

26. El impacto del uso de Herramientas de Apoyo al Proceso de Decisión en el Aprendizaje Organizacional

Esteban Anzoise, Cristina Scaraffia, Julio Cuenca

Resumen

Desde la perspectiva del Aprendizaje Organizacional el aceleramiento de la integración de los procesos de decisión y su mejora ayudaría a las organizaciones a sobrevivir en un contexto altamente volátil. Para ello, se realiza un estudio de la integración de las fases del Proceso de Decisión No Secuencial con el Modelo Extendido de Aprendizaje Organizacional y se identifican las distintas Herramientas de Apoyo al Proceso de Decisión (HAPD) de aplicación. Como principales resultados, se correlaciona las fases del proceso de decisión con las diferentes HAPD; se relaciona los distintos tipos de Decisión y las Técnicas de Decisión asistidas y no asistidas por HAPD, en particular las orientadas a conocimiento y a modelos; y se identifican los factores que apoyan y se oponen al uso de las HAPD orientadas a modelos y al conocimiento. Como prin-

cipales conclusiones se halla que: 1) es necesario un proceso de transferencia entre todos los integrantes de la organización para institucionalizar el conocimiento generado; 2) se halla un uso limitado de las herramientas orientadas al conocimiento en la fase de identificación del proceso de decisión; 3) predominan las decisiones en áreas de incertidumbre por lo que es necesario registrarlas en bases de datos relacionales y asociarlas a modelos; 4) las actividades de decisión que incluye el análisis de las alternativas identificadas requieren herramientas orientadas a modelos y al conocimiento; y 5) existe una ausencia de estudios sistemáticos en el proceso de difusión de las herramientas orientadas a modelos y conocimiento.

Palabras claves

Aprendizaje organizacional, modelos de decisión, herramientas de apoyo al proceso de decisión.

* * *