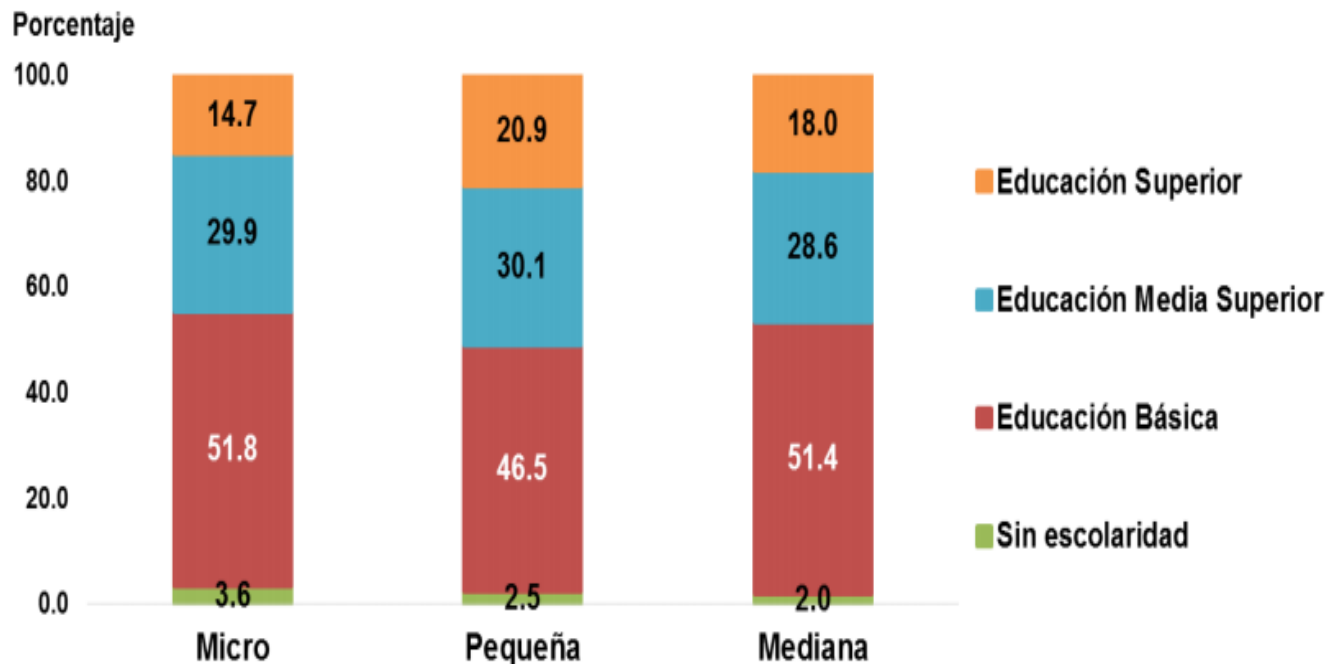
La ENAPROCE se realizó en el 2015 con el objetivo de generar información con alcance nacional para conocer las características de operación y desarrollo de las Pymes mexicanas a través de la medición de sus habilidades gerenciales y de emprendimiento, así como el tipo de apoyos gubernamentales que reciben, lo cual es una herramienta que permite tomar decisiones sobre la cultura de emprendimiento en el país.

La encuesta arrojó información sobre la composición de las Pymes en México, misma que a continuación, se presenta.

Tamaño	Empresas		Personal ocupado.
	Número	Participación %	Participación %
Micro	3, 952, 422	97.6	75.4
Pequeña	79,367	2	13.5
Mediana	16, 754	0.4	11.1
Total	4,048,543	100	100

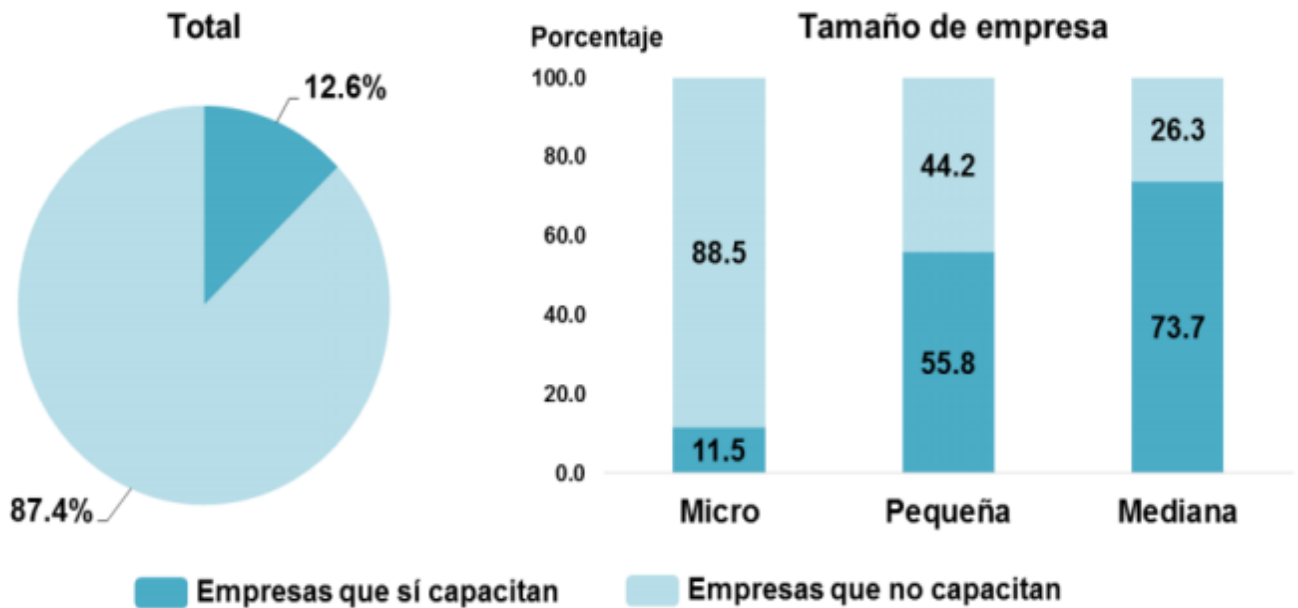
Cuadro 13. Número de empresas por tamaño y personal ocupado. Fuente: (ENAPROCE, 2015)

Además, se exponen indicadores de productividad, competitividad y habilidades gerenciales, entre otros. Asimismo, en la siguiente gráfica, se muestra el nivel educativo que tiene el personal empleado en las Pymes, y ubicarlos de acuerdo al tamaño de la empresa, tal como se puede apreciar.



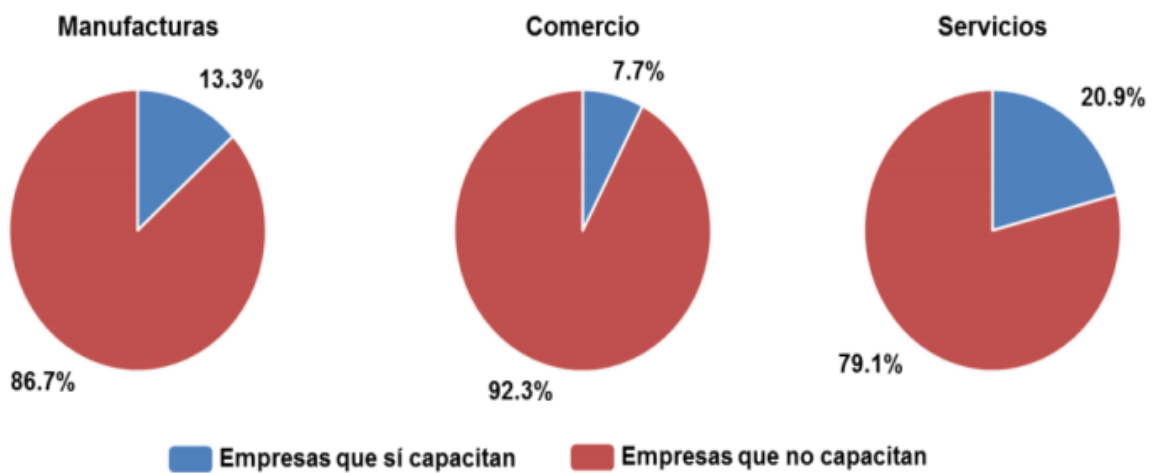
Gráfica 1. Distribución del personal ocupado total según nivel de escolaridad por tamaño de empresa. Fuente (ENAPROCE, 2015)

En esta investigación, se destaca como un factor que interviene en la permanencia de las Pymes, la capacitación que brindan éstas sus empleados.



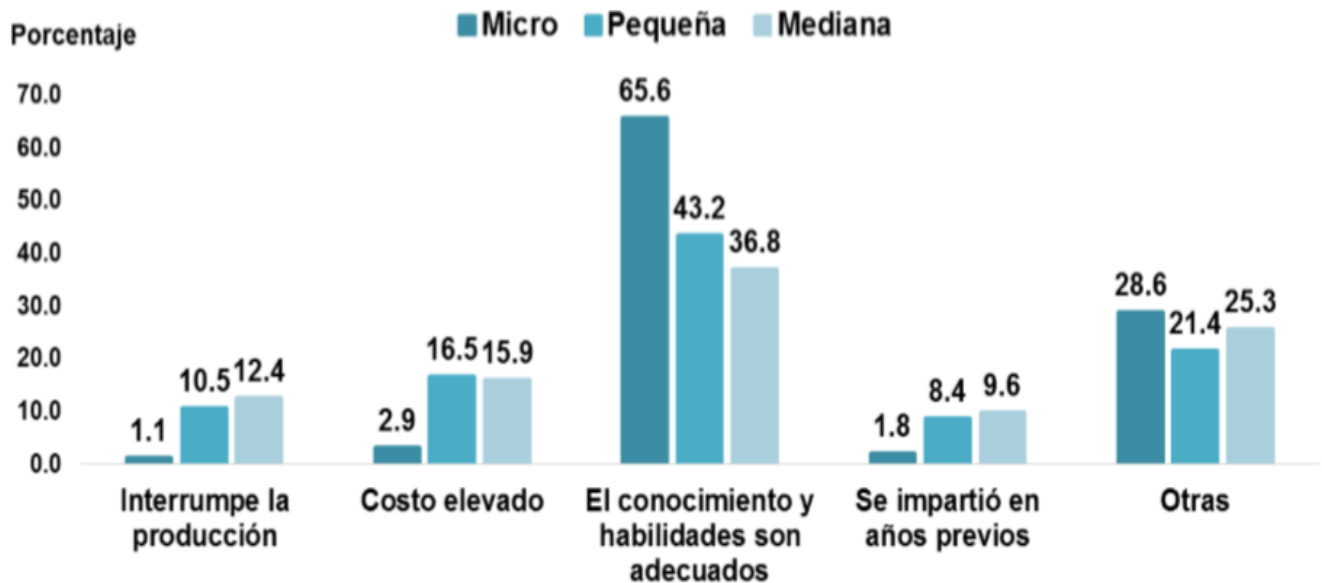
Gráfica 2. Distribución del número de empresas que imparten capacitación a su personal ocupado. Fuente: (ENAPROCE, 2015)

Como se observa, las micros y pequeñas empresas, muestran una ausencia significativa de capacitación en sus empleados, a diferencia de las empresas medianas que tienen una preocupación mayor en ese aspecto.

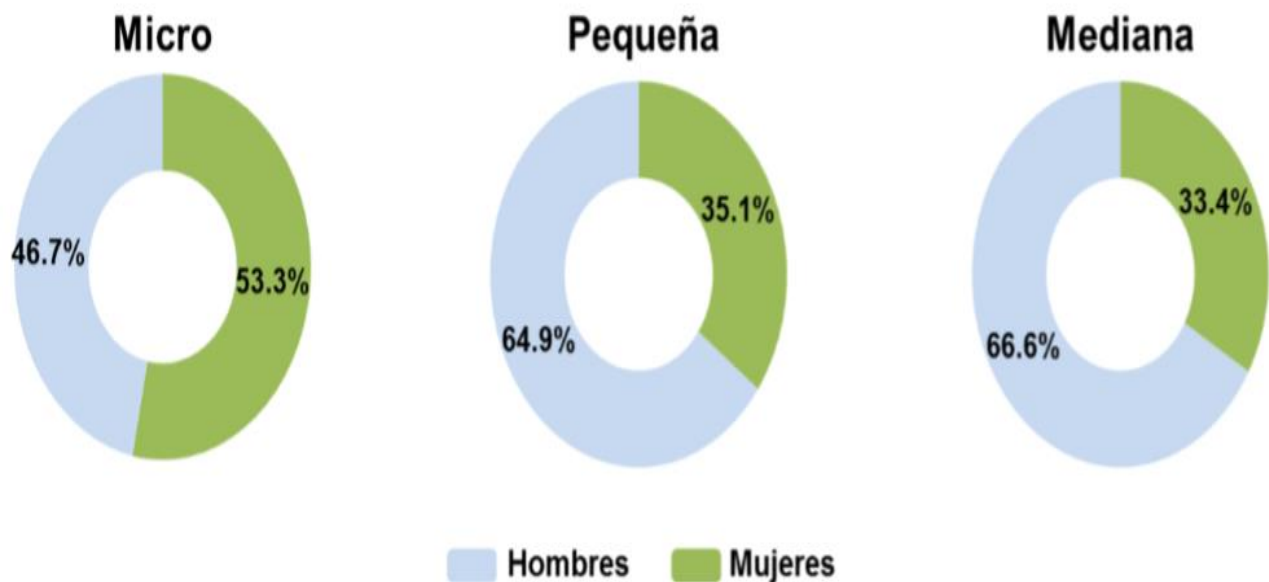


Gráfica 3. Distribución del número de empresas que imparten capacitación al personal ocupado por sector de actividad económica. Fuente: (ENAPROCE, 2015)

En la siguiente gráfica se exponen las razones por las que no se ofreció capacitación en este tipo de empresas.



