

**APRENDIZAJE ORGANIZACIONAL Y LOGÍSTICA: INVESTIGACIÓN
DOCUMENTAL A PARTIR DEL MODELO DE ESPACIO LITERARIO
RELEVANTE – ELR.**

VANESSA SEPÚLVEDA URIBE

**UNIVERSIDAD PONTIFICIA BOLIVARIANA
ESCUELA DE CIENCIAS ESTRATÉGICAS
PROGRAMA DE ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS INTERNACIONALES
MEDELLIN
2014**

**APRENDIZAJE ORGANIZACIONAL Y LOGÍSTICA: INVESTIGACIÓN
DOCUMENTAL A PARTIR DEL MODELO DE ESPACIO LITERARIO
RELEVANTE – ELR.**

VANESSA SEPÚLVEDA URIBE

**Trabajo de grado para optar al título de Administradora de Negocios
Internacionales.**

Asesor:

Juan Alejandro Cortés Ramírez

Candidato a Doctor en Administración de Empresas.

UNIVERSIDAD PONTIFICIA BOLIVARIANA

ESCUELA DE CIENCIAS ESTRATÉGICAS

PROGRAMA DE ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS INTERNACIONALES

MEDELLIN

2014

Noviembre 4 de 2014

Vanessa Sepúlveda Uribe

“Declaro que esta tesis (o trabajo de grado) no ha sido presentada para optar a un título, ya sea en igual forma o con variaciones, en esta o cualquier otra universidad” Art 82 Régimen Discente de Formación Avanzada.

Firma

AGRADECIMIENTOS

Agradezco principalmente a Dios, mis padres, abuelos. mi tía quien ha representado un apoyo incondicional, a mi director de trabajo de grado quien con su tiempo enriqueció mi aprendizaje.

CONTENIDO

1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	12
2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	19
3. JUSTIFICACIÓN.....	20
4. MARCO TEÓRICO.....	22
4.1. Fundamentos del concepto de logística.....	22
4.1.1. Definición del concepto de logística.....	23
4.1.2. Objetivo de la Logística.....	24
4.1.3. Madurez de la Logística.....	25
4.2. Generalidades sobre aprendizaje organizacional.....	26
4.2.1. Tipos de Aprendizaje.....	26
4.2.2. Propósitos del aprendizaje organizacional.....	27
4.2.3. Importancia del aprendizaje organizacional.....	28
5. DISEÑO METODOLÓGICO.....	29
5.1. Macro-proceso Identificación: selección de términos de búsqueda y mapa de delimitación del espacio literario relevante – ELR: estudios previos sobre la investigación en logística y aprendizaje organizacional.....	32
5.2. Descripción del Espacio Literario Relevante – ELR.....	36
6. MACRO-PROCESOS SINTETIZAR Y PROFUNDIZAR: ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN Y RESULTADOS.....	39
6.1. Categoría: método utilizado en los estudios revisados.....	39
6.2. Categoría: resultados de los estudios revisados.....	42
6.3. Países donde se realizaron los estudios.....	44
7. CONCLUSIONES.....	46
8. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	48

LISTA DE ILUSTRACIONES

Ilustración Número 1: Términos del ELR.....	33
---	----

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico Número 1: ELR hallado en bases de datos.....	35
Gráfico Número 2 : método seguido en los estudios.....	42

LISTA DE TABLAS

Tabla Número 1: Búsqueda en bases de datos con los diferentes términos del ELR.....	34
Tabla Número 2: Porcentajes de la búsqueda del ELR en bases de datos.....	35
Tabla Número 3. Selección de documentos en bases de datos.....	37
Tabla Número 4. Selección de documentos en bases de datos.....	38
Tabla Número5. Método seguido en los estudios.....	41

RESUMEN

En el presente trabajo de grado, se quiere dar a mostrar la falta de documentación e investigación de logística y aprendizaje organizacional en conjunto, destacando las investigaciones encontradas en diferentes bases de datos, los países donde se originaron y los objetivos en conjunto de las investigaciones, buscando así un análisis más profundo de la falta de información encontrada con respecto a los temas ya dichos.

Este trabajo de grado, se sustenta principalmente en la lectura de documentos, artículos de revista y libros, a partir del modelo del Espacio Literario Relevante – ELR, propuesto por el profesor Jorge Pérez Rave inicialmente para la escuela de ingeniería de la Universidad Nacional, no obstante, se ha hecho el esfuerzo para adaptar dicho modelo en el problema de investigación.

Como resultado del modelo aplicado, se identificaron los principales países donde se han realizado investigaciones en función de los términos expuestos, así como el enfoque de investigación seguido, dominado por los estudios cuantitativos. Llama mucho la atención la ausencia de investigaciones que relacionen estos términos en Latinoamérica.

PALABRAS CLAVE: Logística; Aprendizaje Organizacional; Cadena de Suministros; Espacio Literario Relevante.

OBJETIVOS

Objetivo principal:

Determinar a partir de la investigación documental, la relación que presentan los conceptos de aprendizaje organizacional y logística, como procesos fundamentales de la gestión de organizaciones.

Objetivos secundarios:

- Evidenciar que el campo de investigación, que relaciona los conceptos de logística y el aprendizaje organizacional, ha presentado poco desarrollo desde las publicaciones académicas disponibles.
- Sistematizar la información disponible en bases de datos académicas y científicas que permitan dar cuenta de la manera en la cual se ha realizado la investigación en el mundo sobre el aprendizaje organizacional y la logística.

INTRODUCCIÓN

Desde la línea de investigación en Estudios de la Organización y la sub-línea de Aprendizaje Organizacional, del grupo de investigación Estudios Empresariales, surge la necesidad de desarrollar un marco teórico que permita dar cuenta de la relación de los conceptos de aprendizaje organizacional y logística. Dado que es un terreno en el cual la sub-línea no ha entrado aún y los estudiantes de la carrera de Administración de Negocios Internacionales tienen como área de interés.

No obstante surge la necesidad de ahondar en ambos temas trabajados paralelamente y cómo se afectan mutuamente, se observa en el trabajo cómo cada campo ha sido investigado individualmente, lo que puede traer como consecuencia un vacío documental, investigativo y periódico que sustente la relación en ambos temas y cómo estos pueden ayudar a la eficiencia dentro de la organización.

En el desarrollo de este trabajo de grado se mostrarán varios capítulos donde principalmente se dará una definición de cada tema por separado tanto de logística como de aprendizaje organizacional, la búsqueda en diferentes bases de datos, la selección de un top de documentos relevantes, un análisis detallado y por último las conclusiones que darán cuenta de lo aprendido durante dicha investigación, con el objetivo de ahondar en la documentación existente y plasmándola para incentivar la iniciativa investigativa en la relación y aplicación de ambos temas en conjunto.

1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.

El aprendizaje organizacional como estrategia fundamental para la adquisición de conocimiento y la construcción de ventajas competitivas se ha convertido en un elemento fundamental para la competitividad en la actual sociedad de la información y para la gestión de organizaciones como lo afirman Argyris y Schön (citados en Pérez Zapata y Cortés Ramírez, 2007), pero son las estructuras organizacionales conformadas por individuos dotados de un cerebro que poseen la facultad de aprender (Morin, 1986), en otras palabras, las organizaciones aprenden porque las personas aprenden.

Es de esta manera que las organizaciones conformadas individuos que aportan su capacidad de aprender (Morin, 1986), presentan tres tipos de aprendizaje: el individual o psicológico, el biológico y el social o cultural, todos a su vez están vinculados y determinados el uno por el otro. Las personas al hacer parte esencial de la organización conducen el proceso de aprendizaje, lo que quiere decir que la organización aprende siempre y cuando existan personas dentro de ella, son las personas las que deben aprender (correctamente) y a su vez ser consiente de poseer una estructura de dirección para corregir las discrepancias (errores) del aprendizaje, esto sería una ventaja ya que le permite estar en constante evolución y en pro de hacer las cosas de la mejor manera, se aprende correctamente en la organización cuando los individuos que la conforman aprenden en la acción y cambian lo incorrecto todo en función de la reflexión, generando así la mejora continua sobre la acción.

