













XV Coloquio Internacional de Cuerpos Académicos y Grupos de Investigación en Análisis organizacional

"Educación, Organizaciones e Instituciones en los Procesos de Transformación

Nacionales"

Homenaje a James G. March

El aprendizaje organizacional en la Clínica jurídica, una perspectiva desde los estudios organizacionales

Mesa Temática: Procesos de cambio e innovación en las organizaciones

Modalidad: Investigación en Proceso

Nombre del autor: Brenda Pérez López¹
Correo Electrónico: brendalp07@gmail.com

Teléfono: 5560170671

Institución de Afiliación: Universidad Autónoma Metropolitana

Dirección Completa de la Institución: San Rafael Atlixco No. 186, Col. Vicentina,

Iztapalapa,

09340, México, CDMX

Guanajuato, Gto., México.

23 y 24 de mayo de 2019

¹ Especificar el autor responsable de la comunicación

Título del Trabajo de Investigación

Resumen

El presente escrito tiene como propósito presentar un protocolo de investigación donde se retoma de los Estudios Organizacionales la corriente teórica del aprendizaje organizacional. La organización a investigar es la Clínica Jurídica, perteneciente al Programa Universitario de Derechos Humanos (PUDH), lugar donde estudiantes de Derecho, Psicología y Trabajo Social realizan prácticas profesionales, servicio social o voluntariado; llevando casos legales y manteniendo una relación estrecha con los usuarios que llegan a solicitar el servicio. Lo que se quiere investigar es cómo se da el proceso de aprendizaje dentro de esta organización, resaltando que el aprendizaje organizacional se da de manera bidireccional, por parte de sus miembros a la organización y de la organización hacia sus miembros; este aprendizaje es un proceso dinámico, dialéctico y se da mediante la interacción de sus integrantes. Se pretende realizar una investigación de la Clínica Jurídica, centrándonos en cómo aprende esta organización. En este documento, se incluye el protocolo de investigación y los avances que se tienen hasta el momento.

Palabras clave: Organización, Aprendizaje Organizacional, Clínica Jurídica,

Proceso dinámico

Aprendizaje organizacional en la clínica jurídica, una perspectiva desde los Estudios organizacionales.

Introducción

Nuestra vida transcurre en organizaciones, desde que nacemos hasta que morimos. Nuestro cerebro es el encargado de procesar la información que recibimos sobre el entorno, a través de conexiones interneuronales (sinapsis), generando la experiencia, habilidades, conocimientos y sentimientos que todo ser humano posee; todo ello se da en el marco de organizaciones, por lo que podríamos afirmar que nuestro conocimiento es, en una gran proporción, de origen organizacional.

Las organizaciones educativas proporcionan a los prestadores de servicio social, voluntariado o prácticas profesionales elementos indispensables para su desarrollo laboral, pero no proveen todos los conocimientos para el desempeño en el trabajo. Muchos estudiantes, al egresar de organizaciones a nivel superior, no tienen un conocimiento significativo que les avale su experiencia; la parte práctica les concede la posibilidad de vincular lo teórico y la praxis, las organizaciones evalúan esas aptitudes prácticas debido a que todo parte de la acción².

En México hay pocas organizaciones que facilitan a los estudiantes la oportunidad de aprender mediante un ir y venir de conocimientos (de lo tácito a lo explícito y viceversa), resulta interesante preguntarse ¿por qué no todas las organizaciones

-

² Los estudiantes universitarios adquieren práctica profesional mediante voluntariados, estancias de investigación, en el servicio social o realizando prácticas profesionales.

educativas a nivel superior proveen a sus estudiantes la praxis de sus conocimientos teóricos?

La "Clínica Jurídica", es una organización definida como un proyecto docente, de investigación y de vinculación social del Programa Universitario de Derechos Humanos. Su objetivo es promover la experiencia de la práctica profesional entre los estudiantes de Derecho de la UNAM, asumiendo casos en los que se defienden los derechos humanos (PUDH-UNAM, 2018).

En su forma operativa, los estudiantes, no sólo de Derecho, sino también de otras profesiones como Psicología, Pedagogía, Trabajo Social, Antropología, Comunicación, Ciencias Forenses y Sociología recurren a ella a realizar voluntariado, prácticas profesionales o servicio social; formando un equipo multidisciplinario donde interactúa para ofrecer un servicio integral a los usuarios.

Dentro de lo que he estudiado de Teoría de la organización, una de las corrientes teóricas que más me interesa es el Aprendizaje Organizacional, porque considera que las organizaciones pueden aprender de individuos que la conforman. La organización que retomo (Clínica Jurídica) está integrada por un equipo multidisciplinario, por lo que el aprendizaje que integra tiene su origen en los diversos saberes proporcionados por los integrantes que tienen contacto directo con el beneficiario.

El aprendizaje organizacional es un constructo que sirve para entender cómo una organización aprende de sus integrantes. Se da de manera bidireccional, de sus miembros a la organización y de la organización hacia sus miembros. Este aprendizaje es dual, es un proceso dinámico, dialéctico y se da mediante la interacción de

sus integrantes. La presente investigación se realiza en la Clínica Jurídica, centrándonos en analizar y comprender cómo aprende esta organización.

Planteamiento del problema:

Pregunta de investigación

¿Cómo se da el proceso de aprendizaje organizacional dentro de la "Clínica Jurídica" y cómo está hace uso de los nuevos conocimientos proporcionados por los prestadores de servicio social, prácticas profesionales o voluntarios para su desarrollo de actividades?

Objetivo

Reconocer y explicar la dinámica organizacional de la "Clínica Jurídica", que permite el aprendizaje organizacional de la misma por medio de sus integrantes (prestadores de servicio social, voluntariado o prácticas profesionales) y cómo esos nuevos conocimientos adquiridos por los estudiantes son retomados por la organización y utilizados para su desarrollo de actividades.