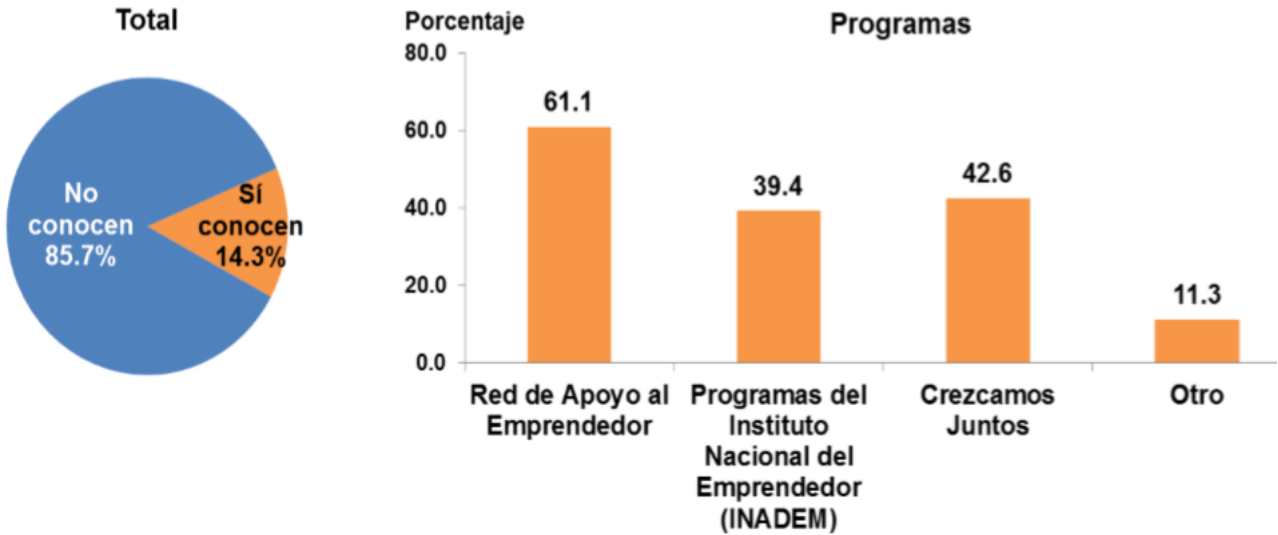
Gráfica 4. Distribución del número de empresas según la causa por la que no impartieron capacitación por tamaño de empresa. Fuente: (ENAPROCE, 2015)



Gráfica 5. Distribución del personal ocupado que recibió capacitación por sexo y tamaño de empresa. Fuente: (ENAPROCE, 2015)

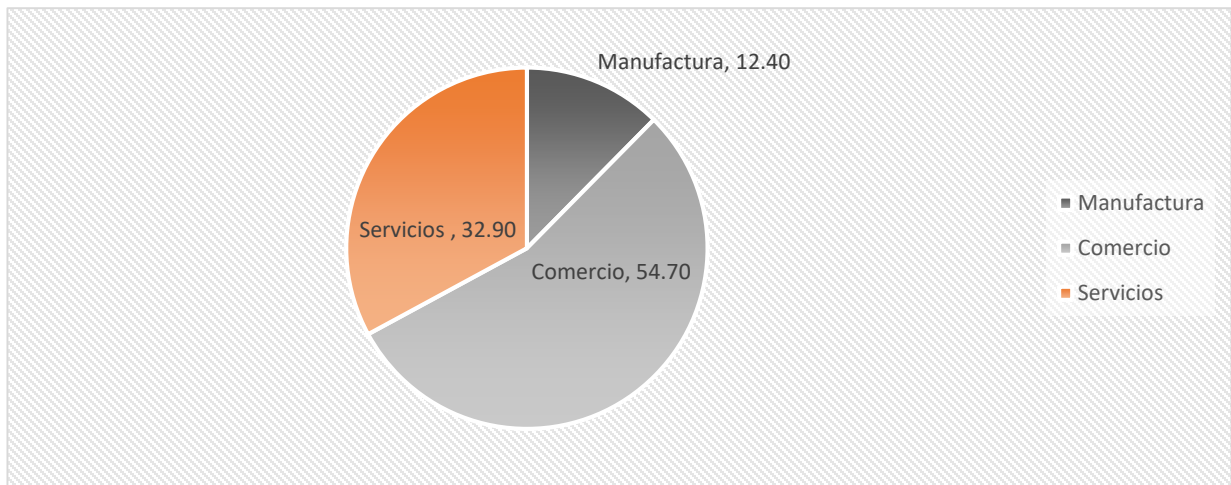
Crecimiento de las Pymes y programas de apoyo.

Actualmente existen distintos programas de apoyo para emprendedores, sin embargo, un gran porcentaje de éstos los desconocen.

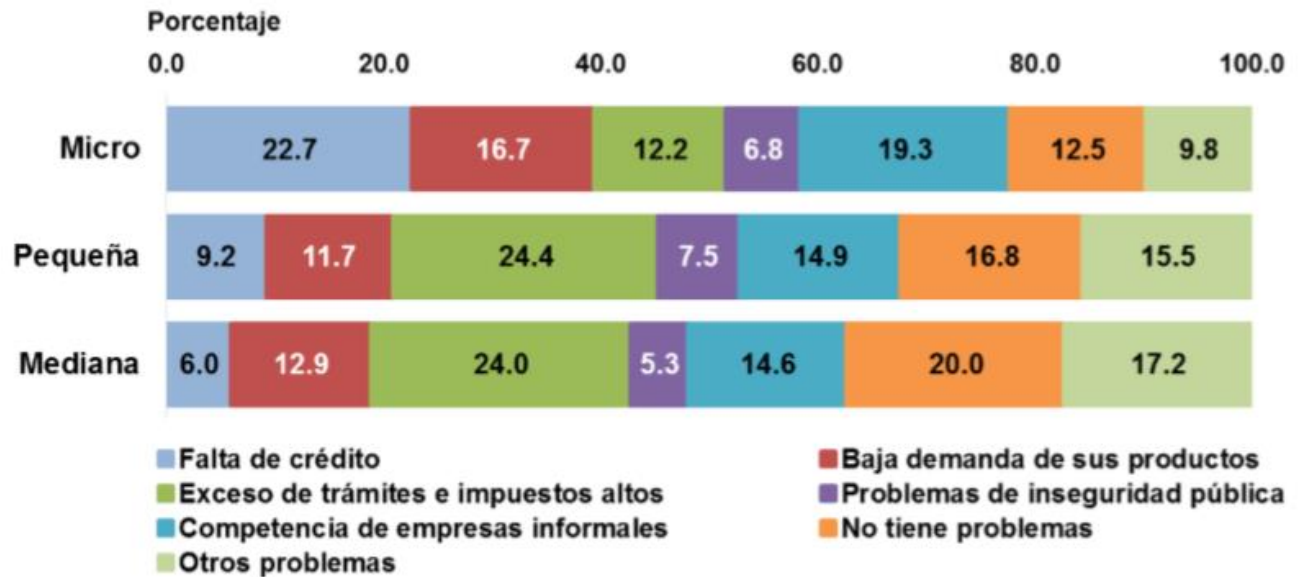


Nota: Los porcentajes no suman 100% debido a que las empresas podrían conocer más de un programa.

Gráfica 6. Distribución del número de empresas según su conocimiento de los programas de promoción y apoyo del gobierno federal. Fuente: (ENAPROCE, 2015)



Gráfica 7. Distribución del número de empresas según su conocimiento de los programas de promoción y apoyo del gobierno federal, por sector de actividad económica. Fuente: (ENAPROCE, 2015)



Gráfica 8. Distribución del número de empresas según la causa principal por la que consideran que sus negocios no crecen, por tamaño de empresa. Fuente: (ENAPROCE, 2015)

Gracias a los censos e investigaciones sobre las Pymes en México, ENAPROCE, las clasifica en quince sectores estratégicos que tienen más incidencia en el país:

Alimentos, bebidas, tabaco y confitería.

- ✚ Electrodomésticos
- ✚ Electrónicos de comunicación, consumo personal y accesorios
- ✚ Equipo médico e instrumentos de medición
- ✚ Equipo de transporte terrestre, excepto ferroviario
- ✚ Equipo y maquinaria para la industria.
- ✚ Industria textil
- ✚ Productos de madera
- ✚ Plásticos y hules.
- ✚ Productos para la construcción
- ✚ Servicios turísticos
- ✚ Servicio de apoyo a negocios

3.4. Administración de Pymes.

En la administración de las Pymes hay elementos que merecen ser tomados en cuenta, uno de ellos es el tipo de Pyme y de propietario que tiene, la gran mayoría de las micro, pequeñas y medianas empresas obedecen a una composición familiar, otras son operadas en la mayoría por una sola persona, a lo que comúnmente se le denomina como “hombre orquesta”, o en algún otro caso se componen de personas que no tienen relación familiar, “socios”

Para una mejor comprensión se presenta una gráfica que explica lo anterior con respecto al origen de las Pymes.

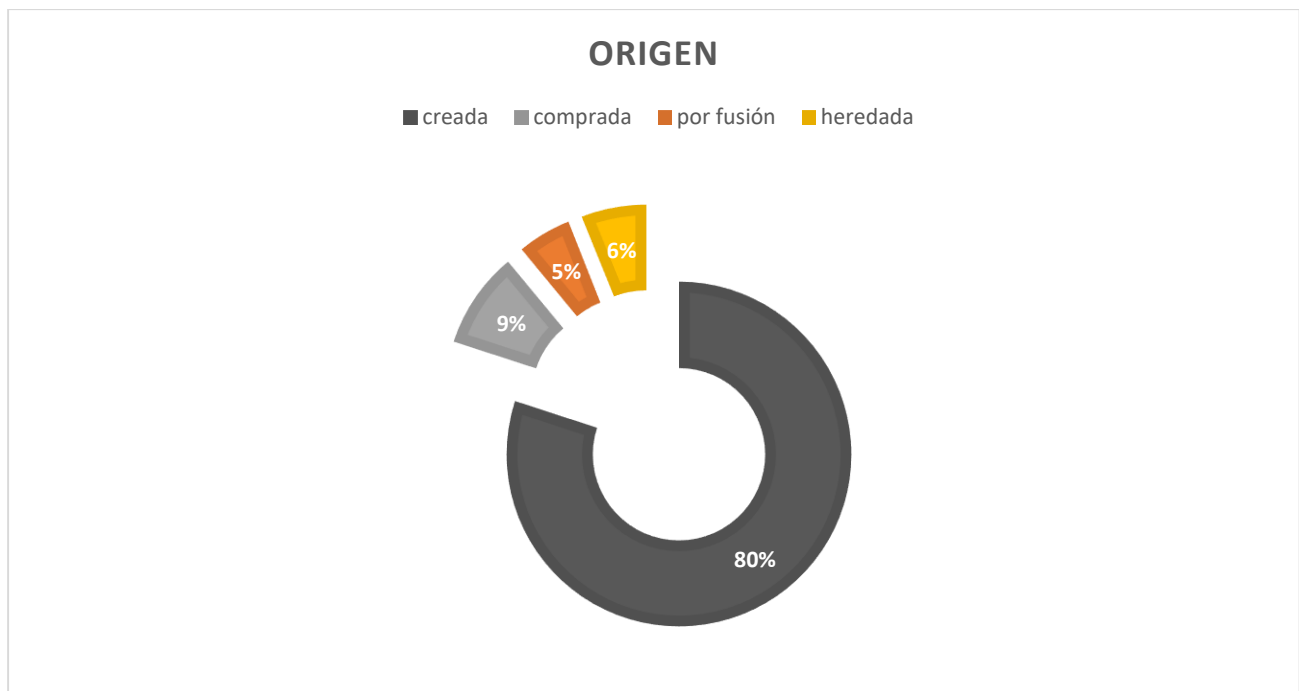


Grafico 9 . Distribución de origen de las Pymes. Fuente: (Anzola Rojas, 2010, pág. 18)

Por otro lado, Anzola Rojas (2010, pág. 21) señala que existen ciertos aspectos que hacen que las empresas familiares tengan ciertas ventajas que les permiten tener una mayor permanencia en el mercado en el que se encuentran, como lo son las siguientes:

- ✚ La ambición de sus integrantes anima a las empresas a conseguir utilidades hace que sus trabajadores no tomen importancia si es necesario trabajar horas extras.

- ✚ La toma de decisiones es más ágil comparada con las grandes empresas, ya que recae en una sola persona: el dueño.
- ✚ Se aceptan y se fijan riesgos como un reto y se dan ánimos sin temor alguno para continuar la lucha ante las fallas.
- ✚ Existe una adaptación muy alta ante las crisis derivadas de las economías nacionales o mundiales

3.4.1. Capital humano y el aprendizaje organizacional en las Pymes.

En el libro la administración de Pymes (Jaques Fillion, Cisneros Martínez, & Mejía Morelos, 2011) se señala que los sistemas económicos ya no están polarizados como antes, esto debido a las transformaciones en el entorno, y hoy las empresas se ven obligadas a adaptarse al constante cambio para lograr su permanencia en el mercado, a través de la internalización de los mismos en sus procesos, por lo que las empresas que toman ventaja de ellos son las que hoy son más exitosas y fuertes culturalmente.