La organización es tomada como un escenario de aprendizaje activo donde influye en gran medida el mercado y la tecnología, según Garys Lynn citados por (Gallardo y Jiménez, 1999).

el comportamiento y aprendizaje de las empresas ante ambientes innovadores, puede presentarse de diferentes formas dependiendo de las condiciones del mercado y la tecnología que se adopte dentro de la organización.

Por otra parte pero no menos importante encontramos el proceso logístico, entendido como la coordinación eficaz de las actividades manejadas de forma integral desde el abastecimiento hasta la venta del producto o servicio al cliente, tiene como misión el tiempo, lugar, costo, producto y cantidad logrando que desde la obtención del producto hasta su consumo se realice de manera adecuada y exitosa al menor costo posible, el impacto que genera una buena logística es uno de los mayores impulsores dentro de una organización ya que este en todo su proceso le añade valor al producto o servicio (Frías,2012).

Una logística realizada de manera eficiente va dirigida a la satisfacción del cliente, esto es un enfoque primordial que realiza el aprendizaje organizacional que de manera continua realiza retroalimentación para mejorar los procesos de forma que se logre el cumplimiento de los objetivos (Ballou, 2004).

A lo largo del proceso logístico el objetivo es añadir valor con el propósito de satisfacer al cliente, la logística se repite una y otra vez antes desde que el producto o servicio llegue al consumidor por eso es de gran importancia el control en cada una de las actividades dentro de la cadena de suministro (Ballou, 2004).

El proceso logístico implica flujos de información que pueden direccionarse hacia un componente de cambio continuo para el mejoramiento de cada una de las actividades dentro de la cadena de suministro. Los procesos y programas de formación y capacitación, así como el aporte de los trabajadores de la organización en todos sus niveles, orientados hacia los objetivos misionales, permiten aseverar que tanto el aprendizaje organizacional como el proceso de logística se encuentran estrechamente vinculados, de esta forma se vierte en el

mejoramiento de los productos y de la prestación de servicios, lo cual es notado por los clientes y consumidores, adquiriendo así un elemento de valor agregado (Ballou, 2004).

Los objetivos de toda actividad logística es suministrar la cantidad de bienes o servicios demandada de acuerdo a las siguientes características (Ballou, 2004):

- En el tiempo adecuado,
- Al alcance del consumidor,
- Al mínimo costo,
- Dando respuestas a las exigencias del consumidor buscando la mayor satisfacción,
- Llevando a cabo de manera eficiente la logística disminuyendo los costes directos que son generados por las propias actividades que se realizan
- Y los costes de oportunidad que son los que involucran a las ventas que se hubieran podido realizar y no se realizaron buscando no perder la fidelidad de los clientes.

Responder las exigencias del consumidor implica reconocer la importancia del aprendizaje en el interior de las organizaciones ya que permite la mejora del uso de la fuerza de trabajo, constituyéndose en fuente de ventaja competitiva.

El aporte de Kim citado por (Calderón Hernández y Cardona López, 2006) radica en la construcción de una teoría sobre el proceso a través del cual el aprendizaje individual avanza hacia el organizacional.

“Una organización de aprendizaje es una organización capaz de crear, adquirir y transferir conocimiento y modificar su comportamiento” Garvin citado por (Calderón Hernández y Cardona López, 2006) el aprendizaje de los miembros de la organización avanza Kim citado por (Calderón Hernández y Cardona López,

2006), permitiéndole a esta misma tener una excelente fuerza de trabajo que a su vez le da ventaja competitiva en el mercado.

Autores como Ciborra y Andreu; Camisón citados por (Calderón Hernández y Cardona López, 2006) conciben el aprendizaje organizacional desde el enfoque de recursos y capacidades, lo cual le da un papel estratégico dentro de la organización al hacerlo responsable de la serie de transformaciones que en ella ocurren, ayudando esto a mantener la ya hablada ventaja competitiva en el tiempo.

Son entonces los directivos los encargados de considerar el aprendizaje como factor clave dentro de la organización y hacerlo ver a sus empleados como parte importante dentro de ella e involucrarlos de manera activa Slater y Narver; Ulrich, Von Glinow y Jick; Dixon, citados por (Calderón Hernández y Cardona López, 2006) cambiando así el paradigma y abriendo a los miembros de la organización a una participación activa dentro del cambio, pero para esto es necesaria una excelente comunicación, trabajo en equipo y una visión compartida, esto se logra a través de la transformación de la cultura, lenguaje, estructura organizacional, códigos y símbolos.

Este proceso de aprendizaje se realiza con fines de retención de conocimiento y transformación para enfrentar el futuro dentro de la organización, pero son en sí mismos los individuos la mayor fuente de retención de información por su capacidad de capturar y articular experiencias e integrarlas en el sistema organizacional (Bontis ; Real, y Templeton citados por (Calderón Hernández y Cardona López, 2006).

Esto es posible lograrlo mediante un ambiente de aprendizaje sin temor a errar y cambiar continuamente, se debe tener una capacidad de regenerarse, esto implica que las fallas (errores, discrepancias, brechas) deben ser discutidas

constructivamente para así generar nuevas ideas innovadoras, pero se debe tener claro que no todo aumento en el rendimiento es causado por el aprendizaje organizacional.

La planificación no solo basada en estrategias y objetivos sino también en el aprendizaje organizacional se deriva en sí misma de los procesos de planificación como factor de competitividad ya que es usado como realimentación para enfrentar las demandas del entorno, pero a su vez también es importante generar nuevas competencias gracias a los recursos intangibles como el conocimiento, para generar la capacidad dinámica de crear valor , logrando así un mejoramiento en el desempeño futuro ya que permite adelantarse, prever cambios y evolucionar más rápido que lo competidores Ulrich; Kogut y Zander; Ahumada; Lado, Boyd y Wright, Zander y Kogut, citados por (Calderón Hernández y Cardona López, 2006).

En el aprendizaje organizacional el rendimiento no es solo visto en el aspecto económico sino también en proporción al mercado, rentabilidad operativa, rentabilidad en ventas, retorno de inversión, desarrollo de nuevos productos, desarrollo de mercados, actividades de I+D, reducción de costos, desarrollo del personal entre otros Gupta y Govindarahan, citados por (Calderón Hernández y Cardona López, 2006), es entonces el aprendizaje organizacional influyente en el rendimiento dentro de la organización desde cualquier campo administrativo que posea esta, mostrando así la importancia que posee el aprendizaje dentro de la organización y cada uno de sus procesos.

Dentro de la cadena de suministro participan diferentes empresas para abastecer una demanda específica, lo que puede representar un alto costo, en especial cuando la logística no es un proceso importante dentro de la organización. Esto puede generar el mal uso de inventarios, disminución de las ventas, ineficiente

servicio al cliente; cambiar lo anterior implica adoptar un enfoque diferente mediante la toma de decisiones, en la búsqueda de un beneficio global donde la organización sea vista como un sistema abierto, interactuante con su entorno (Cannella, Ciancimino, Framinan, y Disney, 2010).

La adecuada coordinación de la cadena de suministro (que incluye la dispersión geográfica, el tipo de demanda, la tecnología, el cambio organizacional, socios y competidores), permite alcanzar el éxito de los objetivos, es allí donde el aprendizaje organizacional juega un importante papel siendo el proceso que permite que de manera constante se realicen cambios con el fin de alcanzar un adecuado proceso de logística organizacional (Cannella, Ciancimino, Framinan, y Disney, 2010).

Ahondando en la investigación para dar cuenta de la relación que poseen la logística comercial y el aprendizaje organizacional se observa la poca documentación publicada con respecto a su relación y la gran influencia que tiene el aprendizaje organizacional en el área logística (desde las publicaciones académicas y científicas) y cómo ambos, de manera sinérgica, aportan a un mejoramiento continuo de los procesos organizacionales.