Justificación

Diversas disciplinas han realizado investigaciones desde su campo de estudio, no obstante, los estudiosos de las organizaciones deben aportar su conocimiento hacia el entendimiento-comprensión de las organizaciones tal cual son; el presente protocolo retoma de los Estudios organizacionales una de las corrientes teóricas: "el

aprendizaje en las organizaciones" y la organización a investigar es la "Clínica Jurídica", perteneciente al Programa Universitario de Derechos Humanos.

El interés por investigar a esta organización deriva de experiencias personales, que me aportaron como profesionista. Realice mi servicio social dentro de la "Clínica Jurídica", y había tenido algunas prácticas y relación con diversos grupos poblacionales, pero cada organización en la que te encuentras es totalmente distinta, las reglas, normas, procedimientos, lenguaje, etc., cambian.

Nunca me había relacionado con otras disciplinas de las ciencias sociales para trabajar como parte de un equipo, el trabajador social, sí bien tiene como objetivo intervenir en las problemáticas sociales y dentro de sus funciones está desarrollar actividades tales como: la gestión, coordinación, organización, etc., había tenido la necesidad de relacionarme con otras disciplinas para obtener algún servicio que otros grupos poblacionales requerían, pero hasta el momento no se había presentado la posibilidad de trabajar en equipo y mucho menos multidisciplinario, encaminado a tratar asuntos legales.

El formar parte de este equipo, me permitió desarrollar aún más mis habilidades de investigadora, porque si bien se realizaban entrevistas con los clientes-usuarios que acudían a solicitar apoyo legal, no bastaba con las respuestas que nos pudieran proporcionar, había que observar ciertos aspectos que otras profesiones no toman en cuenta el contexto en el que se encuentran, la forma en cómo te lo dicen, el corroborar datos con sus familiares, amigos y allegados; era un trabajo arduo el que se realizaba.

Una de las experiencias que más me marcó fue el impartir cursos a personas con discapacidad psicosocial e intelectual, había tenido la oportunidad de tener contacto con personas con discapacidad, pero solo les proporcionaba información sobre programas sociales, pero en esta organización, vencí uno de los temores que tenía frente a este grupo poblacional, me resultaba difícil trabajar con ellos, pero conforme vas conociendo al grupo y los demás compañeros de las diversas disciplinas que integran a la clínica proporcionan su conocimiento para guiarte, te sientes en confianza, aunado a esto, observas que tu labor derivada tiene eco a nivel nacional, es un orgullo haber pertenecido a esta organización que sin duda favoreció mi desarrollo profesional.

A partir de mi estancia en la "Clínica Jurídica" consideré necesario retribuirle mi conocimiento, debido a las buenas experiencias vividas; cuando ingresé a la maestría en Estudios organizacionales (EO), solo tenía una posible organización que me interesaba conocer-comprender, pero me faltaba definir el tema, a raíz de las asignaturas de Teoría de la organización I y II, fui definiendo e investigando diversas corrientes teóricas que me interesaban, pero... ¿Qué corriente teórica elegir?, ¿Cuál sería la que más le podría categorizar las actividades que realiza?, conocí algunas corrientes de los EO, y la que más llamó mi atención fue: El aprendizaje en las organizaciones", aunque no fue una de las corrientes teóricas que se revisó a profundidad, lo proporcionado me interesó y decidí conjuntar la "Clínica Jurídica" y el aprendizaje en las organizaciones.

Diversas disciplinas o ciencias podrán aportarle a la "Clínica Jurídica", pero Estudios organizacionales, también puede dar su aporte y uno de los inicios será está investigación. Realmente hay pocas organizaciones que facilitan el aprendizaje y le delegan a los estudiantes una responsabilidad de deconstruir su conocimiento teórico y utilizarlo acorde a las necesidades del cliente o usuario, a partir del conocimiento se planea una estrategia para prever todos los posibles escenarios y como cada una de las disciplinas aportará su conocimiento al caso.

Investigar la dinámica del proceso de aprendizaje organizacional en la "Clínica Jurídica", permitirá entender-comprenderla y recalcar que no solo los estudiantes de Derecho aprenden en la praxis, sino que también las otras disciplinas que la integran tienen ese mismo proceso y sus conocimientos aportados favorece al enriquecimiento y aprendizaje organizacional.

La relevancia social de esta investigación radica en que a partir de conocer la forma de cómo se aprende esta organización y como se fomenta el aprendizaje organizacional, se puede proponer que más organizaciones universitarias incluyan formas de trabajo multidisciplinarias que permitan a los estudiantes aplicar sus conocimientos adquiridos en las aulas, no solo en el ámbito legal, y cuando busque su primera oportunidad de empleo puedan dar como referencia no solo cursos que han tomado los estudiantes, sino experiencias vividas en una organización que les permitió desarrollar sus conocimientos o habilidades en algún área, de esta manera, se podría evitar que los estudiantes universitarios no se les precarice laboralmente.

Hilo conductor

El proceso de aprendizaje organizacional dentro de la Clínica jurídica es diverso, debido a que los integrantes de la organización son de diferentes disciplinas y temporalidad, no obstante, se establecerá por un periodo de tiempo determinado la forma en que podemos reconocer y explicar la dinámica organizacional que se sigue para el aprendizaje en y de la propia organización.

Esta dinámica se reconocerá mediante entrevistas semiestructuradas dirigidas hacia los integrantes y coordinadora de la organización, que nos detallarán como se da ese proceso y cómo son sistematizados sus saberes. De igual manera, se contactarán a exintegrantes de la misma organización que dejaron algún documento que actualmente es utilizado por otros miembros de la organización; para determinar este último punto, se recurrirá al análisis documental y previa entrevista a la coordinadora.