Uno de los cambios más importantes son los que se refieren al papel que juega el capital humano dentro de las organizaciones contemporáneas. La economía se ha ido transformando al reconocer la importancia que tienen actualmente las personas dentro de las empresas. Donde se ha dado una creciente importancia a la acumulación de capital humano y de conocimientos productivos, así mismo como la interacción que tienen con otros factores intangibles como son el conjunto de destrezas y conocimientos que poseen las personas, los autores lo definen en palabras de Adam Smith como “las facultades productivas, adquiridas y útiles, de todos los habitantes de un país”.

El capital humano puede entenderse de distintas maneras, una de ellas es respecto a que este representa una inversión en sus capacidades, de una forma, que, al incrementar su productividad, se incrementan también sus ingresos personales.

Hablar sobre el capital humano es mucho más que simple la inversión que el individuo hace en conocimiento, es también de la inversión que hace en salud y nutrición para estar en las más óptimas condiciones para realizar una actividad que pueda generarle una compensación económica. Esto se refleja sobre todo en los países en vías de desarrollo, sin embargo, la clave se encuentra realmente en las competencias y en los conocimientos

de la fuerza laboral que se acumulan como resultado de la escolarización, la capacitación continua y la experiencia, que resultan ser factores útiles en la generación y producción de bienes y servicios para la sociedad. (Jaques Filion, Cisneros Martínez, & Mejía Morelos, 2011, págs. 213-214)

La importancia del capital humano tiene un crecimiento constante y acelerado en un mundo globalizado donde la economía exige cada vez más y mejores conocimientos, los empleados con mayor capital intelectual deberían resolver mejor los problemas y deberían de mostrar una mayor habilidad para desempeñarse en sus labores, así como también pueden ser capaces de operar tecnologías más complejas.

Otra definición del capital intelectual desarrollada por Sarur Zanatta dice en su artículo *La importancia del capital intelectual en las Organizaciones* como “el conjunto de activos intangibles, relevantes para una organización, basados en el conocimiento como un agente productor de capitales económicos, que aun cuando no es reflejado en los estados financieros otorga valor presente o puede forjarlo en el futuro” (2013, pág. 40)

Además, se debe de destacar la importancia que tiene el aprendizaje y la capacitación en la gestión del capital humano dentro de la organización, ya que estos conceptos se encuentran relacionados con las estrategias de crecimiento de las empresas, por una parte el aprendizaje forma parte del proceso de conocer.

Por esos motivos, las Pymes Latinoamericanas requieren de una profesionalización de los procesos gerenciales, tales como la planeación, organización, dirección y control de su capital humanos. Esta profesionalización debe de hacerse mediante la capacitación de los ejecutivos responsables del área y de la puesta en marcha de los procesos y procedimientos propios. El proceso de dirección del capital humano debe servir para identificar las necesidades, mediante el reclutamiento, selección, entrenamiento, capacitación, desarrollo y la compensación del capital humano perteneciente a la organización, finalmente debe de coordinar las relaciones entre los empleados y la empresa. (Barragán Codina, y otros, 2002, pág. 106)

CAPÍTULO 4. Marco Metodológico.

4.1. Planteamiento del Problema:

La situación actual en México refleja que el 99% de las entidades económicas pertenecen a la categoría de micros, pequeñas y medianas empresas que pueden clasificarse en empresas privadas o sociales Sin embargo, a pesar de los esfuerzos conjuntos de la sociedad y el gobierno por impulsar a los empresarios mexicanos y de las nuevas alternativas que han sido implementadas para motivar y apoyar a los jóvenes y también a las mujeres emprendedoras, quienes en los últimos años han demostrado ser los que tienen mayor iniciativa para empezar negocios por su propia cuenta. De acuerdo con las estadísticas, estas Pymes, así como nacen, de igual modo tienden a desaparecer, se ha observado que el tiempo de vida que presentan es muy corto (estadísticas). En cierto sentido se presume que entre otros factores la falta de estrategias de aprendizaje organizacional afectan su permanencia en el mercado al no documentar todos lo ha sido incorporado en sus prácticas administrativas, es el correspondiente al aprendizaje organizacional, ya que por diversas razones (que serán estudiadas en esta investigación) no van documentando la información y el conocimiento que éstas generan, derivadas de la experiencia que tienen los dueños o gerentes de estas entidades, quienes comúnmente son las personas que emprenden el negocio y que gozan de alguna habilidad o conocimiento. Previo. Asimismo, éstas no son capaces de adaptar los tipos de aprendizaje a las necesidades de desarrollo de su capital humano.

4.2. Objetivos

4.2.1. Objetivos generales

1. Saber si las Pymes conocen acerca del aprendizaje organizacional.
2. Conocer las Pymes si están fomentando el aprendizaje organizacional.

4.2.2. Objetivos específicos

1. Ayudar a los micro, pequeño y mediano empresarios a hacer crecer su empresa a través del correcto uso del aprendizaje organizacional en sus organizaciones.
2. Determinar cómo puede influir la implementación de un modelo de aprendizaje organizacional en la vida de una Pyme.
3. Proponer un módulo sobre aprendizaje organizacional en las escuelas de emprendedores.

4.3. Hipótesis.

Las Pymes mexicanas no aplican estrategias de aprendizaje organizacional porque no se encuentran familiarizadas con el término y la importancia que tienen en el desarrollo organizacional

4.4. Instrumento de medición

El tipo de instrumento utilizado es un cuestionario. (Consultar anexo 1) que contiene información para datos generales y 11 preguntas dirigidas a los encargados o propietarios de micros y pequeñas empresas. Para ello, se hizo la validación del instrumento con una prueba piloto, a través de entrevistas informales a 15 empresarios en la colonia Hacienda del Parque, Cuautitlán Izcalli.

4.5. Tipo de estudio

El presente trabajo de investigación es de carácter cualitativo, que de acuerdo con Flick (2004) su objetivo es encontrar una respuesta a un hecho en concreto, y establecer las relaciones y los significados de su objeto de estudio. Además, el estudio se complementa con fuentes documentales haciendo de tipo exploratorio sobre la estructura y comportamiento de las Pymes en el municipio de Cuautitlán Izcalli, Estado de México, en relación al aprendizaje organizacional, considerando dar pie a que en el futuro sea posible establecer un estudio más complejo que se pueda aplicar a nivel nacional.

4.6. Diseño de la muestra

El tipo de muestreo aplicado es no probabilístico, donde la selección muestral se realiza por el interés del caso a investigar, a diferencia de la cuantitativa no se realiza bajo criterios estadísticos. (Goetz y le Comple, 1998), lo anterior se justifica debido a que gran cantidad de las Pymes viven en la informalidad y no se cuenta con un registro exacto de las mismas.

Los cuestionarios se aplicaron a micros y pequeñas empresas de los giros económicos comerciales, de servicios y manufacturas en el municipio de Cuautitlán Izcalli, Estado de México, un municipio caracterizado por tener una amplia mixtura en su población, con estratos socio-económicos tendientes a bajo, medio y medio alto. El número de cuestionarios aplicados fueron sesenta y nueve. Lo que corresponde a un muestro probabilístico aleatorio que sería equivalente a contar con una población de 1200 elementos, con un nivel de confianza (valor Z) de 95% (1.65) y un error del 10%

4.7. Resultados de la investigación

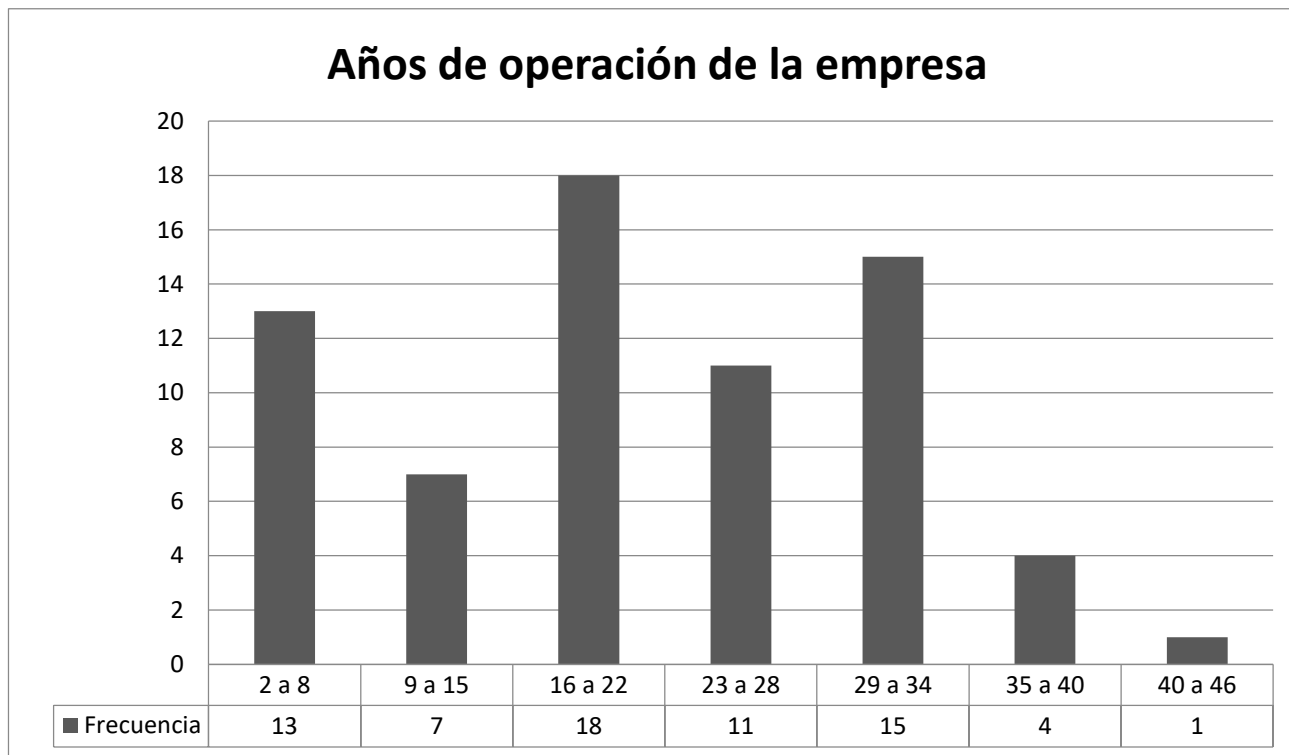
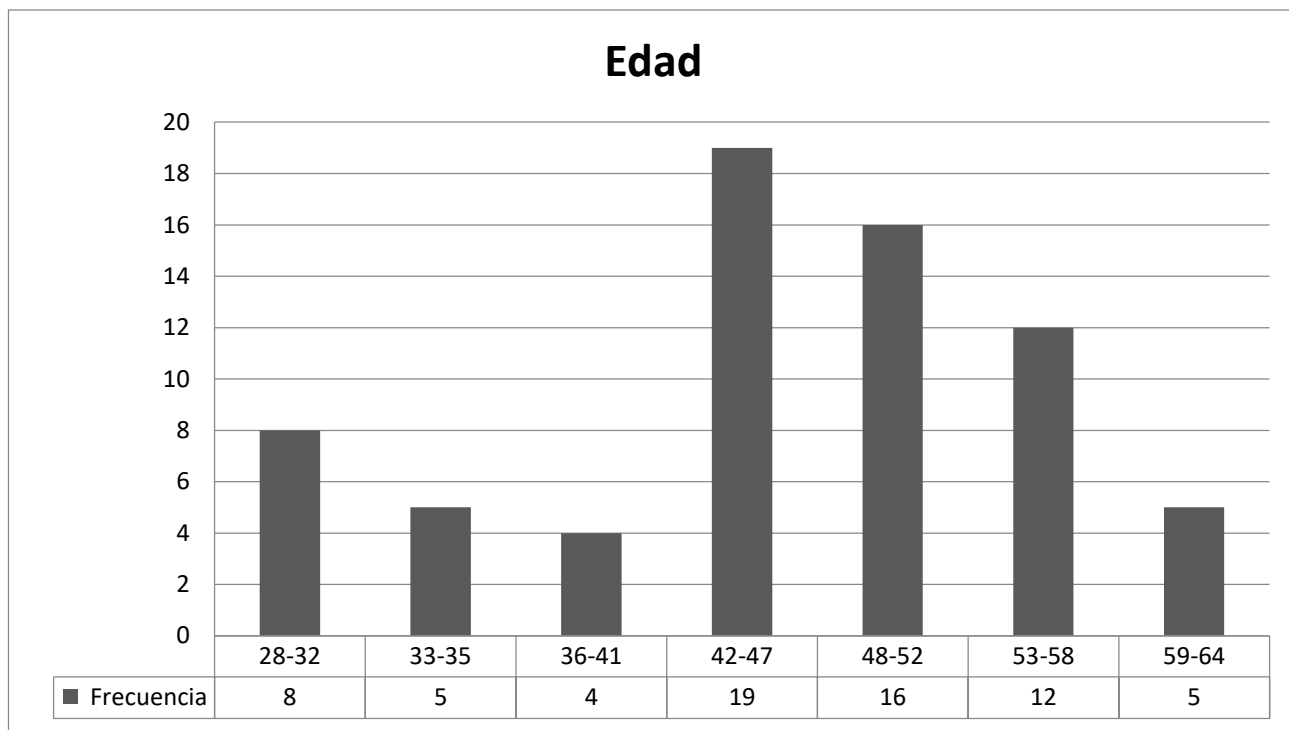
La investigación, como se ha mencionado anteriormente se realizó a micros y pequeños empresarios del municipio de Cuautitlán Izcalli, la experiencia, fue que muchos de ellos no le dieron la seriedad para proporcionar la información, la mayoría de ellos se comportó de manera cordial y contestaron a las preguntas sin problemas, pero hubo algunos casos en donde los empresarios se negaron a cooperar con los cuestionarios, sin embargo otros si mostraron gran interés sobre la investigación, incluso llegando a preguntar sobre cómo podrían saber más acerca del tema.