Las organizaciones viven en su cotidianidad las exigencias que el entorno, los clientes, competidores piden como también se observa que los procesos logísticos hacen parte tanto interna como externa de la organización así que ambos temas abarcan a toda la organización como un sistema interrelacionado que debe ser observado de esta manera. Es de notar que la falta de conocimiento, capacitación afecta directamente la organización y su forma de enfrentar las demandas del entorno; es entonces la logística y el aprendizaje organizacional temas que van ligados pero que en la actualidad son muy pocos las publicaciones basadas en investigaciones que se realizan de ambos conceptos.

Falta entonces ahondar en detalles, criterios y conceptos para obtener evidencia teórica de su relación, al menos es esto observado desde la teoría publicada donde se muestra la poca profundidad con respecto a ambos temas.

2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.

Dado lo anterior se formula la siguiente pregunta de investigación:

¿Qué relación presentan los conceptos de logística y aprendizaje organizacional desde la perspectiva de la investigación documental?

3. JUSTIFICACIÓN.

En la actualidad las empresas se ven sumergidas en un inmenso campo competitivo donde el conocimiento y la información juega un papel importante para estar en pro de los cambios del entorno, el aprendizaje organizacional y la logística comercial muestran su gran relación y su aplicabilidad dentro de las organizaciones, de estas depende en gran medida la satisfacción del cliente, por una parte la logística se ve involucrada en cada uno de los procesos organizacionales y es de la capacidad organizacional de aprender de la empresa que depende si estos procesos poseen una reingeniería que se oriente hacia la satisfacción del cliente.

A partir de las escasas publicaciones sobre estos temas, lo que evidencian es un campo aún por descubrir y la importancia que este debería tener para formadores del área logística, investigadores, estudiantes de negocios internacionales y administración, gerentes organizacionales, todos aquellos relacionados con el funcionamiento de las organizaciones y por supuesto aquellos quienes los forman para ser futuros empresarios.

Hacer consiente el proceso de aprendizaje como algo que ocurre todo el tiempo, abrir la organización a un entorno flexible pero a la vez motivacional que permita tener confianza de aprender y cómo esto afecta tan positivamente a un área como la logística comercial, tiene relevancia desde la compra de materia prima hasta la entrega al cliente final, así juega entonces un papel importante el dar a conocer que falta ahondar en estos temas y en su gran relación, siendo esto un insumo para una nueva investigación de campo.

Actualmente la logística y el aprendizaje organizacional, importan no solo desde el punto de vista teórico, en un país como Colombia la reestructuración logística

incluyendo puertos, carreteras, zonas de carga, puertos secos, terminales entre otros afecta el desempeño de las organizaciones (independiente de su tamaño) ya que ambos temas trabajados en conjunto implicarían el cómo hacer cada proceso de la mejor forma para lograr un fin el cual es satisfacer el cliente y como esto lo hace flexible y competitivo en un mercado cambiante tanto en el comercio interno y exterior del país, donde el conocimiento pero a su vez la aplicación de este es la mayor herramienta para la competitividad . Tener marcos teóricos que guíen la acción de los tomadores de decisiones en los temas de aprendizaje organizacional y logística sería de gran importancia y generaría mayor rentabilidad en el país.

4. MARCO TEÓRICO.

El presente marco teórico se subdivide en capítulos donde introducen los términos relevantes de la investigación: logística y aprendizaje organizacional; con el fin de mostrar y describir, en términos generales, lo que cada uno de estos conceptos significa y sus principales características. No se pretende en ningún momento ahondar en las especificidades y particularidades de cada uno de ellos, debido a que tanto la logística como el aprendizaje organizacional, han sido ampliamente tratados en la literatura administrativa y en la teoría organizacional desde hace décadas. Lo que a continuación se presenta tiene como fin apoyar el estudio en función de los objetivos y el problema de investigación.

4.1. Fundamentos del concepto de logística.

Autores como Novack, (1992) y Mora, (2008) retoman el término Logística desde principios del siglo XX y a mediados de los años sesenta muestran como la logística era asociada básicamente con la distribución física en especial al transporte y almacenamiento de los productos, eran fundamentalmente actividades básicas sin valor, pero la Segunda Guerra mundial le da un giro a la evolución del concepto logístico en el campo militar ya que en este se vio un gran despliegue de hombres y armamentos, este a su vez despierta el interés de muchos empresarios que empiezan a ver la logística como una herramienta para alcanzar mercados separados geográficamente.

Se comienza a ver gran interés por la disminución de los costos en el flujo de las mercancías a partir de los años sesenta se observa el gran cambio de interés tanto

empresarial como académico en logística, enfocándose en la satisfacción del cliente a través de un conjunto de actividades interrelacionadas, que trabajan conjuntamente desde el aprovisionamiento de materias primas hasta el cliente final, el proceso logístico como un todo que busca principalmente dar satisfacción al cliente concretamente en tres fases o ciclos logísticos diferenciados: logística de aprovisionamiento la cual hace referencia a la gestión de materias primas; la logística interna la cual tiene relación con el flujo de los productos semielaborados necesarios para fabricar el producto final y por último la distribución física la cual hace referencia a la gestión de los productos terminados e información asociada que transcurre desde la empresa hasta los clientes finales.

No obstante, recientemente se ha desarrollado el término de la logística inversa, también conocida como Logística en reversa, la cual trata sobre la vida de un bien después de que son obsoletas, se averían o no son funcionales la cual se encarga del flujo de retorno posterior a la venta. La función logística debe gestionar de forma íntegra estas cuatro fases en búsqueda de maximizar la eficiencia. Es así como la logística es vista como influyente directo de la satisfacción del cliente, mediante la generación de valor, adquiriendo la logística un papel estratégico y diferenciador capaz de generar ventajas competitivas sostenibles (Novack et al., 1992).

4.1.1. Definición del concepto de logística.

La logística posee innumerables definiciones, se mostraran algunas definiciones relevantes como:

El CLM *Council of Logistics Management* muestra la logística como el proceso de planear, implementar y coordinar en flujo y almacenamiento eficiente y a un costo efectivo desde el punto de origen hasta los de consumo (Mora, 2008).

A su vez la logística puede entenderse como dirección coordinada de las actividades relacionadas con el movimiento y almacenamiento de materiales, suministros, productos, equipos, tareas y procesos; además la cual añade valor a los productos con la eficaz coordinación de la cadena de suministro. Anteriormente se pudo observar como el término logística es retomado desde la antigüedad y muy relacionado con temas militares, pero esta definición no logra capturar la esencia de la gerencia, es entonces la logística la parte del que planea, lleva a cabo y controla el flujo de bienes y servicios, así como de la información del punto de origen hasta el punto de consumo (CDL, consejo de dirección logística citado en Bollou, 2004), muestra como la logística se ocupa del flujo de los servicios y bienes físicos. Por lo tanto, la logística se entiende como un proceso que incluye todas las actividades de impacto en hacer que los bienes y servicios se encuentren disponibles en el tiempo y lugar adecuado.

La logística también es conocida como redes de valor, corrientes de valor, logística ágil y en especial como la dirección del flujo de productos desde los puntos de adquisición de materias primas hasta los consumidores finales, pero para muchas empresas el canal es inverso el cual también debe ser dirigido y tiene que ver con la vida del producto (Pau Cos y de Navascues, 2001).

4.1.2. Objetivo de la Logística.

Autores como Pau Cos y de Navascues (2001), Mora (2008), López (2005), muestran como la creación de valor por parte de la logística está ligada directamente en términos de tiempo y lugar, estos toman valor cuando el cliente tiene el bien o servicio en el lugar y momento acordado, una excelente coordinación logística visualiza cada actividad de la cadena de suministro como

una forma de añadir valor a ésta, priorizando las necesidades del cliente ya que el mercado es cambiante y se debe reaccionar ágilmente a las exigencias que el entorno pide. Asegurar el menor costo operativo será un factor clave para el éxito, a su vez la adecuada y oportuna suministración de los recursos con una óptima utilización, se añade valor cuando los clientes están dispuestos a pagar más por un producto o servicio después de recibirlo (Mora, 2008).