Las entrevistas a los actuales integrantes serán relevantes debido a que, dentro de las preguntas a responder, una de las preguntas eje será: para reconocer si el conocimiento se explicita tal como lo describe Nonaka & Takeuchi (1999), esto es: ¿los prestadores de servicio social, voluntariado o prácticas profesionales, hacen uso de algún documento que permita su desarrollo de actividades dentro de la organización? Otro de los autores que se retomará es Senge (1998), del cual resulta interesante reconocer el aprendizaje en equipo; una pregunta eje respecto a este autor es: ¿Cómo el conocimiento que tiene cada uno de los prestadores de servicio social, voluntariado o prácticas profesionales, contribuye por medio de sus sesiones de aprendizaje clínico al aprendizaje organizacional?

Uno de los modelos de aprendizaje organizacional que primeramente se retomará es el de los autores Crossan, Lane, & White (1999), los cuales describen el proceso de aprendizaje compuesto por fases incrementales, mediante este modelo se verificará si el aprendizaje organizacional sólo procede de los prestadores de servicio social, voluntariado o prácticas profesionales, o si hay otros actores que tienen contacto la organización y contribuyen al aprendizaje organizacional.

Se trata entonces de descubrir ¿Cómo aprenden los individuos dentro de esta organización? ¿Qué actores contribuyen más al aprendizaje organizacional? Finalmente, otro autor que apoya a una de las fases del modelo retomado (intuición), es Peirce (1998), aunque cabe destacar que se irán anexando autores, conforme se vaya avanzando en la investigación. Sin duda, otro autor base por considerar es Polanyi (2009). Todo esto abona a conocer la gestión de conocimiento dentro de la organización que lleva al aprendizaje organizacional.

Marco conceptual

La vida transcurre en organizaciones desde que nacemos hasta que morimos. Una forma de ver la vida es mediante el proceso de aprendizaje, ya que prácticamente desde que nacemos, comenzamos un proceso de desarrollo cerebral, que, a través de millones de conexiones interneuronales (sinapsis), generan la experiencia, habilidades, conocimientos y sentimientos que todo ser humano posee. Todo ello en el marco de organizaciones que proporcionan, regulan, limitan y controlan el conocimiento, por lo que podría afirmar que nuestro conocimiento es en una gran proporción organizacional.

En México hay pocas organizaciones que proveen a los estudiantes de mecanismos que promocionen un ir y venir entre conocimientos (tácito-explícito), este aprendizaje es dual, un proceso dinámico, dialéctico y se da mediante la interacción de sus integrantes, este proceso de conocimiento y aprendizaje organizacional es un constructo se ve reflejado en productos, servicios, prácticas, rutinas, normas y formas de trabajo que le permiten a la organización desarrollar sus actividades, de igual manera resulta interesante saber cómo es que a partir de los individuos y grupos dentro de las organizaciones, la misma organización aprende de sus miembros y, a partir de un conocimiento nuevo propuesto por los integrantes, luego avalado por sus compañeros, este aprendizaje se institucionaliza.

El aprendizaje organizacional permite que sus miembros conozcan y aprendan nuevos saberes, pero hay que reconocer que la organización también puede aportar conocimientos, pero derivada de los individuos.

Diversas disciplinas han realizado investigadores desde su campo de estudio, no obstante, los estudiosos de las organizaciones deben aportar su conocimiento hacia el entendimiento-comprensión de las organizaciones tal cual son; el presente protocolo retoma de los Estudios organizacionales una de las corrientes teóricas: "el aprendizaje en las organizaciones"

Tabla 1. Autores por considerar para el estudio de la Clínica jurídica respecto al aprendizaje organizacional

Autor	Conceptos e ideas relevantes
Senge (1998)	Nos menciona que todos somos aprendices. Su concepto clave
	es organización inteligente para llegar a ser una de ellas, deben
	adaptarse al ambiente, tener un pensamiento sistémico, un do-
	minio personal, un modelo mental, una visión compartida y un
	aprendizaje en equipo.
Nonaka y Takeuchi	Explica como es el proceso de creación de conocimiento y
(1999)	aprendizaje organizacional a partir de conocimiento tácito y del
	explícito, mediante un espiral del conocimiento (socialización,
	exteriorización, combinación e interiorización). La clave de la
	creación del conocimiento es la movilización y conversión del
	conocimiento tácito.
	Niveles en las entidades creadoras de conocimiento (individual,
	grupal, organizacional e interorganizacional).
	Dimensiones en las que se da un espiral del conocimiento (on-
	tológico y epistemológico).
Polanyi (2009)	Determina que hay dos tipos de aprendizaje el tácito y el explí-
	cito. El tácito hace hincapié en que es difícil de expresarlo con
	palabras hacia otros individuos, argumentando que podemos
	saber más de lo que podemos decir.
Crossant Lane y	El modelo de aprendizaje propuesto por estos autores está com-
White (1999)	puesto por cuatro procesos: intuición, interpretación, integración
	e institucionalización, en cada uno de ellos, el aprendizaje es