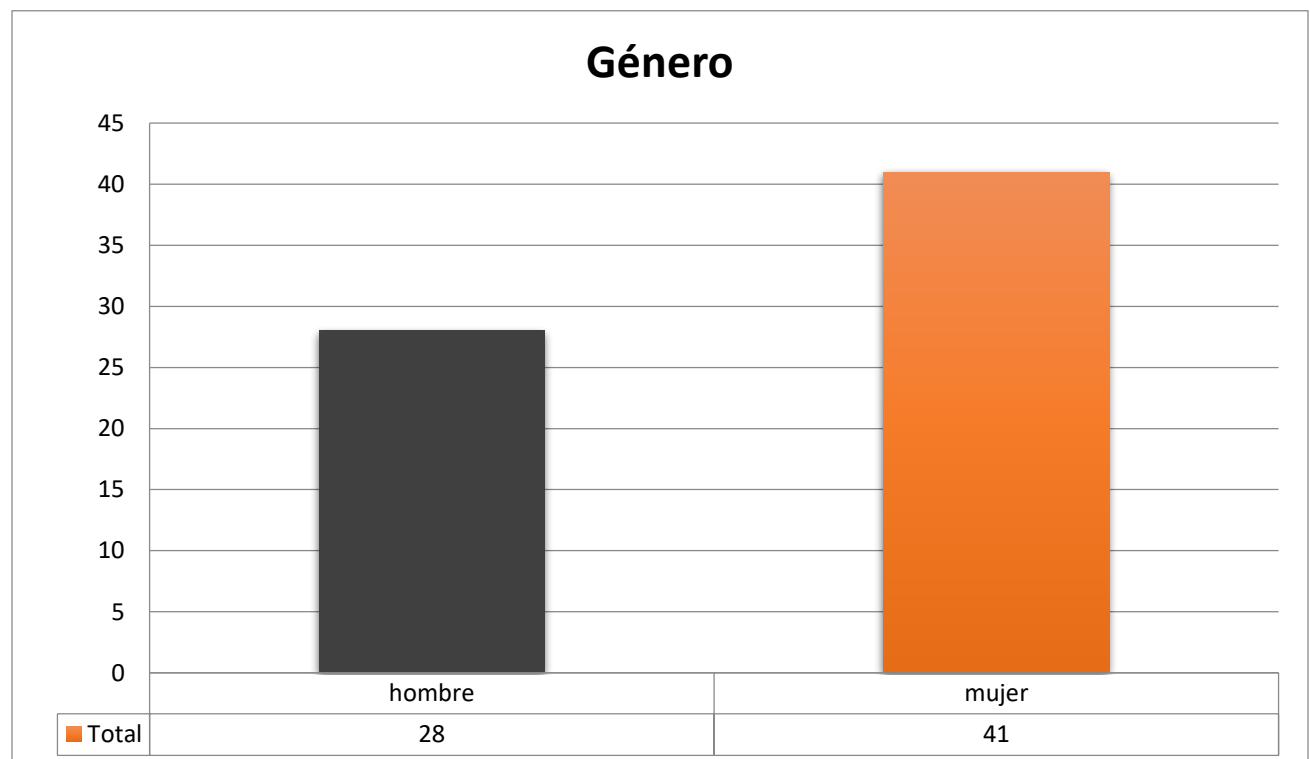
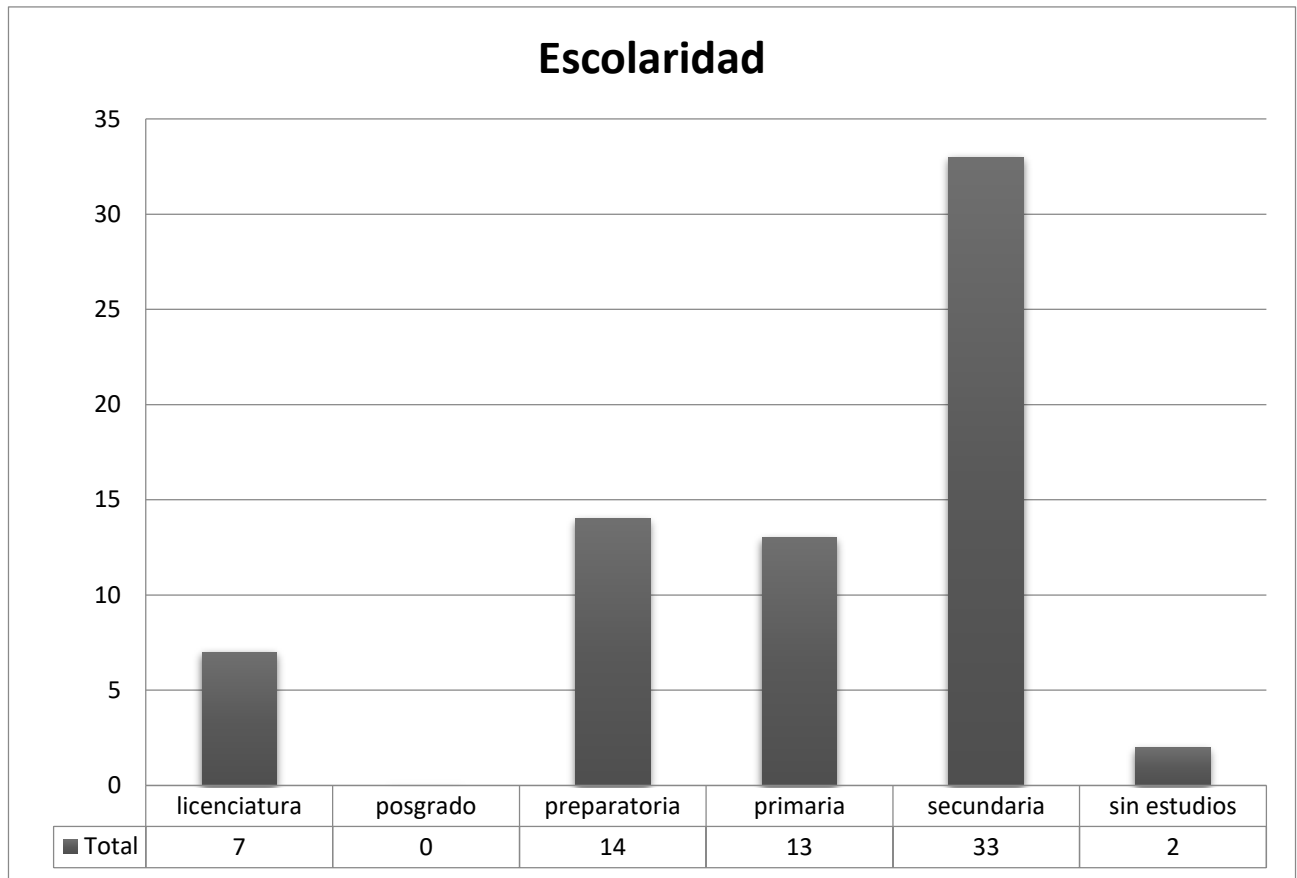
En cuanto a los resultados obtenidos de los cuestionarios éstos se presentan en las gráficas que son de elaboración propia.

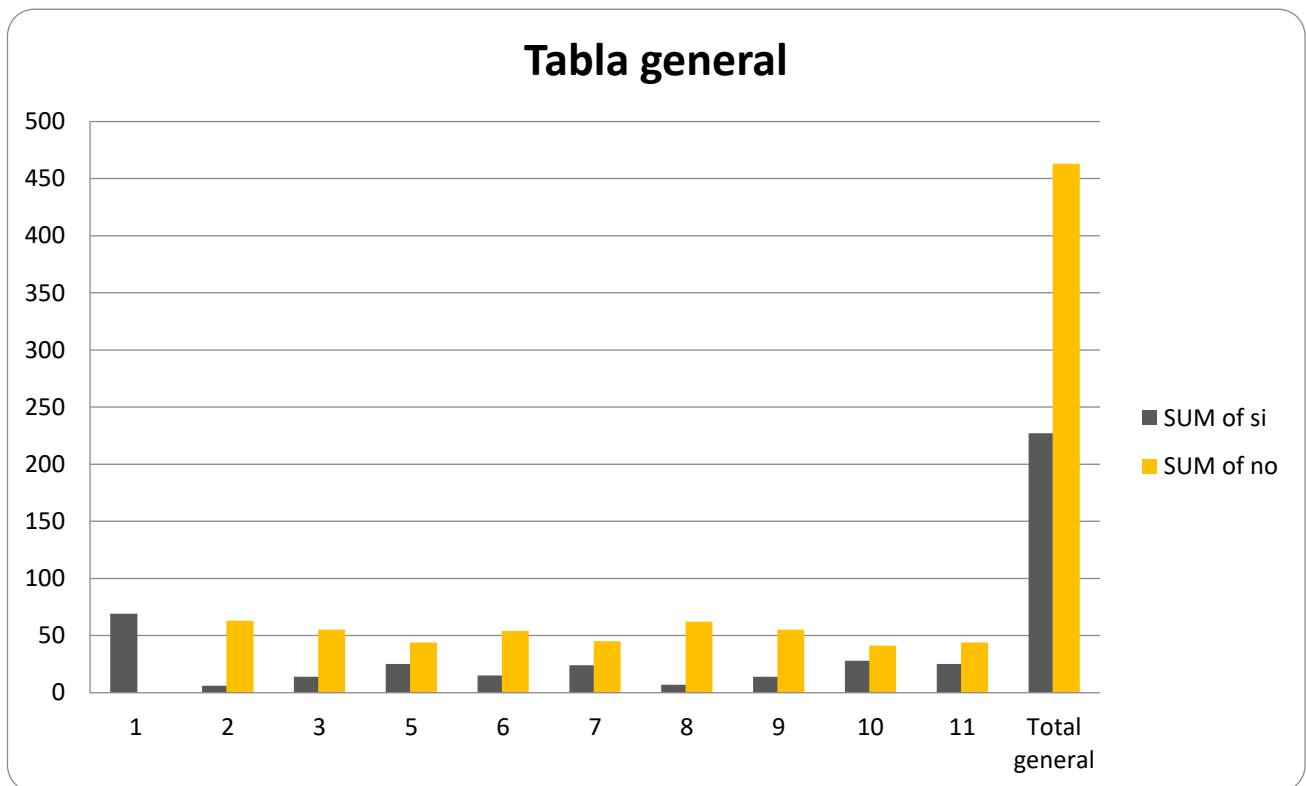
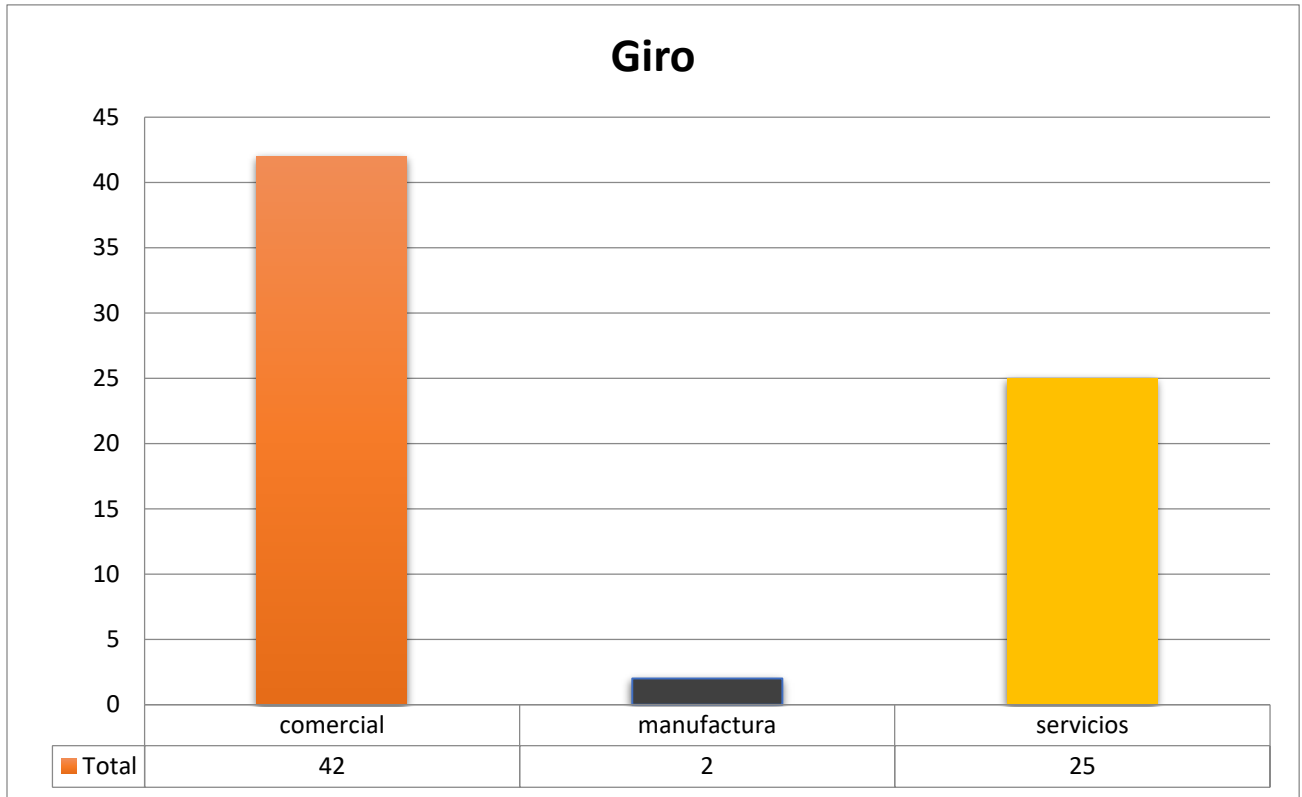
Datos generales