4.1.3. Madurez de la Logística.

La logística es vista como un área interdisciplinaria que vincula en sí misma diferentes áreas de la organización. Por medio de esta se determina y coordina el producto y sus características, el cliente correcto, el lugar indicado, el tiempo preciso, gestión y planificación de la producción. Es entonces la logística parte esencial de cada actividad dentro de una organización independiente de su tamaño, origen del capital y orientación al mercado. La importancia de la logística está dada por la necesidad de satisfacción del cliente, por medio de la optimización de cada fase al menor costo posible (Mora, 2008).

4.2. Generalidades sobre aprendizaje organizacional

Autores como Senge, Pedler y Huber (citados en Cardona López y Calderón Hernández, 2006), muestran como el aprendizaje organizacional se ha abordado desde diversas perspectivas en las cuales se vinculan diversos aspectos como lo son la cultura, el liderazgo, la estrategia y la gestión del conocimiento, en el cual el aprendizaje es visto desde una visión sistémica donde las empresas aprenden y las define como organizaciones que facilitan el aprendizaje de todos y cada uno de sus miembros, transformándose continuamente, tomando en cuenta que si uno de los miembros de la organización aprende, la empresa lo está haciendo también, lo cual hace que exista una relación entre aprendizaje organizacional, creatividad y la innovación, todo esto visto de forma integral y la cual trabaja sinérgicamente.

Es entonces el aprendizaje organizacional considerado como una capacidad de actuar racionalmente, hablando en el sentido de recordar, analizar, hacer experimentos y evaluar los resultados de una acción, siendo las organizaciones las que aprenden a través de los individuos que actúan como agentes dentro de ella (Argyris, 2001). Implica a su vez que las organizaciones aprenden gracias a sus miembros por medio de una evolución continua independiente de que se retiren o anexas miembros a ellas, implicando así cambios estructurales y programas de acción (Hedberg, citado en Askvik, 1999).

4.2.1. Tipos de Aprendizaje

Aprendizaje de un solo circuito: En este no se cuestiona el programa fundamental, en las organizaciones puede observarse mucho este tipo de aprendizaje ya que están diseñadas para identificar y corregir errores, de forma

que se desempeñe el trabajo o la actividad que se está realizando siga en marcha dentro de las políticas establecidas (Argyris, 2001).

Aprendizaje de Doble circuito: Este ocurre cuando se cuestionan las políticas y formas de hacer las cosas, esto exige a su vez una estructura organizacional más flexible, abierta al cambio y con una excelente comunicación (Argyris, 2001).

4.2.2. Propósitos del aprendizaje organizacional.

En consecuencia “una buena organización que aprende es aquella que organiza su aprendizaje de tal forma que la difusión y adopción de nuevas ideas no quedan innecesariamente ocultas por el pasado” (Huysmann citado por Alcover y Gil, 2002: 263). Por el contrario fomenta la innovación, la flexibilidad y la mejora continua dándole a las personas mayor participación dentro de la organización y elimina las resistencias y la burocracia (Berthoin Antal, Dierkes, Child y Nonaka citados por Alcover y Gil, 2002).

En la actualidad la capacidad y agilidad de aprendizaje organizacional con el alto grado de competitividad, se convierte en una ventaja sostenible y permite subsistir en el mercado cambiante (Sutton citado por Alcover y Gil, 2002: 262) señala que “el aprendizaje es la capacidad de responder al cambio, si las organizaciones no responden están muriéndose o están muertas”. Es a su vez el aprendizaje organizacional un fomentador de innovación, flexibilidad y ayuda a la mejora continua dándole a las personas mayor participación dentro de la organización y elimina las resistencias y la burocracia (Berthoin Antal, Dierkes, Child y Nonaka citados por Alcover y Gil, 2002)

4.2.3. Importancia del aprendizaje organizacional

El aprendizaje organizacional es una competencia que todas las organizaciones deberían desarrollar, ya que entre más aplicación tenga el aprendizaje dentro de la organización es más probable que las organizaciones sean capaces de detectar y corregir errores y a su vez reconocer sus fortalezas o debilidades frente a ellos, al tener en cuenta el aprendizaje las organizaciones se vuelven abiertas al cambio y permiten mayor innovación dentro de estas, observando los errores como discrepancias y oportunidades para la evaluación, corrección y realimentación, ya que de nada sirve crear intencionalmente miles de procesos y políticas que bloquean el aprendizaje y sesgan la forma de hacer las cosas, haciendo así cada vez más difícil detectar y corregir problemas (Argyris, 2001).

Es entonces el conocimiento un elemento importante para lograr los objetivos, el reto está en que las organizaciones deben mejorar la interpretación de la información, estar en constante cambio, administrando de forma eficiente sus propios conocimientos y estar abiertos a nuevos aprendizajes, siendo flexibles y generando nuevas habilidades dentro de la organización, ayudando a cada participante de ésta a explotar la creatividad y sus propias habilidades, abriéndolas al cambio y a la adaptación. Teniendo entonces los gerentes una visión sistémica de la organización, actuando como canales para el mejoramiento continuo, y viendo la organización como un todo, abierta al aprendizaje y llevándola a ser una organización inteligente (Sandoval Téllez, 2004).

5. DISEÑO METODOLÓGICO

Sin duda pueden existir diversas formas para tratar los problemas de investigación y hasta el momento se puede decir que cada persona es libre para escoger la forma más adecuada de llevar a cabo su investigación. Este debe atender específicamente los requerimientos del investigador, el cual debe tener en cuenta el objeto de estudio y sus limitaciones (Rojas, 1990).

Carlos Sabino (1992) afirma que el método se va construyendo y que es falsa la imagen de tener un método como un todo acabado y cerrado, además muestra la investigación como un proceso creativo plagado de dificultades como forma general. Autores como Sierra (2008) y Sabino (1992) muestran relación en cuanto a un modelo de investigación que da a conocer algunas de las reglas generales para la realización de una investigación, mostrando en primer lugar o primera fase, según Sierra, la realización de un planteamiento del problema, partiendo de un conjunto de ideas, la construcción de un modelo teórico o marco teórico mediante la recolección y procesamiento de la información a través de la selección de factores pertinentes, formulación de una hipótesis central y la traducción de la hipótesis si es posible en lenguaje matemático. Se continúa con una deducción de consecuencias particulares la cual busca soportes racionales verificables, una contrastación de dichas hipótesis para así clasificar datos, analizar y realizar operaciones si es necesario, el cual Sierra (2008) llama segunda fase y por último se encuentra la presentación de resultados.

Shull, Singer y Sjoberg (citados por Pérez Rave, 2012), muestran un modelo de investigación que se sintetiza en cuatro macro-procesos. El primero de ellos cual tiene como misión identificar el espacio literario más significativo, elección de tema, formulación de pregunta y elección de términos de búsqueda; el segundo de ellos busca sintetizar cada uno de los estudios que conforman el espacio literario y

se inicia con el trabajo de campo; el tercer macro-proceso es profundizar, donde se verifica la calidad de la información, cuantifica e interpreta las características globales del espacio literario y por último, el cuarto macro-proceso se denomina divulgar, el cual inicia con el protocolo de redacción y la presentación de los resultados ante los diferentes públicos interesados en ellos..

Cada uno de estos macro-procesos se relacionan directamente con el ciclo del PHVA -PLANEAR-HACER-VERIFICAR-ACTUAR- (Pérez Rave, 2012). Jorge Pérez Rave propone una serie de pasos para lograr los objetivos de cada macro-proceso. En el primer macro-proceso “identificar”, se requiere una serie de fuentes de investigación para generar en sí ideas, realización de preguntas con respecto al tema escogido del que se tiene hasta entonces y seleccionar unos términos de búsqueda que permitan agilizar dicho proceso. Se recomienda realizar mapas de delimitación del espacio literario para así tener una serie de pasos a seguir ordenadamente y si se desea un trabajo de campo, el cual debe incluir resultados cuantitativos.