	distinto, pero cabe destacar que es dinámico y que este apren-
	dizaje se da a nivel individual, grupal y organización.
Peirce, C.S. (1998)	De este autor nos interesa el énfasis que da a la intuición de un
	conocimiento y resulta fundamental para el aprendizaje y tiene
	mucha relación con el modelo que se seguirá referente a Cros-
	san, Lane y White (1999).
Argyris & Schön	Proporciona una tipificación del aprendizaje (Single-loop lear-
(1978)	ning, doublé-loop learning y deutero-learning), reiterando que,
	con base en los errores detectados, los integrantes de la orga-
	nización pueden modificar incluso su normatividad, pero el ul-
	timo tipo, se centra en la comprensión del sistema de aprendi-
	zaje, para evita y corregir errores que se presenten dentro de la
	organización.
Levitt & March (1988)	Las organizaciones aprenden mediante codificación de las ruti-
	nas que posteriormente forman parte de su comportamiento y
	los autores establecen tres maneras de aprendizaje: experiencia
	directa, experiencia de los demás y a partir de los paradigmas o
	interpretación de su experiencia
	Transferencia del conocimiento a partir de la socialización.
	Memoria organizacional, a partir del conocimiento experiencial o
	mediante reglas.
Fuente: Elaborado con base en Senge (1998), Nonaka y Takeuchi (1999), Polanyi (2009), Crossan, Lane & White (1999), Pierce, C.S. (1998), Argyris & Schön (1978) y Levitt & March (1988).	

Existen diversas formas de conocimiento-aprendizaje, (Nonaka & Takeuchi, 1999), refieren que se puede dar mediante la socialización, exteriorización, combinación e interiorización y es representado mediante un espiral del conocimiento, es decir partimos de un conocimiento propio y conforme avanzamos nuestro desarrollo biopsicosocial nuestras habilidades, aptitudes y destrezas se van haciendo más finas y pueden partir de lo tácito y llegar a un conocimiento explícito, favoreciendo la divulgación propiciando un aprendizaje en otras personas.

De Senge, se retomará "La Quinta disciplina", las organizaciones inteligentes permiten un proceso de aprendizaje organizacional, tomando en cuenta el dominio personal, el modelo mental, la visión compartida, el aprendizaje en equipo, generando un pensamiento sistémico, que hace referencia a la quinta disciplina. Recalca que el aprendizaje no solo es de la organización hacia sus integrantes, sino que estos últimos contribuyen a la subsistencia de la organización.

Polanyi en su obra "La dimensión tácita" nos recalca que existen dos formas de aprendizaje: el tácito y el explícito, destacando el primero que es difícil expresar todo lo que sabemos con palabras, pero con hecho se demuestra.

Crossan, Lane y White y su modelo de aprendizaje nos proporcionan una idea de cómo se puede dar el aprendizaje organizacional, los autores consideran que se puede dar a nivel individual, grupal u organizacional, de igual manera hay cuatro fases por las cuales pasa este aprendizaje. Este modelo es de gran utilidad para explicar en primera instancia como se ha dado el proceso de aprendizaje, pero se le incorporarán otras fases que se presenten en la organización a investigar.

Pierce C.S. (1998), es uno de los autores que se consideran por el hecho de que menciona que el aprendizaje en primera instancia es intuitivo y como experiencia personal y lo dialogado con algunos compañeros que han pertenecido a la organización así lo consideran, no hay una explicación en primera instancia y recurren a este proceso intuitivo para actuar.

Argyris & Schön (1978), estos autores visualizan el aprendizaje a partir de un modelo cibernético donde en primera instancia un individuo dentro de una organización realiza una acción y si el resultado es el esperado, se continúa con lo establecido (bucle simple), en caso contrario se corrige el error creando un doble bucle. Las organizaciones no son un sistema cibernético, pero pueden explicar por qué se corrigen ciertas acciones rutinarias debido a las condiciones contingenciales.

Levitt & March (1988), de estos autores es de interés el aprendizaje que se puede obtener a partir de la experiencia directa, si bien los individuos con su participación dentro de una organización adquieren un aprendizaje que posteriormente será replicado en otras organizaciones, pero no hay que olvidar que también aprendemos de los demás integrantes que nos pueden aportar un aprendizaje, las suma de estas dos formas de aprendizaje nos puede explicar la interpretación que hace la organización y es plasmada en los manuales e incluso su forma de aprendizaje puede inducir a un isomorfismo organizacional.

Estos son algunos autores que se retomarán, el aprendizaje organizacional de la "Clínica jurídica", no sin antes explicar su sustento teórico. La estructura que se pretende desarrollar se presenta a continuación:

En el Capítulo I, se proporcionarán algunos conceptos sobre el aprendizaje, de igual manera se recalcará a que se refiere con el termino organizacional el aprendizaje organizacional que es el tema central de la presente investigación, también se incorporará algunas definiciones, seguido de ello, se incorporará un apartado donde destaca la funcionalidad del aprendizaje organizacional, finalmente se describirán algunos modelos de aprendizaje, tales como Nonaka & Takeuchi (1999), Senge (1998), Polanyi (2009), Peirce (1998), entre otros.

Capitulo II está destinado a conocer la "Enseñanza clínica" que es una forma de aprendizaje utilizada dentro de la organización a estudiar y es necesario describir a detalle la importancia, que disciplinas hacen uso de esta, como se implementa y su utilidad en el aprendizaje en los estudiantes que posteriormente va a ser base para el aprendizaje organizacional.

Capítulo III se hablará sobre la metodología a utilizar primeramente definiendo la metodología cualitativa, posteriormente el método que se utilizará y se justificará las técnicas a utilizar (observación participante, entrevista semiestructurada y análisis documental) y se describirá cómo se realizará este proceso de captación de información.

Capítulo IV destinado al estudio de caso: Clínica Jurídica, primeramente, se detallarán aspectos generales (objetivos, valores, filosofía, etc.) de estructura (organigrama), proporcionando una descripción sobre su diseño organizacional, posteriormente, se determinará cuál es su proceso de aprendizaje organizacional y que medidas utiliza para que no existan interferencias con la salida de sus miembros.