Las gráficas correspondientes a los datos generales comprenden información referente a la edad de los empresarios, lo años de operación de la empresa, el giro o sector al que pertenece la empresa, la escolaridad de los empresarios y el género de los encargados;

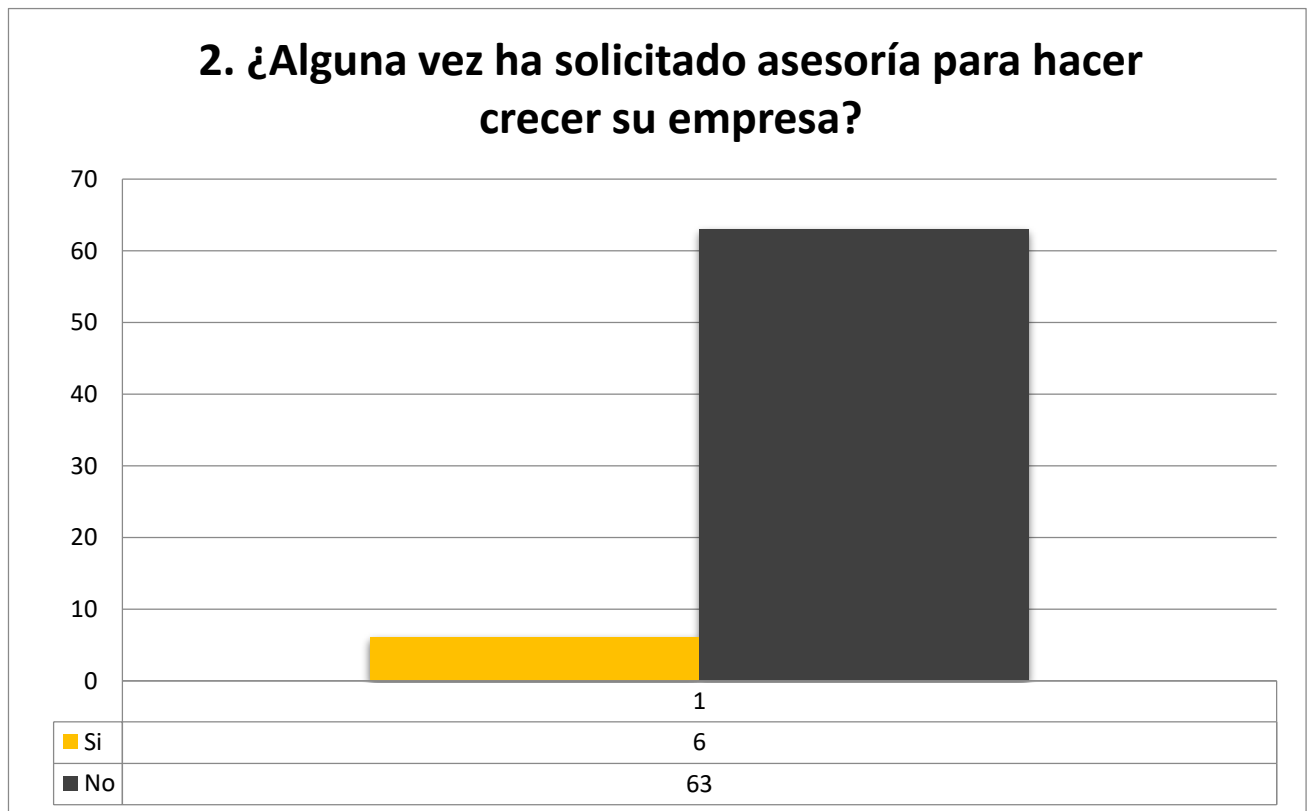
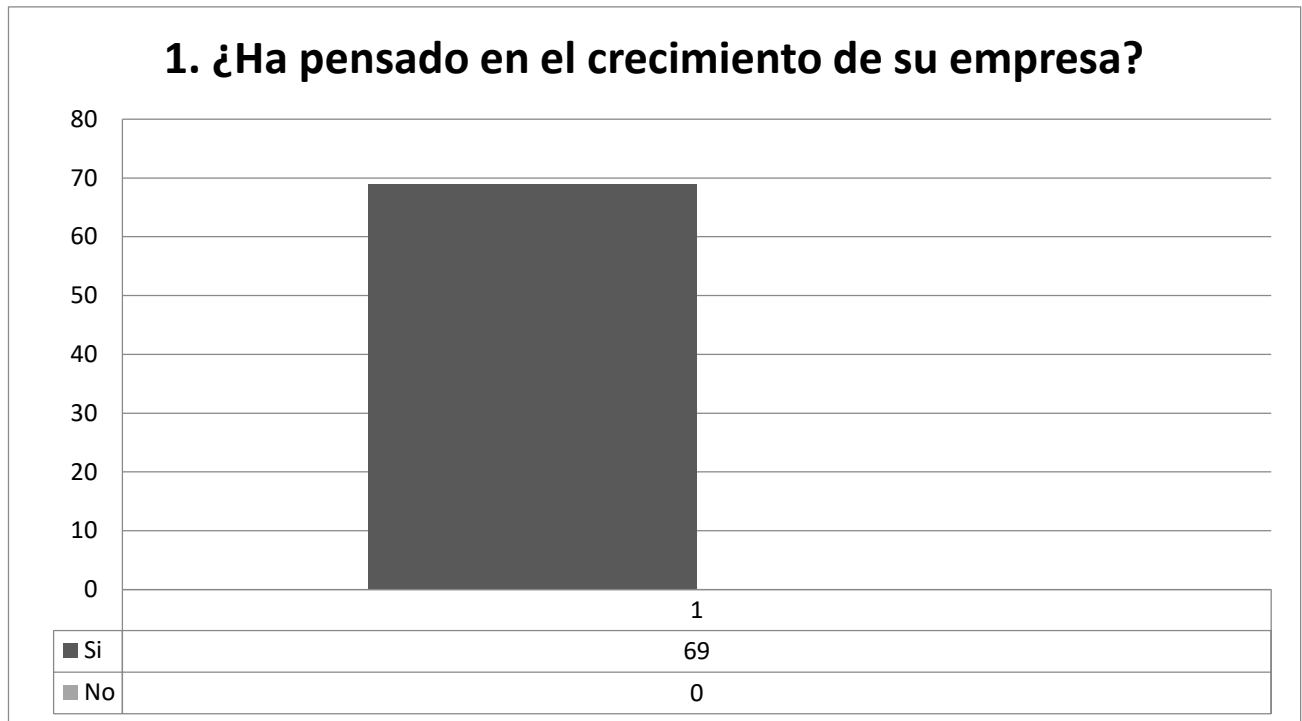
esto con la finalidad de identificar el perfil de las personas que encabezan estas micros y pequeñas empresas



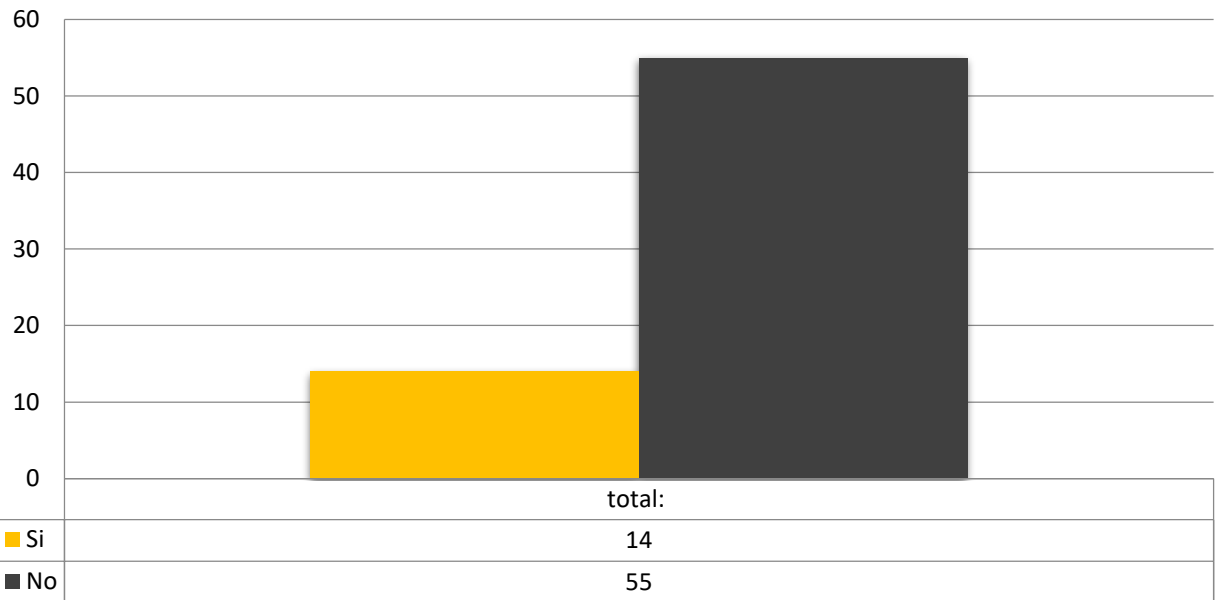




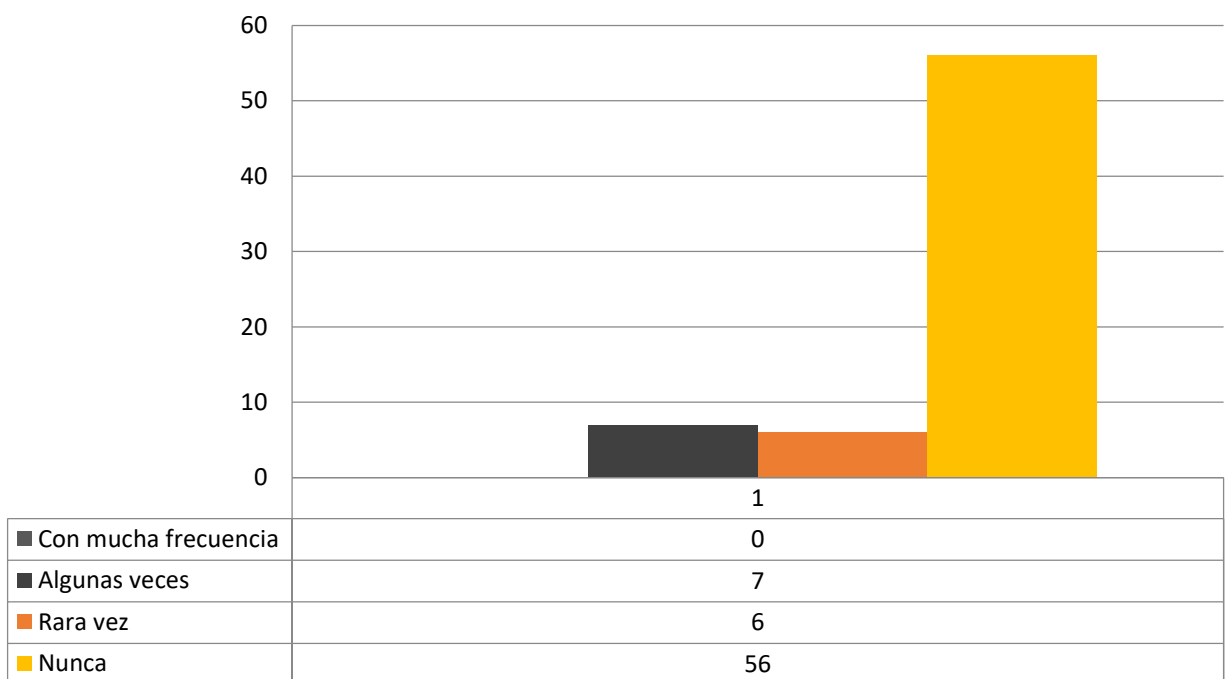
Preguntas



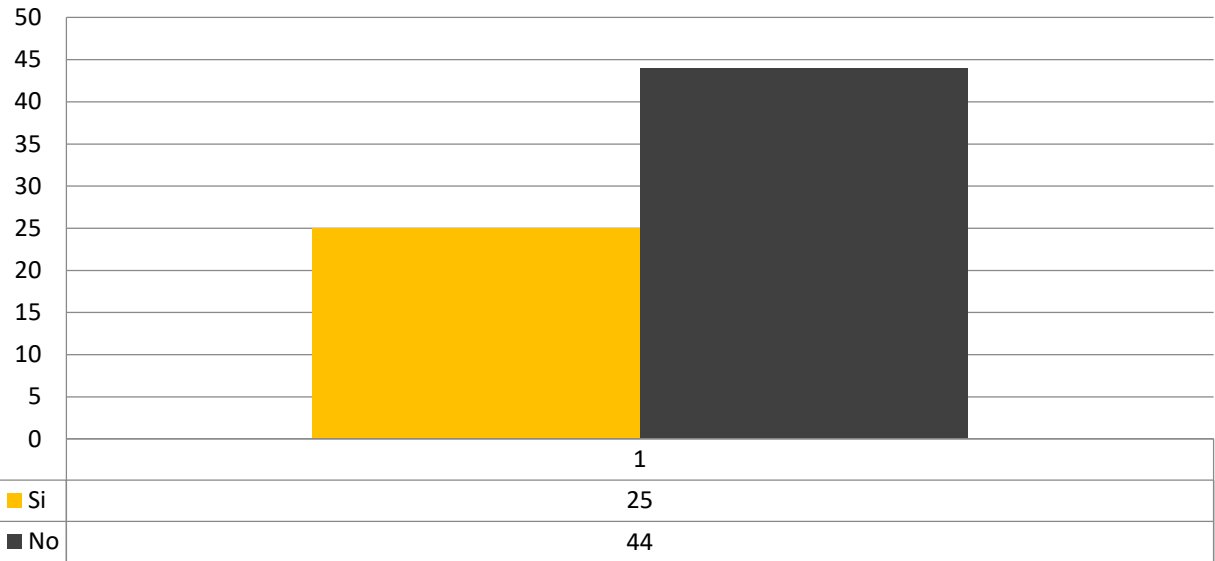
3. ¿Ha escuchado hablar sobre aprendizaje organizacional?