El segundo macro-proceso “describir”, propone redactar lo aprendido de una forma crítica; en el tercer macro-proceso “profundizar” trata de buscar los insumos necesarios y clasificarlos por medio de características de interés, para responder las preguntas resultantes, asegurar que dicha información sea de calidad y así dar respuesta a las preguntas de investigación (Pérez Rave, 2012).

En el último macro-proceso “divulgar”, busca dar a conocer los resultados obtenidos, proponer la elección y búsqueda de la revista donde se publicará, no obstante, esta no es la única opción para el investigador dar a conocer los resultados de su trabajo, este puede ser presentado a la manera de libros, tesis, participación de eventos, entre otros en la cual se quiere promover los resultados de la investigación. Una vez se haya definido el tipo de publicación en el cual se quiere presentar los resultados, se debe definir un formato para la elaboración del

manuscrito, verificar su calidad y proceder a publicarlo, buscando así proveer desafíos investigativos para quien proceda a leerlo (Pérez Rave, 2012).

Bosh (1963) y Álvarez Coral (1994) por su parte muestran una forma similar de realizar un proceso investigativo documental, comparado con la propuesta de Pérez Rave (2012), mostrando en el plan de trabajo ciertas técnicas para la realización de un proceso investigativo documental, como son la recolección de información por medio de noticias, artículos, informes, videos, iconografía, hemerografía, audiografía, folletos, periódicos, galerías, museos y tesis.

Las visitas a bibliotecas representan un gran lugar para obtener información, el acceso a salas de consultas, artículos y trabajos relacionados con el tema a abordar, de esta forma se facilitará determinar el tema en un campo más específico. Una vez la información ha sido recopilada y se cuenta con suficiente material, se procede a leer y analizar de forma cuidadosa y práctica, considerando la realización organizada y por orden de fichas bibliográficas, las cuales recomiendan realizar los autores consultados, de forma organizada y práctica.

También es importante no solo acudir a la bibliografía encontrada sino también buscar en otro tipo de herramientas como lo son las revistas y catálogos, luego se procede al acopio de material, el cual consiste en leer los documentos adquiridos, lo cual puede llevar mucho tiempo, inclusive pueden ser años, ya que muchos de los libros a leer demandan tiempo y gran concentración, muchas veces una segunda y tercera lectura, de esta forma se procede a escribir y para este momento ya poseemos herramientas que ayudarán a la redacción como son los ficheros, a medida que se van plasmando las ideas de los ficheros se acaba la redacción (Bosh 1963 y Álvarez 1994), entonces se procederá a la realización de conclusiones de los libros, artículos y material leído y a su vez una conclusión de todo lo leído en forma crítica y objetiva.

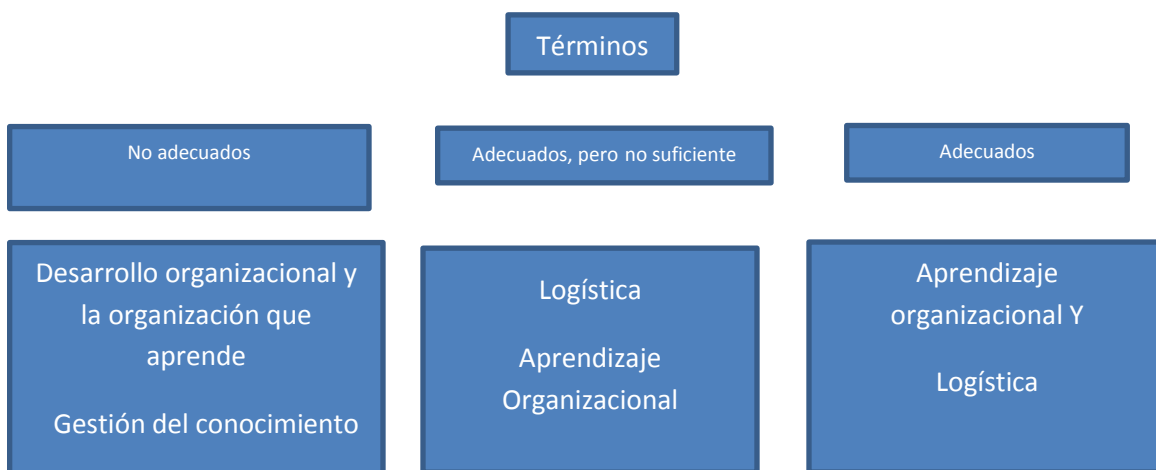
Para el presente trabajo de grado, se seguirá el modelo de investigación documental propuesto por el profesor Jorge Iván Pérez Rave, toda vez que se basa en relacionar de forma organizada cuatro macro procesos con el ciclo PHVA y que ha sido desarrollado en el contexto local de la universidad antioqueña.

5.1. Macro-proceso Identificación: selección de términos de búsqueda y mapa de delimitación del espacio literario relevante – ELR: estudios previos sobre la investigación en logística y aprendizaje organizacional.

Se tuvo como objeto central de estudio en el cuadro a presentar la cantidad de documentos existentes de Aprendizaje organizacional y Logística. Ambos temas relacionados conjuntamente. En el cuadro se precisa la fecha de consulta, la bases de datos y áreas, buscando mostrar la mayor parte de espacio literario existente sobre el área de búsqueda el cual es logística y aprendizaje organizacional, se revisaron 18 bases de datos de Ebsco y las bases de datos de Emerald y Jstor, las cuales se consultaron en diferentes fechas y se ingresó el mismo tipo de búsqueda, primero términos individuales y luego se realizó la búsqueda de los temas en conjunto.

Posteriormente se utilizan las herramientas de Excel para la realización de una tabla dinámica la cual muestra el total consultado por base de datos y área con su respectiva gráfica y gracias a esto se puede dar a concluir los pocos escritos, investigaciones y análisis que se le ha dado a ambos temas tratados en conjuntamente, representando tan solo el 2,43% de toda la documentación encontrada, se logra destacar como el descriptor “Logistics” es el que representa mayor cantidad de documentación representado con una documentación del 70%, notándose así que falta ahondar en ambos temas y en su relación, que permite el inicio de la revisión sistemática de acuerdo a la propuesta Pérez Rave (2012).

Ilustración Número 1: Términos del ELR.



Fuente Pérez Rave (2012).

Autor: Elaboración Propia.

La ilustración número 1, muestra los términos de búsqueda considerados y su respectiva respuesta a la hora de la investigación, mostrando que algunos temas no eran suficientes, otros no adecuados y se terminó con dos que fueron adecuados a la hora de búsqueda documental los cuales fueron aprendizaje organizacional y logística.

Tabla Número 1: Búsqueda en bases de datos con los diferentes términos del ELR.

Fecha de búsqueda	Bases de datos	Descriptores		
		Organizational learning + Logistics	Organizational learning not Logistics	Logistics not Organizational learning
Abril/11/2014	Ebsco (18 bases de datos)	169	9.641	221.598
Abril/11/2014	Jstor (1 base de datos)	2.458	58.374	17.576
Abril/21/2014	Emerald (1 base de datos)	4.322	31.349	11.393
subtotal		6.949,00	99.364	250.567
Porcentual		2%	28%	70%
Total consultado		356.880		

Fuente: Ebsco, Emerald y Jstor.

Autor: Elaboración propia.

La tabla número 1, precisa las fechas de consulta en las diferentes bases de datos, Nombre de las diferentes Bases de datos utilizadas. A sí mismo, muestra los resultados en cada uno de los términos escogidos a investigar, la búsqueda se ilustra reuniendo Artículos de revista, libros y diferentes publicaciones, esta herramienta sirve para delimitar el espacio de búsqueda.