Marco contextual/referencial

La formación profesional en Trabajo Social, proporcionada por la Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM), incluye tres años de práctica³ como parte del plan académico (práctica comunitaria, practica regional y práctica institucional), cada una de ellas se desarrolla en una temática distinta y con diversas organizaciones. Los grupos son reducidos (máximo 15 personas), el profesor que la imparte es especialista en la temática y organiza las actividades a desarrollar en un año, pero primeramente se realiza una investigación sobre las problemáticas, expresadas por los individuos que integran a la organización, comunidad o región.

La "Clínica Jurídica", es una organización que contribuye a la formación de un conocimiento teórico práctico lugar donde realicé mi servicio social, compaginando mi experiencia con lo que abordan los Estudios Organizacionales, la corriente teórica que me interesa es: el aprendizaje organizacional. El interés por esta organización deriva de experiencias personales, que me aportaron como profesionista.

En México, como ya se había mencionado, son pocas las organizaciones que promueven que los estudiantes pongan en práctica los conocimientos explícitos, adquiridos en las aulas; una de las organizaciones que permite a los estudiantes de Derecho, Psicología y Trabajo Social complementar su experiencia profesional (aprendizaje) por medio de la colaboración en casos reales, en temas de Transparencia, Migración y Discapacidad, es la ""Clínica Jurídica"", al estar respaldada por un

-

³ La práctica se estructura a partir de una investigación, posteriormente elaboración de proyecto, derivado de la investigación, implementación del proyecto y finalmente una evaluación del proyecto, destacando el impacto generado.

aprendizaje clínico, que pone en práctica el conocimiento aprendido. No es la única organización en México que promueve esta forma de aprendizaje existen otras universidades como el ITAM (Instituto Tecnológico Autónomo de México), UJAT (Universidad Juárez Autónoma de Tabasco), entre otras, que proveen a sus estudiantes ese ir y venir de lo tácito a lo explícito contribuyendo a un aprendizaje.

Las clínicas jurídicas, hacen uso de un aprendizaje clínico, retomado de otras disciplinas como la medicina, pero con un propósito diferente enfocado a asuntos legales. Esta forma de trabajo (aprendizaje clínico) provee a los estudiantes de diversas profesiones poner en práctica sus conocimientos y es una opción que deben de considerar diversas universidades.

La "Clínica Jurídica" es definida como un proyecto docente, de investigación y de vinculación social del Programa Universitario de Derechos Humanos. Su objetivo es promover la experiencia de la práctica profesional entre los estudiantes de Derecho de la UNAM asumiendo casos en los que se defienden los derechos humanos. Su interés está en proveerles a los estudiantes de Derecho un lugar donde practicar, como lo hacen otras licenciaturas, hay que tomar en cuenta que el interés de esta organización no solo está en este punto, sino también que, al ser catalogado como un proyecto, se encuentra en constante construcción, los estudiantes al pasar por esta organización le imprimen nuevos conocimientos-aprendizajes para que siga subsistiendo.

Investigar la dinámica del proceso de aprendizaje organizacional en la "Clínica Jurídica", permitirá entender-comprenderla y recalcar que no solo los estudiantes de Derecho aprenden en la praxis, sino que también las otras disciplinas que la integran tienen ese mismo proceso y sus conocimientos aportados favorece al enriquecimiento y aprendizaje organizacional.

"El método clínico, es un método de enseñanza-aprendizaje cuyo objetivo es integrar el aprendizaje doctrinal y teórico, las destrezas de análisis, comunicación y persuasión al manejo de situaciones conflictivas que pueden ser resueltas por un abogado" (Álvarez, 2007, pág. 231), está enfocado a la abogacía, no obstante se puede aplicar a otras profesiones que si bien tienen practicas dentro de sus planes de estudio, el tener un acercamiento con las personas y trabajar en casos reales permite ir vinculando aspectos teóricos y prácticos en un caso jurídico.

La encargada de la "Clínica Jurídica", tiene un rol importante, es decir aprovecha la estancia de los estudiantes de las diversas profesiones debido a que no siempre se incorporan las mismas profesiones, por ello se incentiva a los alumnos a sistematizar sus aportes para que futuros estudiantes que integren la organización tengan un marco de referencia de su profesión y los avances que se hicieron generaciones pasadas.

Para ello es fundamental reconocer y explicar la dinámica organizacional y el proceso de conocimiento-aprendizaje entre sus miembros, ya sea de forma explícita o tácita de la organización o viceversa, en un primer momento puede que dentro de la organización exista otro tipo de conocimiento-aprendizaje que no se ha tomado en cuenta y se puede retomar para estudio.

Metodología

La metodología que se está utilizando para llevar a cabo esta investigación es la cualitativa. Las técnicas utilizadas son: la entrevista semiestructurada, la observación participante y el análisis documental para reconocer y explicar las dinámicas organizacionales y su relación con el aprendizaje de los estudiantes y su aporte que le proporcionan a la organización por medio de sus actividades, generando un conocimiento mutuo entre ambos, complejizando el proceso de aprendizaje y permitiendo la subsistencia.

A continuación, se explica de donde vamos a obtener la información (informantes) y cada una de las técnicas a utilizar.

Informantes

Los sujetos de estudio serán los estudiantes que integren la Clínica jurídica, la coordinadora de ésta y algunos exintegrantes, que aún tienen relación con la organización y dejaron sus aportes.

La investigación toma como referencia un periodo de 6 meses, debido a que es el periodo en el que los estudiantes prestan sus servicios a la organización. El acceso a la organización es viable, debido a que yo formé parte de la organización y siempre he mantenido contacto con la coordinadora; mi rol dentro de la organización será meramente como investigadora, no como voluntaria.