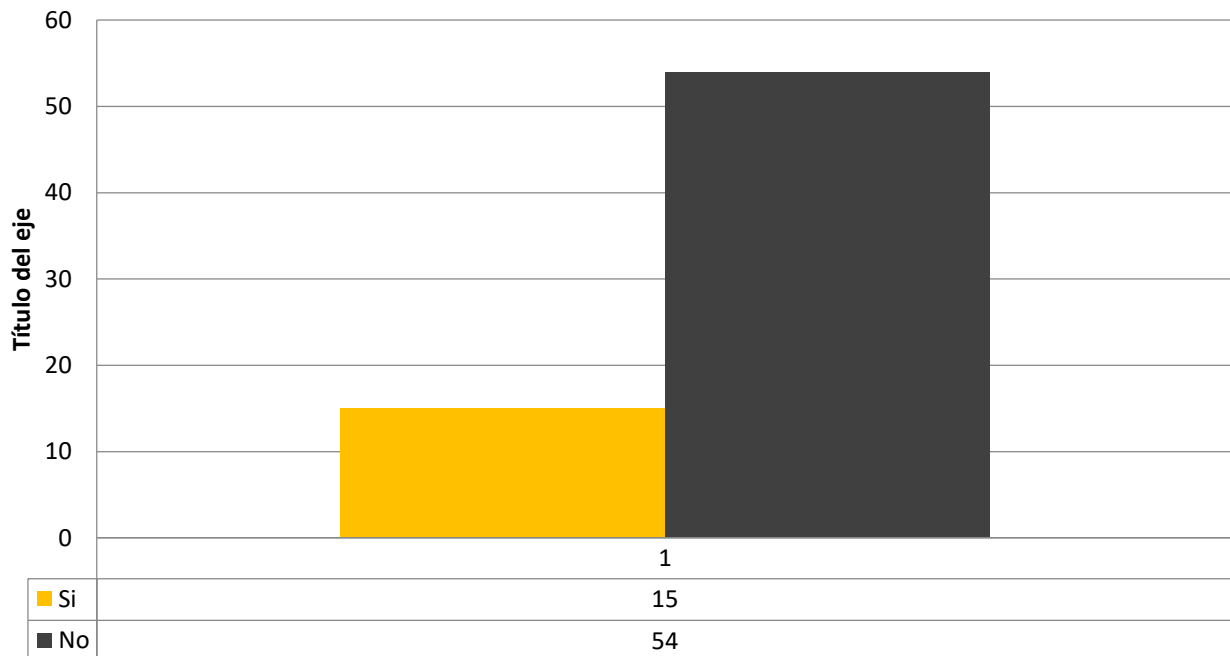
4. En caso de que la respuesta sea si. ¿En qué medida ha escuchado ese término?



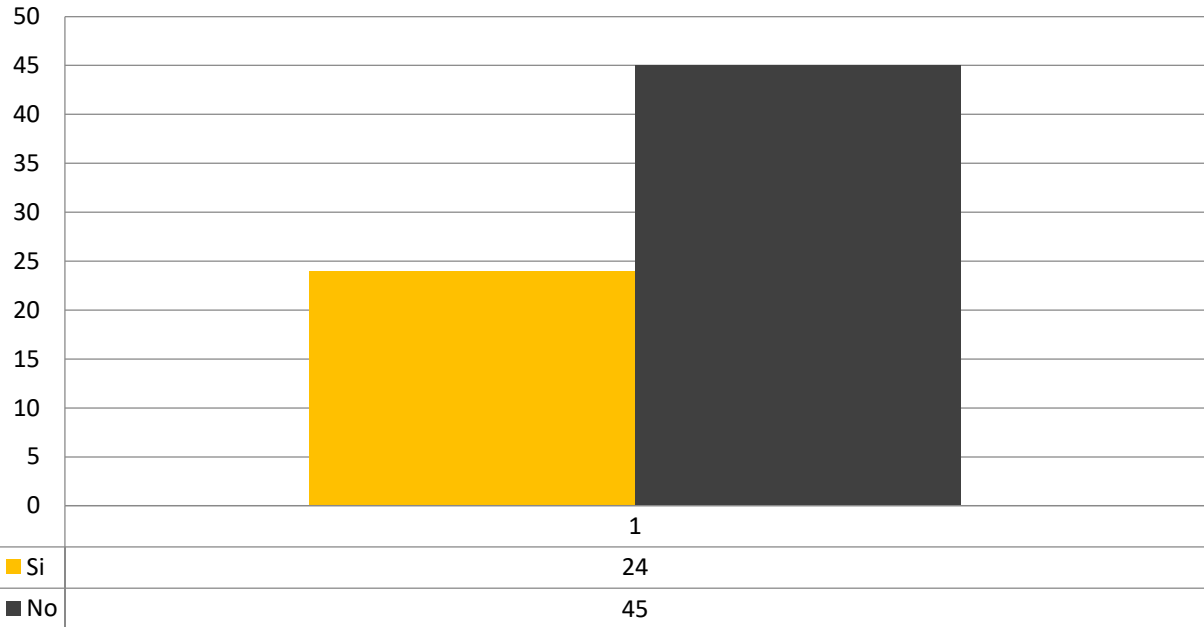
5. ¿Considera que el aprendizaje organizacional tiene algún beneficio en la operación de su empresa?



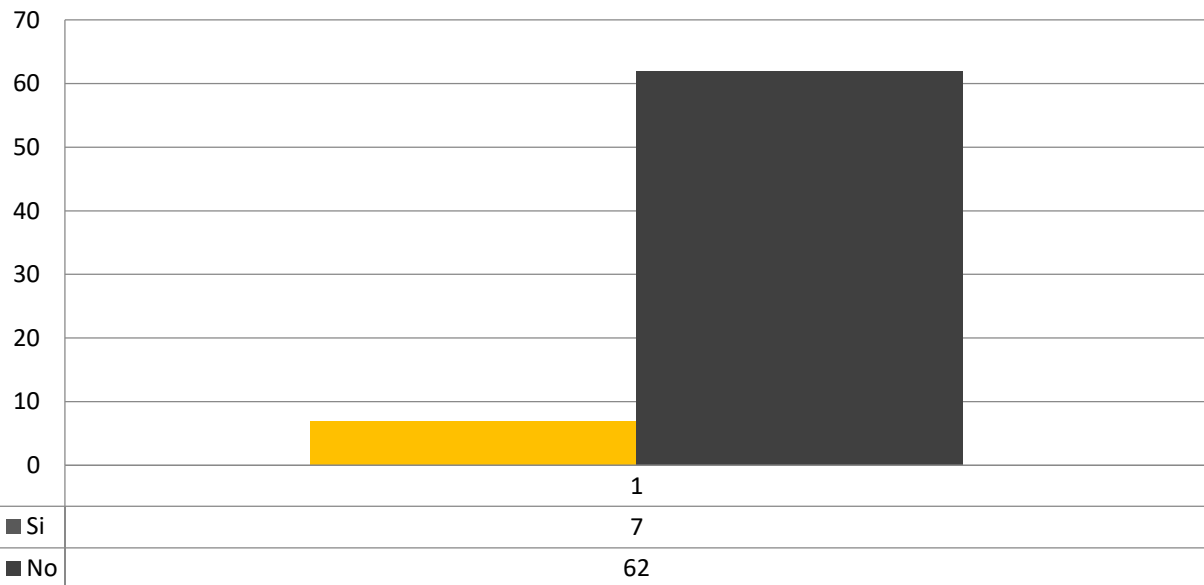
6. ¿Realiza jornadas de capacitación en su empresa?



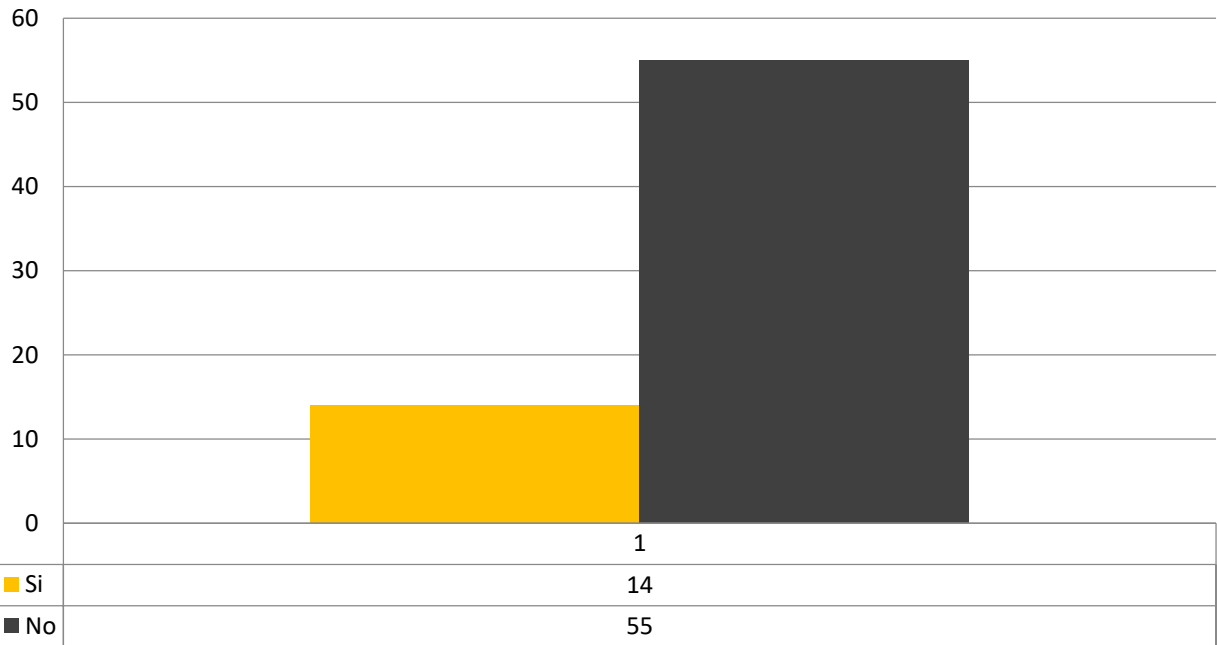
7. ¿Considera que el conocimiento es un recurso en su empresa?



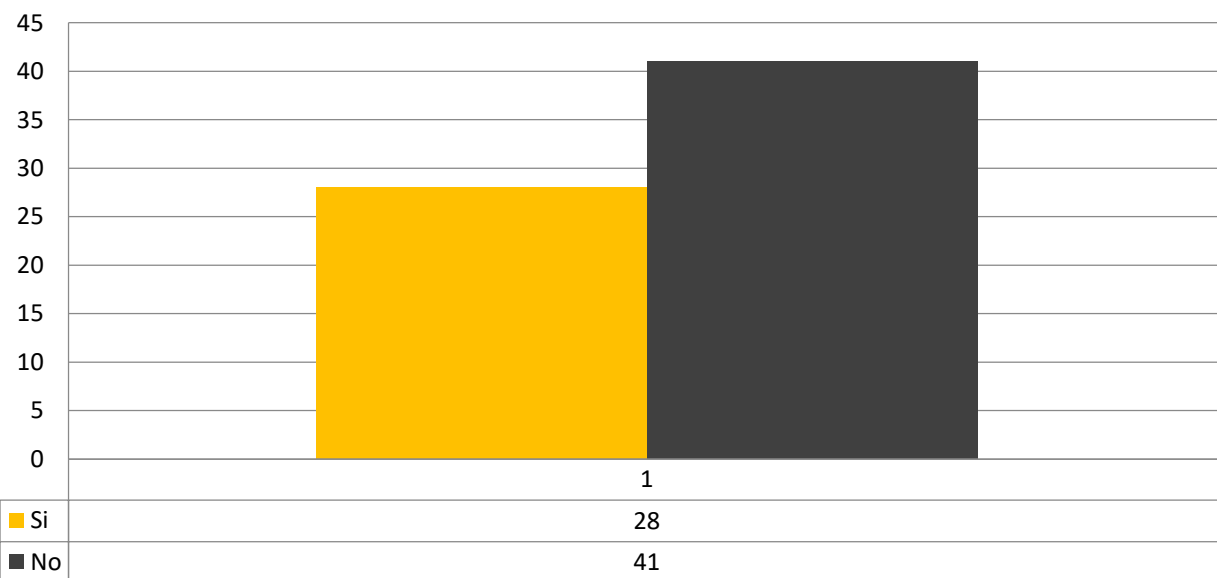
8. ¿Tiene alguna metodología para administrar o documentar el conocimiento que se genera en su empresa?