En el momento de búsqueda y selección de textos en las tres diferentes bases de datos permitió obtener gran número de información a seleccionar, pero a su vez mostro que una de ellas, Jstor daba un gran número de resultados y su búsqueda no fue consistente al enlazar los dos términos de búsqueda, por lo cual se tomaran

las dos bases de datos restantes para la selección de textos y obtención de información más eficiente.

Tabla Número 2: Porcentajes de la búsqueda del ELR en bases de datos.

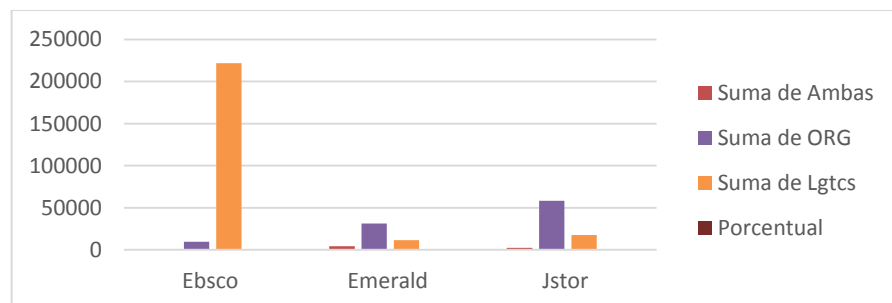
Etiquetas de fila	Suma de Ambas	Suma de ORG	Suma de Lgtcs	Porcentual
Ebsco	169	9641	221598	2,43%
Emerald	4322	31349	11393	62,20%
Jstor	2458	58374	17576	35,37%
Total general	6949	99364	250567	100,00%

Fuente: Ebsco, Emerald y Jstor.

Autor: Elaboración propia.

La tabla número 2, se utilizó la herramienta de Excel, para la automatización de la información captada con respecto a las búsquedas en las bases de datos, se muestra cada base de datos con su representación porcentual en el total de búsqueda.

Gráfico Número 1: ELR hallado en bases de datos.



Fuente: Ebsco, Emerald y Jstor.

Autor: Elaboración propia.

El gráfico dinámico número 1, realizado con la herramienta de Excel, tomando en cuenta los resultados de la Tabla dinámica (Tabla Número 2), con el objetivo de mostrar con más facilidad los resultados obtenidos en la búsqueda realizada en las bases de datos y su representación en el total de la búsqueda

5.2. Descripción del Espacio Literario Relevante – ELR

Los términos de búsqueda Logística y Aprendizaje organizacional, no fueron suficientes a la hora de abordar la búsqueda de la investigación documental, por lo cual se optó por añadir un término más de búsqueda que fue cadena de suministro (en inglés: supply chain) ya que la logística empresarial cubre desde la obtención de materias hasta el servicio al cliente lo que equivale todos y cada uno de los eslabones de la cadena de suministros.

En las diferentes bases de datos con los términos escogidos se obtuvieron resultados diferentes. La base de datos: Jstor y Emerald arrojaron resultados donde no realiza un buen filtro de los términos y recupera los documentos, no vinculando los términos bajo el descriptor booleano and, sino que trae lo que encuentra por cada uno de los términos de búsqueda, mostrando un resultado significativamente mayor, pero no bajo el filtro que se le ha pedido.

A su vez, la base de datos Ebsco, arrojó resultados aceptables, de los cuales se obtuvieron documentos de gran relevancia sobre el tema a buscar. En el transcurso de la búsqueda se decidió añadir una base de datos más la cual fue ScieceDirect. Esta a su vez presentó resultados importantes, llevando a obtener documentos de lectura adicionales a los ya encontrados, que se agregan al análisis documental de la presente investigación.

Los criterios de búsqueda para filtrar la información que finalmente hará parte del ERL son:

- La selección de artículos y documentos arbitrados: para mayor efectividad a la hora de búsqueda ya que arrojan documentos mucho más especializados
- Que los documentos a filtrar incluyeran en su título o resumen los términos de aprendizaje organizacional junto a cadena de suministro y/o logística, ya que en muchos casos ambos términos (cadena de suministro y logística) son altamente relacionados.

Se observa en las Tablas número 3 y número 4 que en las bases de datos que más se encontró información fueron en Science Direct con los términos de búsqueda aprendizaje organizacional y cadena de suministro y en Ebsco con los términos de búsqueda de logística y aprendizaje organizacional, se muestra que los filtros que realizan las bases de datos no es tan eficiente y arroja información que es muy poca la que se puede escoger y nota aún más la ausencia de profundidad en el tema relacionado entre logística y aprendizaje organizacional.

Tabla Número 3. Selección de documentos en bases de datos

<i>Organization Learning AND supply Chain</i>			Limitadores de búsqueda	
Base de Datos	Encontrado	Elegidos	Tipo de Documento	Publicaciones Arbitradas
EBSCO	55	3	Artículo	Sí
Science Direct	3090	6	Artículo	No.

Fuente: Ebsco, Emerald, Science Direct.

Autor: Elaboración propia.

Tabla Número 4. Selección de documentos en bases de datos

<i>Organization Learning AND Logistics</i>			Limitadores de búsqueda	
Base de Datos	Encontrado	Elegidos	Tipo de documento	Publicaciones arbitradas
EBSCO	84	4	Artículo	Sí
ScienceDirect	28	2	Artículo	Sí

Fuente: Ebsco, Emerald, Science Direct.

Autor: Elaboración propia.

6. MACRO-PROCESOS SINTETIZAR Y PROFUNDIZAR: ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN Y RESULTADOS.

El presente capítulo involucra los macro-procesos “sintetizar” y “profundizar”, toda vez que en la medida que se clasifica y ordena la información, se hace el análisis correspondiente. Según Pérez Rave (2012) recomienda como primer paso la selección de un top de los estudios realizados ya que de estos va a partir la información a analizar y procesar, utilizando el pensamiento crítico para la eficiente selección de los documentos más relevantes y de estos dar una síntesis precisa, proponiendo así que para cada estudio revisado, la descripción brinde una respuesta precisa a los interrogantes del ¿qué?, ¿por qué?, ¿cómo?, ¿cuándo? y ¿dónde?; desarrollándose así la lectura de todos los documentos escogidos y tabular los resultados en forma de párrafos independientes como se presenta a continuación.

El análisis documental se realizó a partir de la identificación de categorías deductivas de la revisión bibliográfica, tales como, el método usado por los autores de los artículos en sus investigaciones, los resultados de la investigación y el país o región del cual proviene el estudio.

6.1. Categoría: método utilizado en los estudios revisados

De los diecisiete documentos estudiados hallados en las bases de datos, diez de ellos siguen un método cuantitativo, los cuales son realizados por medio de encuestas, generación y comprobación de hipótesis a pequeñas, medianas y grandes empresas. También autores como Gocer, Saatcioglu, Muhittin, Demir,

Tuna, Tuncdan y Adali (2011), usaron la simulación de la cadena de suministro por medio de laboratorios especializados en donde se contaba con software y equipos de especialización.

Igualmente este método también se llevó a cabo por medio del seguimiento a las empresas y los clientes, tomando muestras y realizando análisis estadísticos. Como aplicación a este método, se llevó a cabo el seguimiento de la cadena de suministro y el efecto que tiene la mejora continua en tres niveles: fabricante, proveedor y minorista. En otros estudios como en el de Panayides (2007), se evaluó empíricamente el papel del aprendizaje organizacional como un antecedente en el rendimiento de los servicios de logística. Para ello el autor condujo su investigación a través de un muestreo, medición y análisis de datos estadísticos.

Por su parte, Hult, Nichols Jr., Giunipero y Hurley (2000) realizaron estudios en muestras tanto de usuarios y compradores corporativos multinacionales en donde modelaron estadísticamente tanto las respuestas de grupos que denominaron de bajo y alto aprendizaje.

Los demás estudios consultados en las bases de datos, correspondió al método cualitativo, con muchos de ellos se pretende llenar el vacío en literatura; por medio del estudio de casos en medianas y grandes empresas. Gracias a los estudios de casos se muestra la ventaja competitiva al valor añadido que el cliente reconoce en el aprovechamiento de la logística como fuente de competitividad (Esper, Fugate y Davis-Sramek, 2007).