Entrevista

La entrevista, es una técnica de corte cualitativo, se caracteriza por una conversación flexible y dinámica", "relato verbal" (Taylor & Bogdan, 1987) que tiene como objetivo conocer y entender la postura del entrevistado sobre un tema en específico (vida, experiencias y situaciones) a partir de conocer su posición y entorno en el cual se encuentra (Álvarez-Gayou Jurgenson, 2003).

Existen diversos tipos de entrevista, sin embargo, para esta investigación, se hará uso de la semiestructurada, la cual se puede catalogar como una conversación, un punto a destacar es que el entrevistador, previamente desarrolla algunos temas o preguntas clave sobre un tema de interés (guía de entrevista) y que realizará al entrevistado, con puntos relevantes que deben ser contestados; no necesariamente debe ser respondida como fue planteada en un inicio, debido a que la dinámica será con relación a lo emitido por el entrevistado. Resulta relevante destacar que se requiere una preparación previa para una buena interacción y resultado de ésta.

La entrevista semiestructurada será dirigida hacia los prestadores de servicio social, voluntariado o prácticas profesionales y la coordinadora que integran a la organización. Dado que los prestadores de servicio social, voluntariado o prácticas profesionales son de diferentes disciplinas de las ciencias sociales, se entrevistará a dos de cada una (derecho, psicología, trabajo social y pedagogía) los cuales nos podrán dar cuenta de sus vivencias y cómo se da el proceso de aprendizaje, según su perspectiva. Será tarea del investigador reconstruir cómo se llega a este proceso. Como se había mencionado antes, algunas preguntas guía que se les realizará son: ¿utilizan algún documento base para realizar las actividades dentro de la Clínica

Jurídica?, ¿consideran necesario dejar algún documento para que futuros integrantes de la Clínica jurídica, los utilicen en el desarrollo de actividades?

De igual manera, se realizará una entrevista semiestructurada a la encargada de la "Clínica Jurídica" la cual nos puede dar su postura frente al modelo de enseñanza clínica y las ventajas de este modelo, facilitando el aprendizaje no sólo de los estudiantes de derecho, sino de las otras disciplinas que también integran a la organización (Psicología, Trabajo social y Pedagogía). Algunas de las preguntas que se le realizarán serán: ¿la Clínica Jurídica está cumpliendo su rol de generar un conocimiento/aprendizaje en los prestadores de servicio social, voluntarios o prácticas profesionales, al implementar el modelo de enseñanza clínica? ¿Considera que los conocimientos de los prestadores de servicio social, voluntarios o prácticas profesionales son necesarios para el funcionamiento de la organización? ¿Cuál es su papel como encargada de la Clínica Jurídica, respecto al aprendizaje de y en la organización? ¿Cuál sería la mejor manera para que los prestadores de servicio social, voluntarios o prácticas profesionales, dejaran sus saberes? ¿Cómo se documentan los saberes de los prestadores de servicio social, voluntarios o prácticas profesionales?

De igual manera, se realizará una entrevista semiestructurada al encargado del Programa Universitario de Derechos Humanos (PUDH), que es la organización de la cual depende la "Clínica Jurídica" (de acuerdo al organigrama). Algunas de las preguntas que se plantean realizar son las siguientes: ¿la enseñanza clínica está favoreciendo el aprendizaje de los prestadores de servicio social, voluntarios o prácticas

profesionales? ¿Qué importancia tiene que los prestadores de servicio social, voluntarios o prácticas profesionales, tengan un espacio para desarrollar aptitudes referentes a su disciplina? ¿considera que las actividades desarrolladas por los prestadores de servicio social, voluntarios o prácticas profesionales, contribuyen a su aprendizaje individual, grupal y de la misma organización? ¿considera que la organización aprende a partir de los conocimientos de los prestadores de servicio social, voluntarios o prácticas profesionales? ¿de qué manera se sistematizan esos saberes?

Observación

La observación, es una técnica catalogada como "una piedra angular del conocimiento", según: (Álvarez-Gayou Jurgenson, 2003), sin embargo, no se debe confundir la simple observación cotidiana con la observación para un fin científico, esta última requiere una precisión de lo que se va a observar, así mismo de un registro meticuloso, donde no solo uno de nuestros sentidos interviene, para realizar una observación, se requiere estar en contacto con los sujetos que se pretenden investigar.⁴

La observación participante es una técnica que se caracteriza por una: "interacción social entre el investigador y los informantes" (Taylor & Bogdan, 1987) se entra a su espacio de interacción con el objetivo de encontrar información de primera mano, el investigador busca la manera para que los informantes no se sientan incomodos

=

⁴ Algunos autores han realizado algunas clasificaciones sobre los tipos de observación (participante y no participante), pero los que optan por ser cualitantivos, conciben que toda observación es participante, no importando el contacto directo o no.

con la presencia de un extraño, emplea estrategias y técnicas para recabar información sobre un tema en específico, lo observado es registrado para no olvidar aspectos que son clave para la investigación.

La observación participante permitirá visualizar el comportamiento que tienen los estudiantes en su cotidianeidad y se describirá como socializan, exteriorizan, combinan o interiorizan su proceso de enseñanza-aprendizaje en el desarrollo de sus actividades, sí se considera necesario se realizarán algunas entrevistas informales tanto a colaboradores cercanos a la "Clínica Jurídica", así como a estudiantes que forman parte de una práctica institucional de la Escuela Nacional de Trabajo Social.

Análisis documental

El análisis documental, es una técnica que permite al investigador recupera información, mediante "documentos, registros y materiales oficiales y públicos, disponibles como fuentes' de datos" (Taylor & Bogdan, 1987) sobre una organización en específico que da cuenta de aspectos generales sobre la misma e incorpora materiales sobre las actividades que desempeñan los integrantes, así como formatos, expedientes, casos, antecedentes, etc., el investigador hace uso de esta información, pero solo utiliza la que considere necesaria para su investigación.