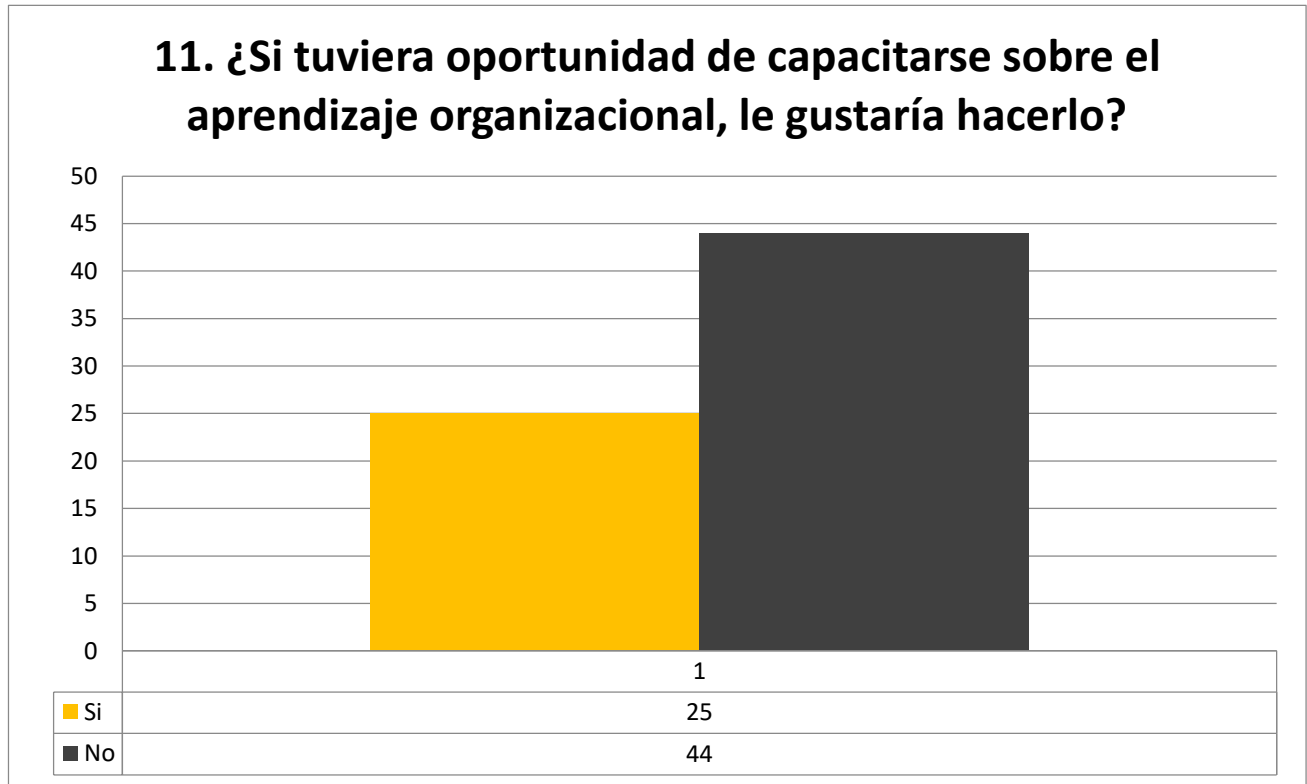


9. ¿Ha observado que sus empleados tienen distintas formas de aprender?



10. ¿Considera que si sus empleados explotan sus capacidades de aprendizaje sería más fácil lograr el desarrollo de su empresa?





5. Conclusiones.

Esta investigación permite conocer algunas de las fortalezas y oportunidades que tienen las Pymes y de igual modo acerca de las debilidades y amenazas que enfrentan. Entre estas últimas, se aprecia que mientras logren invertir en materia de aprendizaje organizacional se puede extender su permanencia en el mercado y ser sujetas de apoyos económicos por parte del gobierno.

También, durante el desarrollo de este trabajo y al consultar diferentes fuentes del tema del aprendizaje se advierte que son muchas las tesis y las corrientes a través de las cuales se puede llegar a interiorizar el conocimiento, por lo que es importante que al capacitar a los empresarios se tome en consideración su experiencia, que corresponde al conocimiento tácito y al propio racionalismo que se análoga con el conocimiento explícito.

Asimismo, e independientemente, de que hoy se vive con un gran bombardeo de información no necesariamente se está produciendo con la misma rapidez conocimiento

para las Pymes, es un hecho que éstas no siempre documentan sus procesos lo que las lleva a improvisar y a empezar cada vez de cero.

Por otro lado, se puede observar que a pesar de que la gran mayoría de los micros y pequeños empresarios desean ver crecer sus negocios son realmente muy pocos los que toman decisiones que encaminen a su organización para alcanzar el crecimiento esperado.

En los datos generales recabados de los cuestionarios se advierte que el perfil de los empresarios entrevistados corresponde a que el 27.75% tienen una edad entre 42 y 47 años (esta es una edad en la que se tienen mayores dificultades para encontrar empleo).

En relación con el párrafo anterior, el 47.82% sólo cuentan con estudios de secundaria, en consecuencia, la mayoría de esos negocios son oficios derivados de habilidades manuales o destrezas físicas.

Por otra el 59.42% de los participantes son mujeres. Por lo que se puede inferir, que las mujeres tienden a ser más emprendedora, y lo hacen en principio para complementar el ingreso familiar o para tener su propia fuente de empleo. En lo referente a la descripción del negocio, se observa un mayor porcentaje de empresas de giro comercial, con un 60.86%, respecto al tiempo de operación, se encuentra en promedio entre 18 y 22 años, con un 20.80%. Lo cual, al relacionarlo con el perfil del empresario, se podría concluir que, son personas que han dedicado la mayor parte de su vida a auto-emplearse con actividades que cubren una necesidad dentro de la comunidad.

Lo anterior se ve reflejado en los resultados obtenidos en esta investigación en la que sólo el 9% de los empresarios se ha ocupado por tomar algún curso o recibir algún tipo de asesoría para administrar mejor sus negocios. En las gráficas se advierte una evidente escasez de conocimiento en relación al tema, con ello se ha comprobado la hipótesis principal de esta tesis, en relación a que las Pymes mexicanas no aplican estrategias de aprendizaje organizacional al no encontrarse familiarizadas en primer lugar con el término y la importancia que éste representa para su desarrollo.

Lo positivo en los resultados de los cuestionarios levantados es que el 36.23% de los empresarios si están interesados en capacitarse en el tema del aprendizaje organizacional.

De acuerdo con la información anterior surge la inquietud de proponer que se incorpore en los estudios de la licenciatura en administración de la FCA-UNAM un módulo sobre el aprendizaje organizacional así como en las escuelas de emprendedores, porque mucho se habla sobre el emprendimiento, sobre cómo hacer un plan de negocios, cómo hacer una planeación estratégica, sobre los costos y los presupuestos, así como de la importancia de la administración en las empresas nacientes, pero es relativamente poco sobre lo que se dice en relación al aprendizaje organizacional.

Finalmente, las empresas no dejan de ser entidades conformadas por personas, y el aprendizaje es una cualidad que se encuentra presente a lo largo de la vida de las mismas, forma parte del desarrollo personal y también económico en las empresas, así como también debemos resaltar la importancia que tiene el conocimiento como recurso y que forma parte de la cadena de valor de la empresa.

Esta fue una investigación de carácter exploratorio, sin embargo la evidencia de la información recolectada demuestra que en México aún tenemos mucho por hacer en este campo , y por otro lado, los apoyos gubernamentales no son aprovechados si los empresarios tienen miedo de crecer, pero dada la importancia que estas actividades representan en el desarrollo económico del país y de la cantidad de empleos que generan, es fundamental la capacitación en las Pymes para convertirlos en empresarios exitosos, la intención es brindarles una herramienta más para que logren desarrollar las capacidades de aprendizaje de sus colaboradores a favor de la empresa, eso hará sentir a los empleados parte del proyecto, y el conocimiento que generen podrá documentarse y será más sencillo transmitir dicha información al nuevo personal.

Referencias

- Aguirre Casco, C. E. (2016). *El capital intelectual y su influencia en el crecimiento de las PyMes [Versión Digital]*. Cd. de México: Tesis de Doctorado. Universidad Nacional Autónoma de México. Recuperado el 04 de abril de 2017, de <http://132.248.9.195/ptd2016/julio/512453435/Index.html>
- Alcover, C. M., Gil , F., & Barrasa, Á. (2004). Aprendizaje de equipo: adaptación en una muestra española de las escalas de actividades de aprendizaje [Versión Digital]. *Psicothema*, 16(3), 378-383. Recuperado el 20 de febrero de 2017, de www.psicothema.com/pdf/3006.pdf
- Alfaro Giménez , J., González Fernández , C., & Pina Massachs , M. (2013). *Economía de la empresa [Versión Digital]*. España: McGraw Hill . Recuperado el 01 de mayo de 2017, de <http://assets.mheducation.es/bcv/guide/capitulo/8448183657.pdf>
- Aman, M. (2001). El legado de Alejandro Magno: La Antigua Biblioteca de Alejandria [Versión Digital]. *La tadeo*, 31-37. Recuperado el 10 de octubre de 2016, de http://avalon.utadeo.edu.co/dependencias/publicaciones/tadeo_65/65030.pdf
- Anzola Rojas, S. (2010). *Administración de pequeñas empresas* (3ra ed.). Mexico: McGraw Hill.
- Ballester Vallori , A. (2005). EL APRENDIZAJE SIGNIFICATIVO EN LA PRÁCTICA. EQUIPOS DE INVESTIGACIÓN Y EJEMPLOS EN DIDÁCTICA DE LA GEOGRAFÍA [Versión Digital]. *V Congreso Internacional Virtual de Educación*, 1-9. Recuperado el 7 de febrero de 2017, de http://sedici.unlp.edu.ar/bitstream/handle/10915/24385/Documento_completo.pdf?sequence=1
- Barragán Codina, J. N., Pagan, J. A., Brown, C. J., Carmona, J., Cursi, R., Dersey del Ángel, E. H., . . . Sandoval, E. (2002). *Administración de las pequeñas y medianas empresas*. México: Trillas.
- Bueno, E. (2004). FUNDAMENTOS EPISTEMOLÓGICOS DE DIRECCIÓN DEL CONOCIMIENTO ORGANIZATIVO: desarrollo, medición y gestión de intangibles [Versión Digital]. *Economía industrial*, 13-26. Recuperado el 8 de septiembre de 2016, de http://www.minetad.gob.es/Publicaciones/Publicacionesperiodicas/EconomiaIndustrial/RevistaEconomiaIndustrial/357/03_EduardoBueno_357.pdf
- Chacón Ángel , P., & Covarrubias Villa , F. (2012). El sustrato platónico de las teorías pedagógicas [Versión Digital]. *Tiempo de educar*, 139-159. Recuperado el 1 de septiembre de 2016, de <http://www.redalyc.org/pdf/311/31124808006.pdf>

Chiavenato, I. (2014). *Introducción a la teoría general de la administración*. México : McGraw Hill .

Del Rio Cortina, J., & Santisteban Roja , D. (2011). Perspectivas del aprendizaje organizacional como catalizador de escenarios competitivos [Versión Digital]. *Revista Ciencias estratégicas*, 19(26), 247-266. Recuperado el 17 de 05 de 2017, de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=151322415008>

Descartes, R. (2010). *Discurso del Método [Versión Digital]*. (FGS, Ed., & G. D. Manuel , Trad.) Madrid: Colección Austral-Espasa Calpe. Recuperado el 25 de agosto de 2016, de <http://www.posgrado.unam.mx/musica/lecturas/LecturaIntroduccionInvestigacionMusical/epistemologia/Descartes-Discurso-Del-Metodo.pdf>

Fernández Marcial , V. (2006). Gestión del conocimiento versus gestión de la información [Versión Digital]. *Investigación bibliotecológica*, 44-62. Recuperado el 12 de septiembre de 2016, de http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0187-358X2006000200003&lng=es&tlng=es.

Fontalvo Herrera, T., Quejeda, R., & Puello Payares, J. (2011). La gestión del conocimiento y los procesos de mejoramiento[Versión Digital]. *Dimensión empresarial*, 80-87. Recuperado el 2016 de enero de 2017, de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/3797779.pdf>

Gagne, R. M. (1965). *Condiciones del Aprendizaje* .

García, R. (2006). Epistemología y Teoría del Conocimiento [Versión Digital]. *Salud Colectiva*, 113-122. Recuperado el 24 de agosto de 2016, de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=73120202>

Garza Castaño , R. (2000). Creación de Pymes: Objetivo emprendedor. *Revista Ingenierias*, 54-58. Recuperado el 27 de diciembre de 2016, de www.ingenierias.uanl.mx/9/pdf/9_Ricardo_Garza_Creacion_PYMES.pdf

Garzón Castrillón , M., & Fisher, A. L. (junio de 2008). Modelo teórico de aprendizaje organizacional [Versión Digital]. *Pensamiento & Gestión*, 195-224. Recuperado el 16 de mayo de 2017, de *Pensamiento & Gestión*: from http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1657-62762008000100008&lng=en&tlng=en.

Gluck, M., Mercado , E., & Myers, C. (2009). *Aprendizaje y Memoria; del cerebro al comportamiento*. Mexico D.F : McGraw Hill.