Es importante destacar los sistemas de enseñanza aplicados a profesores como medio para facilitar y contribuir a los estudios de alta calidad a favor de la logística y su mejoramiento continuo. Se utilizó la investigación exploratoria hecha por Marin Marinov y Stefano Ricci (2012), para desarrollar habilidades de investigación

y análisis en cincuenta estudiantes de pregrado a partir del trabajo colaborativo con veinte profesores expertos en el tema ferroviario relacionado con la logística.

Igualmente en los documentos encontrados se observa una investigación exploratoria documental de reflexión, mediante el estudio de casos como la logística humanitaria, esta a su vez ha demandado mayor investigación para el mejoramiento de esta misma, ya que los desastres y su gran diversidad a lo largo del mundo ha llevado a la ayuda humanitaria a asumir un papel mayor y más exigente. Los autores a cargo de esta investigación han sido Qing Lu, Mark Goh y Robert De Souza (2013).

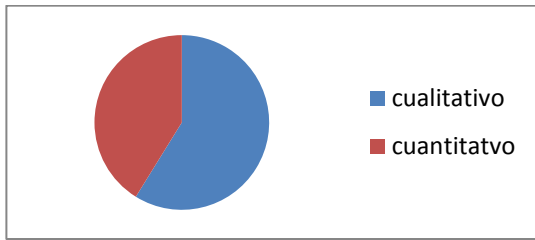
De todos los documentos uno de ellos realizó un método de estudio de casos donde pretendía analizar la propensión al aprendizaje organizacional dentro de la cadena de suministro dentro de plantas manufactureras (algunas pertenecientes a multinacionales) de Irlanda del Norte. Esta investigación fue conducida por Mike Crone y Stephen Roper (2001). La tabla número 5, presenta el resumen numérico del método de investigación usado en los estudios revisados para el presente trabajo de grado.

Tabla 5. Método seguido en los estudios

CUALITATIVO	CUANTITATIVO
10	-
-	7

Autor: Elaboración propia.

Gráfico número 2: método seguido en los estudios.



Autor: Elaboración propia.

6.2. Categoría: resultados de los estudios revisados

Del conocimiento adquirido de los documentos leídos, se aprecia como las empresas a través de mayor información y el análisis de esta, pueden mejorar su capacidad y rendimientos con clientes y proveedores. Viendo la cadena de suministro como un factor potencial donde el aprendizaje ayuda a la organización, depende entonces de las empresas eliminar información ineficiente y tomar la información eficiente para transformarla en conocimiento; algunos casos de investigación, muestran cómo la adaptación de las redes y la automatización de la cadena de suministros mejora la utilización de esta misma, para obtener mejores rendimientos y una mayor satisfacción del cliente.

Otras investigaciones muestran como otras organizaciones hacen un pre-procesamiento de datos identificando empíricamente una combinación de la mejor forma de abastecer los consumidores, este tipo de investigación contribuye en como el comportamiento de los clientes se puede predecir y de esta manera ayudar a una toma de decisiones más precisas. Es entonces la relación del cliente, proveedores y organización, mostrada en varias investigaciones, como una posibilidad real de aporte al aprendizaje estratégico, para la gestión de oferta dentro de la empresa.

Algunos análisis de documentos, mostraron que estos tenían como objetivo llenar el vacío en literatura que hay de aprendizaje organizacional y la contribución que este hace a la cadena de suministros, la escasa investigación sobre el aprendizaje y la logística, sugiere de todas formas, la existencia de la relación teórica entre ambos conceptos y los beneficios que se derivan de una mayor apreciación de la posibilidad de cambio a través del aprendizaje, la adquisición y desarrollo del trabajo en equipo y del aprovechamiento del conocimiento (ver los trabajos de Knoppen, Christiaanse y Huysman, 2010; Stephen Drew y Smith, 1995; Marinov y Ricci, 2012; Ellinger, Ellinger, y Scott, 2002; Esper y Sramek, 2007; Lu, Goh y De Souza, 2013).

El aprendizaje organizaciones se ha identificado como un parámetro importante en la realización de la logística y la cadena de suministro y como esta ha contribuido a la innovación, mejores relaciones con el cliente y calidad del servicio, se ha manifestado entonces para varios autores la laguna de literatura en el examen empírico de las relaciones del aprendizaje organizacional y logística como un campo inexplorado, y no se ha informado del potencial beneficioso entre estos dos conceptos (Frazie, 1999, Photis, 2007 y Ellinger, Ellinger, y Scott, 2002).

Aprender de las características de la organización, puede ayudar a los gerentes de logística a desarrollar un pensamiento sistémico y a ver en el trabajo en equipo y en el intercambio de información una ventaja para el mejoramiento del desempeño.

La investigación realizada por: Marin Marinov y Stefano Ricci (2012), llega a la conclusión de la gran necesidad de los recursos educativos de alta calidad en programas de logística y cómo estos contribuyen a una mejor aplicación y eficiencia a futuro para las organizaciones.

En el contexto de la logística humanitaria, se examina como los procesos de aprendizaje influyen en la eficacia de subsanar las necesidades que se presentan en los grandes desastres globales y cómo las organizaciones, bajo la adquisición de nuevos conocimientos, ayudan a mejorar las operaciones logísticas (Lu, Goh y De Souza, 2013).

6.3. Países donde se realizaron los estudios

El mayor número de investigaciones fueron realizadas en Estados Unidos, representada en siete documentos, con los estudios de: Hult, Ketchen, Nichols (2003); Hult, Nichols Jr., Giunipero, Hurley (2000), Piramuthu (2005); Jaber, Bonney y Guiffrida (2010); Khan, Jaber y Guiffrida (2010); Ellinger, Ellinger, Keller (2002); Esper, Fugate y Sramek (2007).

Otra región que muestra interés en la investigación del tema son los países de la Unión Europea con los trabajos de: Fasli y Kovalchuk (2011); Knoppen, Christiaanse y Huysman (2010); Crone y Roper (2001); Marinov y Ricci (2012).

De manera similar, se estudiaron los trabajos provenientes de Singapur, representando la investigación de Qing Lu, Mark Goh y Robert De Souza (2013); Canadá representando la investigación los autores: Jaber, Bonney y Guiffrida (2010); Holanda con los autores Knoppen, Christiaanse y Huysman (2010), y Chipre representado por el autor Panayides (2005).

Esto demuestra que hasta el momento Latinoamérica no ha mostrado iniciativas para la investigación y la influencia del aprendizaje organizacional en la logística, como también son pocos los documentos encontrados y a su vez los diferentes países no muestran grandes investigaciones y avances en dicho tema.

Como es de notar han sido países de las grandes potencias, quienes muestran interés en la evolución de la logística dentro de las organizaciones, ya que muestran el mayor número de investigaciones encontradas en las bases de datos. En ambos temas por separado se ha avanzado y se conocen publicaciones en gran cantidad, pero es de notar el vacío documental que existe en ambos temas relacionados conjuntamente y como es un campo para abrir a nuevas investigaciones.