Se recurrirá al análisis documental que nos pueda proporcionar la coordinadora de la clínica jurídica, algunos de los documentos que se esperan revisar son: los que den cuenta de la estructura (organigrama), funciones de los prestadores de servicio social, voluntarios o prácticas profesionales, constitución (misión, visión, objetivos), aspectos operativos (reglas, normas, etc.), y aspectos que expliquen la dinámica de

aprendizaje en y de la organización tales como: funcionamiento, ventajas y desventajas de la enseñanza clínica, utilidad, importancia de tener experiencia dentro de los estudios universitarios, algunos documentos que utilicen regularmente los prestadores de servicio social, voluntarios o prácticas profesionales, en sus actividades y son recurrentes con la llegada de un nuevo usuario de los servicios que proporciona la organización.

Avances

Se han realizado algunas entrevistas a los ahora integrantes de la clínica jurídica, a la actual responsable de la organización (María Fernanda Pinkus) y colaboradores que coordinan cada una de las diferentes disciplinas, de la misma manera se solicitaron algunos documentos como: Manual de procedimientos, Organigrama, Manual de talleres, entre otros documentos, no obstante, nos mencionaron que no se encontraban actualizados, pero con la información obtenida mediante las entrevistas, se pudo realizar un diagnóstico organizacional.

A continuación se mencionarán cada uno de los avances que se han logrado obtener a partir de las entrevistas realizadas.

Un diagnóstico organizacional de acuerdo con Rodríguez, D. (2006) es definido como: "...el proceso de medición de la efectividad de una organización desde una perspectiva sistémica. La efectividad incluye tanto las capacidades de desempeño de tarea (es decir, cuán bien estructurados se encuentran los diversos componentes de la organización y cómo funcionan en su logro de tareas), como el impacto que tiene el sistema organizacional sobre sus miembros individuales"

De esta definición destaco que se consideraron diversos componentes de la organización permitiendo comprender por qué sus integrantes actúan de tal forma en el ejercicio de sus actividades que da cuenta de su estructura. Cabe destacar que existen otros agentes como el ambiente o la cultura que también son considerados.

Otra definición que nos permite entender el diagnóstico organizacional es la siguiente:

"un proceso de evaluación focalizado en un conjunto de variables que tienen relevancia central para la comprensión, predicción y control del comportamiento organizacional. Esta evaluación se refiere a la organización como un todo y ha de considerar el rango completo de variables que comprenden el comportamiento organizacional. Las organizaciones presentan características sistémicas, es decir, están compuestas por elementos interdependientes que funcionan en relación mutua en el contexto de un entorno con el que tienen transacciones regulares" (Rodríguez, 2006, pág. 42)

El modelo diagnóstico nos permite entender funciones y disfunciones de las organizaciones, las variables que interactúan, nos pueden expresar una estructura organizacional, señalar variables que deben mejorarse para el cumplimiento de los objetivos, sin embargo, como se mencionó antes hay ciertos aspectos que no pueden explicarse con un solo modelo, incluso Mintzberg (1989), cuando describe los seis elementos que contiene una organización, mecanismos de coordinación para posteriormente identificar los tipos de organización que existen; precisa que estas no

pueden presentarse en la vida real tal cual lo describe, sino que son una utopía y se dan combinaciones, las cuales pueden describir de una mejor manera la organización a estudiar.

Existen diversos modelos de diagnóstico organizacional como: el modelo de contingencias, el de Mintzberg, el cual destaca aspectos estructurales, el Modelo de Hax y Majluf, entre otros sin embargo el retomar un modelo de alguna manera nos obliga a catalogar a una organización o alinearla a sus parámetros sin considerar otros aspectos. Debido a la rigidez de un modelo armado, se decidió diseñar uno que se amolde a la naturaleza propia de la Clínica jurídica.

Al retomar un modelo nos limita para explicar la Clínica jurídica y sus particularidades específicas que la conforman, además que es un tipo de organización poco común en nuestro país, aunque en otros países a finales del siglo XIX comenzaron a surgir, en México solo hay pocas organizaciones de este tipo como la Clínica jurídica del ITAM y la de la UJAT que facilitan la comprensión y reflexión teórico practica de los conocimientos aprendidos dentro del aula y aplicados en casos jurídicos reales.

Los apartados que se consideraron para realizar el análisis organizacional son: Organización-Ambiente, Cultura y Cultura organizacional, Estructura, Comunicación, Conflicto, Motivación, Descripción, evaluación de cargos y desempeño y Toma de decisiones.

Los aspectos relevantes que se conocieron son:

Se han incorporado nuevas disciplinas al equipo multidisciplinario, ahora colaboran: Derecho, Psicología, Trabajo social, Pedagogía, Antropología, Sociología, Comunicación y Ciencias forenses