- Gluck, M., Mercado , E., & Myers, C. (2009). *Aprendizaje y Memoria; del cerebro al comportamiento*. Mexico D.F: McGraw Hill. Recuperado el 15 de abril de 2017, de http://www.amnweb.org/uploads/8/2/6/7/8267504/8.-_gluck,_mercado_&_myers._aprendizaje_y_memoria,_del_cerebro_al_comportamiento._633p.pdf
- Gómez, A. P. (1991). Investigación / Acción y Curriculum [Versión Digital]. *Interuniversitaria de Formación del Profesorado*, 69-84. Recuperado el 2016 de agosto de 2016, de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/117731.pdf>
- Góngora Pérez, J. P. (Noviembre y Diciembre de 2013). El panorama de las micro, pequeñas y medianas empresas en México. *Comercio Exterior*, 63(6), 1-6. Recuperado el 15 de enero de 2017, de http://revistas.bancomext.gob.mx/rce/magazines/754/1/El_panorama_de_las_micros.pdf
- Gottberg de Noguera, E., Noguera Altuve , G., & Noguera Gottberg , M. (2012). El aprendizaje visto desde la perspectiva ecléctica de Robert Gagné y el uso de las nuevas tecnologías en la educación superior. *Universidades*, LXII(53), 50-56. Recuperado el 27 de diciembre de 2016, de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=37331092005>
- Hernández Reyes, C. (s.f.). La mayéutica de Sócrates en la formación humana [Versión Digital]. *Planeación y Evaluación Educativa*, 3-10. Recuperado el 20 de octubre de 2016, de <http://132.248.9.34/hevila/Planeacionyevaluacioneducativa/2008/vol15/no43/1.pdf>
- Hessen , J. (2011). *Teoría del conocimiento*. México: Porrúa.
- Jaques Filion, L., Cisneros Martínez, L., & Mejía Morelos, J. (2011). *Administración de Pymes, emprender, dirigir y desarrollar empresas [versión Digital]*. México: Pearson. Recuperado el 15 de marzo de 2017, de <http://daltonorellana.info/wp-content/uploads/sites/436/2014/08/ADMINISTRACION-DE-PYMES-EMPRENDER-DIRIGIR-Y-DESARROLLAR-EMPRESAS.pdf>
- Lara Castillo , R. (2004). Intuición y Conocimiento [Versión Digital]. *Umbral, Revista de Educación, Cultura y Sociedad*, 194-195. Recuperado el 13 de noviembre de 2016 , de http://sisbib.unmsm.edu.pe/BibVirtualdata/publicaciones/umbral/v04_n07/a28.pdf
- López, J. (18 de enero | de 2016). *El Financiero*. Recuperado el 17 de mayo de 2017, de <http://www.elfinanciero.com.mx/empresas/fracasan-en-mexico-75-de-emprendimientos.html>

- Marker, G. (s.f.). *Gestión*. Recuperado el 25 de mayo de 2017, de <https://www.gestion.org/estrategia-empresarial/35717/casi-la-mitad-de-las-pymes-mexicanas-fracasan-por-una-mala-gestion/>
- Masis Máster, K. (2013). La epistemología evolucionista y el conocimiento según Platón [Versión Digital]. *Revista Humanidades, vol 3 de la Universidad de Costa Rica*, 1-8. Recuperado el 16 de septiembre de 2016, de <https://revistas.ucr.ac.cr/index.php/humanidades/article/view/13062/13871>
- Mercado Garcia del Valle, M. E. (2010). *Organizaciones que aprenden: caso del instituto de formación Liverpool*. Distrito Federal: Tesis de Maestría de la Universidad Nacional Autónoma de México .
- Mora Rodriguez , A. (2000). Lógica trascendental y razón crítica en Kant. [Versión Digital]. *Comunicación, Instituto Tecnológico de Costa Rica, 11(002)*, 1-12. Recuperado el 23 de marzo de 2017, de <http://www.redalyc.org/pdf/166/16611208.pdf>
- Morgado Bernal , I. (2005). Psicobiología del aprendizaje y la memoria [Version Digital]. *CIC. Cuadernos de Información y Comunicación de la Universidad Complutense*, 221-233. Recuperado el 12 de febrero de 2017, de <https://revistas.ucm.es/index.php/CIYC/article/download/CIYC0505110221A/7299>
- Mungaray Lagarda, A., & Ramírez Urquidy , M. (2004). *Lecciones de microeconomía para microempresas*. Baja California, México: Universitaria .
- Nonaka , I. (2007). La empresa creadora de conocimiento [Versión Digital]. *Harvard Business Review*, 1-9. Recuperado el 2016 de septiembre de 2016, de https://bschogardecristo.files.wordpress.com/2007/08/nonaka_red.pdf
- Nonaka , I., & Takeuchi , H. (1999). *La organización creadora de conocimiento: como las compañías japonesas crean la dinamica de la innovacion* . México D.F : Oxford University Press.
- Ordóñez de Pablos, P., & Parreño Fernández, J. (2005). APRENDIZAJE ORGANIZATIVO Y GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO: UN ANÁLISIS DINÁMICO DEL CONOCIMIENTO DE LA EMPRESA [versión digital]. *Investigaciones Europeas de Dirección de la empresa, Universidad de Oviedo*, 165-177. Recuperado el 22 de marzo de 2017, de <http://redaedem.org/articulos/iedee/v11/111165.pdf>
- Pérez Gómez, Á. (1991). Investigación / Acción y Curriculum [Versión Digital]. *Interuniversitaria de Formación del Profesorado*, 69-84. Recuperado el 24 de agosto de 2016, de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/117731.pdf>

- Platón. (1988). *La República* . España: Gredos.
- Pliego Prenda, N. (2011). El aprendizaje cooperativo y sus ventajas en las educación intercultural. *Hekademos [Versión Diigital]*, 63-8.
- Quejeda, R., Puello Payares, J. G., & Fontalvo Herrera, T. J. (2011). La gestión del conocimiento y los procesos de mejoramiento [Versión Digital]. *Dimensión Empresarial, Vol 9.* , 80-87.
- Rendón Rojas , M. Á. (2005). Relación entre los conceptos: información, conocimiento y valor. Semejanzas y diferencias.[Versión Digital]. *Ciencias de información Brasilia*, 52-61.
- Ribes-Iñesta, E. (2007). Lenguaje, aprendizaje y conocimiento [Versión Digital] . *Revista Mexicana de Psicología*, 7-14.
- Rivas Navarro, M. (2008). *Procesos Cognitivos y Aprendizaje Significativo [versión Digital]*. Madrid, España. : Consejería de educación, comunidad de Madrid. .
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2009). *Comportamiento Organizacional* (13° ed.). México: Pearson. Recuperado el 05 de mayo de 2017, de https://psiqueunah.files.wordpress.com/2014/09/comportamiento-organizacional-13a-ed-_nodrm.pdf
- Robbins, S., & DeCenzo, D. (2002). *Fundamentos de Administración* (3ra ed.). México: Pearson.
- Rodriguez Valencia , J. (1993). *Cómo administrar pequeñas y medianas empresas*. México D.F: ECASA.
- Russell, B. (s.f.). *Los problemas de la filosofía* .
- Santana Paredes, O. (2010). *Aprendizaje base para la transformación de las organizaciones*. México D.F.: Tesis de Maestría por la Universidad Nacional Autónoma de México.
- Santiabon Rodriguez , K. M. (2004). *Caso practico: implementación de un esquema de organización virtual en una empresa dedicada a la distribución de herramientas para obtener el grado de maestría por la Universidad Nacional Autónoma de México* . Mexico D.F.
- Sarur Zanatta, M. (2013). La importancia del capital intelectual en las organizaciones [Versión Digital]. *Ciencia Administrativa*, 39-45.

- Scheffler , I. (1973). *Las condiciones del conocimiento*. México: UNAM Instituto de Investigaciones Filosóficas.
- Schunck, D. H. (2012). *Teorías del Aprendizaje, una perspectiva educativa* (6ta ed.). México: Pearson Educación.
- Segarra Ciprés, M., & Bon Llusar, J. (2005). Concepto, tipos y dimensiones del conocimiento: configuración del conocimiento estratégico [Versión Digital]. *Revista de Economía y Empresa*, 175-195.
- Senge, P. (1998). *La quinta disciplina* . México : Granica .
- Sergueyevna Golovina, N., & Mosher Valle, E. L. (2013). Teorías motivacionales desde la perspectiva de comportamiento del consumidor[Versión Digital]. *Negotium, Revista científica electrónica de Ciencias Gerenciales*(28), 5-18.
- Tokuhama-Espinosa, D. T. (2011). *A BRIEF HISTORY OF THE SCIENCE OF LEARNING: Part 1 (3500 B.C.E.-1970 C.E.)*. Recuperado el 10 de agosto de 2016, de Jhons Hopkins, school of education:
<http://education.jhu.edu/PD/newhorizons/Journals/Winter2011/Tokuhama4>
- Valhondo, D. (2003). *Gestión del conocimiento, del mito a la realidad* [Versión Digital]. España: Díaz de Santos. Obtenido de
https://books.google.es/books?id=8eMPQLvXRvAC&pg=PA68&hl=es&source=gbs_selected_pages&cad=2#v=onepage&q&f=false
- Villoro, L. (1996). *Crear, Saber, Conocer*. México: Siglo XXI.
- Yañez, P. (2016). El proceso de aprendizaje, fases y elementos fundamentales [Versión Digital]. *Revista San Gregorio*, 1(11), 70-81.
- Yeung, A., Ulrich , D., Nason , S., & Von Glinow, M. (1999). *Las capacidades de aprendizaje en la organización*. Mexico : Oxford.
- Zattar, M., & Issberner, L.-R. (2012). La información, el conocimiento y el aprendizaje en la innovación [Versión Digital]. *Alexandría: Revista de Ciencias de la Información*, 14-27.

Sitios de Internet

- # <https://definiciona.com/aprendizaje/> Consultado: 10/08/16.
- # <http://dle.rae.es/?w=aprendizaje> Consultado: 10/08/16.
- # Dr. García Cué José Luis, 2006 <http://www.jlgcue.es/aprendizaje.htm> Consultado: 10/08/16.
- # http://cvc.cervantes.es/ensenanza/biblioteca_ele/diccio_ele/diccionario/metacognicion.htm Consultado: 14/08/16.
- # <http://www.eumed.net/libros-gratis/2014/1386/aprendizaje.htm> Consultado: 19/08/16
- # www.franjamorada-psico.com.ar Consultado: 19/08/16
- # http://cvc.cervantes.es/ensenanza/biblioteca_ele/diccio_ele/diccionario/metacognicion.htm Consultado: 14/08/16.
- # <http://www.eumed.net/libros-gratis/2014/1386/aprendizaje.htm> consultado: 19/08/16
- # www.franjamorada-psico.com.ar Consultado: 19/08/16
- # <http://www.promexico.gob.mx/negocios-internacionales/pymes-eslabon-fundamental-para-el-crecimiento-en-mexico.html> consultado 05/11/2016
- # <https://psicologiaymente.net/desarrollo/estilos-de-aprendizaje> Juan Armando Corbín. Consultado 05/11/16
- # <https://psicologiaymente.net/social/bandura-teoria-aprendizaje-cognitivo-social> Adrián Trigliía. Consultado 05/11/16.
- # <https://psicologiaymente.net/desarrollo/tipos-de-aprendizaje> Jonathan García-Allen. Consultado 05/11/16.
- # <https://psicologiaymente.net/desarrollo/aprendizaje-significativo-david-ausubel> Arturo Torres. Consultado 08/05/17.
- # <https://www.siem.gob.mx/siem/portal/consultas/respuesta.asp?estado=15&municipio=121&consultaporliga=1>. Consultado 18/05/17
- # http://www.inegi.org.mx/saladeprensa/boletines/2016/especiales/especiales2016_07_02.pdf Consultado el 12/05/17
- # <https://www.siem.gob.mx/siem/portal/consultas/respuesta.asp?estado=15&municipio=121&consultaporliga=1> Consultado el 22/05/17
- # <http://www.elfinanciero.com.mx/empresas/fracasan-en-mexico-75-de-empresarios.html> Consultado el 7/05/17

- + <https://www.gestion.org/estrategia-empresarial/35717/casi-la-mitad-de-las-pymes-mexicanas-fracasan-por-una-mala-gestion/> Consultado el 25/ 05 17
- + <http://www.condusef.gob.mx/Revista/index.php/usuario-inteligente/educacion-financiera/492-pymes> Consultado el 25/05/2917
- + <http://www.jornada.unam.mx/2017/08/20/economia/020n1eco> Consultado el 20/08/2017

Anexos

APRENDIZAJE ORGANIZACIONAL EN PYMES						
SEXO:		Giro de la pyme:		Comercial ()	Servicios ()	Manufactura ()
Femenino ()	Masculino ()	Edad:		Antigüedad de la empresa:		
Escolaridad	Sin estudios ()	Primaria ()	Secundaria ()	Preparatoria ()	Licenciatura ()	Posgrado ()
Instrucciones: Cuestionario dirigido a Dueños o Gerentes de Micro y Pequeñas empresas. Conteste las preguntas de acuerdo a su propia experiencia, las respuestas serán utilizadas únicamente con fines de exploración académica.						
Preguntas		Respuestas				
1	¿Ha pensado en el crecimiento de su empresa?	si ()			no ()	
2	¿Alguna vez ha solicitado asesoría para hacer crecer su empresa?	si ()			no ()	
3	¿Ha escuchado hablar sobre aprendizaje organizacional?	si ()			no ()	
4	En caso de que la respuesta sea sí. ¿En qué medida ha escuchado ese término?	con mucha frecuencia ()	algunas veces ()	rara vez ()	nunca ()	
5	¿Considera que el aprendizaje organizacional tiene algún beneficio en la operación de su empresa?	si ()			no ()	
6	¿Realiza jornadas de capacitación en su empresa?	si ()			no ()	
7	¿Considera que el conocimiento es un recurso dentro de su empresa?	si ()			no ()	
8	¿Tiene alguna metodología para administrar o documentar el conocimiento que se genera en su empresa?	si ()			no ()	
9	¿Ha observado que sus empleados tienen distintas formas de aprender?	si ()			no ()	
10	¿Considera que si sus empleados explotan sus capacidades de aprendizaje sería más fácil lograr el desarrollo de su empresa?	si ()			no ()	
11	¿Si tuviera oportunidad de capacitarse sobre el aprendizaje organizacional, le gustaría hacerlo?	si ()			no ()	