7. CONCLUSIONES

- Los términos logística y de aprendizaje organizacional, no muestran investigaciones, ni estudios realizados periódicamente que noten un comportamiento simultáneo mostrando la relación existente entre ambos temas ya mencionados, es decir, que no se destaca un investigador o grupo de investigadores que lleven un proceso longitudinal, en el tiempo, a partir de un método que permita dar cuenta de la evolución de la relación entre ambos términos. Siendo este trabajo un primer intento de investigación en aprendizaje organizacional y logística en la Sublínea de aprendizaje organizacional en el grupo Estudios Empresariales de la UPB abre las puertas para nuevas investigaciones partiendo de la revisión literaria del trabajo de grado presentado, a su vez se pudo observar dentro de la investigación documental como la mayoría de los documentos leídos fueron realizados en Estados Unidos y el Reino Unido, donde se ha mostrado mayor interés en el desarrollo de las organizaciones y el avance de la logística para satisfacción del cliente, mostrando un vacío investigativo por parte de países Latinoamericanos, siendo ambos temas elementos propios de la organización productiva y la investigación de operaciones, en las investigaciones se mostraron el método cuantitativo y cualitativo ,se propone a raíz de esto que para futuros estudios se incorpore el método mixto que triangule las potencialidades de ambos métodos en los términos estudiados. A su vez dentro del proceso de búsqueda en bases de datos se observó como el término de logística y la cadena de suministro son usadas como si fueran una misma, encontrándose documentos que incluyen cadena de suministro y aprendizaje organizacional, tanto como logística y aprendizaje organizacional, ambos temas relacionados con los procesos organizacionales desde el abastecimiento hasta el el consumo, en los cuales el aprendizaje organizacional influye en el mejoramiento del

desempeño de cada eslabón de la logística, motivando la realimentación y a sí mismo los cambios para el mejoramiento continuo mostrando la relación entre ambos términos la cual es evidente, toda vez que la logística en su sentido más amplio, permite la adquisición de información tanto de fuentes internas como externas. Dicha información se convierte en un insumo para el aprendizaje y la generación de nuevo conocimiento. No obstante, si quienes dirigen las organizaciones no son conscientes de estos procesos, la logística puede ser intrascendente y sola quedarse en el plano técnico de la operación.

8. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.

- Alcover, C.M. y Gil, F. (2002). Crear conocimiento colectivamente: organizacional y grupal. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 18 (2-3), 259-301.
- Alvarez Coral, J. (1994). *Metodología de la investigación documental*. México: Edamex y Universidad Vasco de Quiroga
- Argyris, C. (2001). *Sobre el aprendizaje organizacional*. Oxford University Press México, S.A de C.V. Segunda edición.
- Askvik, S. (1999). La gerencia y el aprendizaje organizacional. *Gestión política pública. Volumen VIII*. pp.249-274.
- Ballou Ronald H. (2004). *Logística.Administracion de la cadena de suministro* . Mexico: Pearson education.
- Berghman, L.Matthyssens, P.Vandenbempt,K. (2012). Value innovation, deliberate learning mechanisms and information from supply chain partners. *Industrial Marketing Management* (41), pp.27–39.
- Bosch, C. (1963). *La técnica de la investigación documental*. Editorial Universidad autónoma de México.

- Cannella, S., Ciancimino, E., Framinan, J. M., & Disney, S. M. (2010). *Los cuatro arquetipos de cadenas de suministro*. (Spanish). Universia Business Review.
- Cardona, J.A y Calderón, G. (2006).El impacto del aprendizaje en el rendimiento de las organizaciones. *Cuadernos de Administración*, 19(32), pp.11-43.
- Coria Páez, A., Roman, I., & Torres Hernández, Z. (2013). Propuesta de metodología para elaborar una investigación científica en el área de Administración de Negocios. *Pensamiento & Gestión*, (35), pp. 1-24.
- Crone, M. Roper, S.(2001). Local Learning from Multinational Plants: Knowledge Transfers in the Supply Chain. *Regional Studies*,35(6), pp. 535–548.
- Ellinger, A. Ellinger, A.D. Keller, S.B. (2002). Logistics managers' learning environments and firm performance. *Journal of business logistics*, 23.pp.20-37.
- Esper, T.L., Fugate, B.S. y Davis-Sramek, B. (2007). Logistics Learning Ability: Sustaining the Competitive Advantage Gained Through Logistics Leverage. *Journal of Business Logistics*, 28(2), pp. 57 - 81.
- Fasli,M. y Kovalchuk,Y. (2011). Learning approaches for developing successful seller strategies in dynamic supply chain management. *Information Sciences* 181,pp. 3411–3426.
- Frías, A. (2012). *10 Estrategias logísticas, el valor de la logística en los negocios*.Mexico:Editorial Cengage Learning.

- Gallardo Velásquez, A. y Jimenez Torres, M. (1999). Aprendizaje Organizacional. del departamento pensante al equipo de trabajo. *Administración y Organizaciones*, pp, 7 – 21.
- Gocer, A., Saatcioglu, O.Y., Demir, M. H., Tuna, O., Baltacioglu, T. y Adali, E. (2011). Achieving sustainable learning through erp based supply chain in-vitro laboratory. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 28, pp.164 – 173.
- Hult, G.T.M ,Ketchen Jr,D.J,Nichols Jr.E.L.(2003). Organizational learning as a strategic resource in supply management. *Journal of Operations Management*. 21. pp. 541–556.
- Hult, G.T.M, Nichols Jr., E.L., Giunipero, L.C. y Hurley, R.F. (2000). Global Organizational Learning in the Supply Chain: A Low Versus High Learning Study. *Journal of International Marketing*, 8(3), pp. 61 – 83.
- Jaber. M.Y, Bonney. M,Guiffrida,A. (2010). Coordinating a three-level supply chain with learning-based continuous improvement. *Int. J. Production Economics* 127, pp. 27–38.
- Khan,M. M.Y. Jaber,M.Y.Guiffrida,A.L.(2012). The effect of human factors on the performance of a two level supply chain. *International Journal of Production Research*, 50, (2), pp. 517–533.
- Knoppen, D., Christiaanse, E. y Huysman, M. (2010). Supply chain relationships: Exploring the linkage between inter-organisational adaptation and learning. *Journal of Purchasing & Supply Management* 16, pp..195–205.

- López. R. (2005). *Gestión Comercial y Marketing, Logística Comercial*. Madrid: Thomson Editores.
- Lu, Q., Goh, M. y De Souza, R. (2013). "Learning mechanisms for humanitarian logistics", *Journal of Humanitarian Logistics and Supply Chain Management*, 3(2), pp. 149 – 160.
- Marinov M. y Ricci, S. (2012). Organization and management of an innovative intensive programme in rail logistics. *Social and Behavioral Sciences*, 46, pp. 4813 – 4816.
- Mora García, L. A. (2008). *Gestión Logística Integral: Las mejores prácticas en la cadena de abastecimiento*. Colombia: Ecoe Ediciones.
- Panayides,P.M.(2007). The impact of organizational learning on relationship orientation, logistics service effectiveness and performance. *Industrial Marketing Management*, 36, pp. 68 – 80.
- Pau Cos, J. y de Navascués, R. (2001). *Manual de logística Integral*. Madrid: Diaz de Santos.
- Pérez Rave, J.I. (2012). *Revisión sistemática de literatura en ingeniería*, Medellín: Editorial Universidad de Antioquia.
- Perez Zapata, J. y Cortés Ramírez, J.A. (2007). Barreras para el aprendizaje Organizacional, Estudio de casos. *Pensamiento y gestión*. (22).pp. 256-282.
- Piramuthu,S.(2005). Machine learning for dynamic multi-product supply chain formation. *Expert Systems with Applications*, 29, pp.985–990.

Sabino. (1992).El proceso de investigación.Venezuela: Ed Panapo.

Sandoval Téllez, M.J. (2004). *El Aprendizaje Organizacional como respuesta al cambio. Su relación con el desarrollo, comportamiento y la comunicación organizacional: una visión general de las empresas de comercio y servicio en la ciudad de Puebla*. Trabajo presentado para optar al título de Licenciatura en Ciencias de la Comunicación. Universidad de las Américas Puebla, Escuela de Ciencias Sociales, Departamento de Ciencias de la Comunicación. Cholula, Puebla, México.

Servera-Francés, D. (2010). Concepto y evolución de la función logística. *Innovar*, 20(38), 217-234.

Steinar, A. (1999). La gerencia y el aprendizaje organizacional. *Gestion y Política pública*. volumen VIII.pp.249-274.

Stephen A.W., Drew Peter A.C. y Smith. (1995), The new logistics management. *Logistics Information Management*, 8(1), pp. 24 – 33.