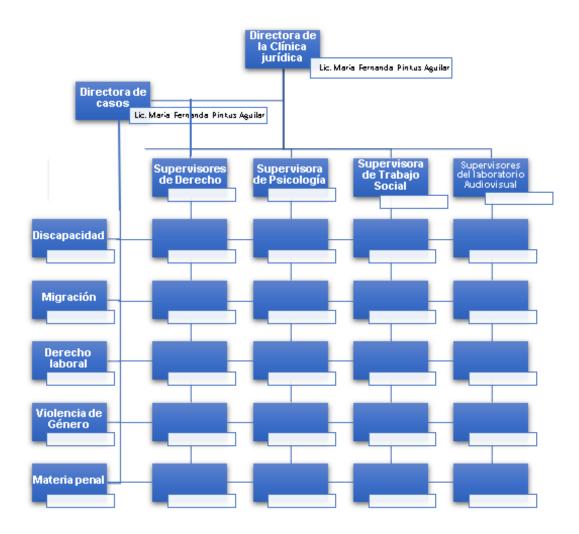
La nueva dirigente de la Clínica jurídica es la Lic. María Fernanda Pinkus Aguilar Los temas que abordan los integrantes son en materia penal y migratoria, acceso a la información, discapacidad psicosocial o intelectual, laboral y violencia de género. Diversas organizaciones que colaboran con la clínica jurídica tales como: Confederación Mexicana de Organizaciones en favor de la Persona con Discapacidad Intelectual A. C., Documenta: análisis y acción para la justicia social A.C., Instituto para las Mujeres en la Migración, Centro de Estudios de Justicia de las Américas, Comisión Nacional de Derechos Humanos, Centro de Estudios para la Enseñanza y Estudio del Derecho, También mantienen contacto con algunas financieras y convenios con el Instituto Tecnológico Autónomo de México (ITAM), Grupo Abaroli, con el cual comparten conocimientos en temas de derecho laboral y el Centro de Solidaridad.

La estructura de la organización es matricial⁵ integrado por una directora, por supervisores de Derecho, Psicología, Trabajo social y los supervisores del laboratorio audiovisual (este laboratorio está integrado por las diversas disciplinas que conforman a la clínica como pedagogos, antropólogos, sociólogos, ciencias forenses y

_

⁵ Este tipo de estructura se presenta cuando existen recursos escasos en la línea de productos, existe una presión ambiental, tanto por la calidad técnica como por nuevos productos y el ambiente es complejo e incierto, lo cual requiere que los departamentos mantengan una interdependencia en los departamentos, requiere una coordinación y procesar información horizontal y verticalmente (Daff, 1998)

estudiantes de comunicación), existen otras disciplinas que también conforman a la organización, pero no tienen un supervisor directo que oriente sus actividades profesionales, como se muestra en el siguiente organigrama.



El tipo de comunicación es descendente, ascendente y horizontal.

Esta organización se caracteriza por su multidisciplinariedad al incorporar diversas perspectivas en un caso legal, pero existen ciertos conflictos entre los distintos grupos de profesionales y juegos de poder.

La motivación es un mecanismo utilizado por la organización para cumplir los objetivos, que se puede usar consciente o inconscientemente.

Respecto a la toma de decisiones el aceptar un nuevo caso, la persona que evalúa los riesgos y determina lo que se realizará es la directora, pero tomando en cuenta a cada uno de los integrantes (supervisores y estudiantes). Este tipo de decisiones se consensuan considerando aspectos de: aprendizaje significativo, carga de trabajo y considerando lo residual de lo residual (es decir que aceptan casos que ninguna otra organización aceptaría llevar sin ningún costo), posteriormente se hace una valoración y si se decide no aceptarlo por lejanía, por poner un ejemplo, se refiere a otra organización que se especialice en la materia.

Hasta el momento son los avances que se tienen y en el siguiente mes se harán otras entrevistas y recolección de información indispensable para concluir la investigación.

Lista de referencias

- Álvarez, A. (2007). "La educación clínica. Hacia la transformación de la enseñanza del derecho". En M. Villareal, & C. Courtis, *Enseñanza clínica del derecho:* una alternativa a los métodos tradicionales de formación de abogados. México: ITAM.
- Álvarez-Gayou, J. (2003). Cómo hacer investigación cualitativa. Fundamentos y metodología. México: Páidos Educación.
- Argyris, C. (2000). Sobre el aprendizaje organizacional. México: OXFORD.
- Argyris, C., & Schön, D. A. (1978). *Organizational Learning: a theory of action perspective*. USA: Addison-Wesley Publishing Company.
- Barba Álvarez, A. (2013). "Conferencia Administración, Teoría de la organización y estudios organizacionales. Tres campos de conocimiento, Tres identidades". Gestión y Estrategia, 139-151.
- Blumer, H. (1969). *Interaccionismo Símbolico: perspectiva y método.* Englewood: Prentice-Hall.
- Buyn, S. T. (1966). The Human Perspective in Sociology: The Metodology of Participant Observation. Englewood Cliffs: Prentice-Hall.
- Contreras Manríque, J. C., & De la Rosa Alburquerque, A. (2013). "Organizaciones y políticas públicas. elementos para trabajar una perspectiva organizacional de las políticas públicas". En A. y. De la Rosa Alburquerque, *Hacia la*

- perspectiva organizacional de la política pública. Recortes y orientaciones inicialesd (págs. 13-56). México: Fontamara.
- Crossan, M. M., Lane, H. W., & White, R. E. (1999). An Organizational Learning Framework: From Intuition to Institution. *The Academy of Management Review*, *24*(3), 522-537.
- Daff, R. (1998). "Fundamentos de la estructura de la organización". En R. Daff, Teoría y diseño organizacional (págs. 200-243). México: Thompson Editores.
- Dusya, V., & Crossan, M. (2005). Organizational Learning and Knowledge

 Management:Toward an Integrative Framework. En M. Easterby-Smith, & M.

 A. Lyles, *Handbook of Organizational learning and knowledge management*(pág. 123). USA Middletown: Blackwell.
- Gherardi, S. (2000). "Where learning is Methaphors and situated lerarning in a planning group". *Human relations*, *8*(53), 1057-1080.
- González Miranda, D. R. (2014). "Los Estudios Organizacionales. Un campo de conocimeinto comprensivo para el estudio de las organizaciones". *Innovar,* 24(54), 43-58.
- Hall, R. (1996). *Organizaciones. Estructuras, procesos y resultados.* México: Prentince Hall.
- Hurst, D. K., Rush, J. C., & White, R. A. (1989). Top management teams and organizational renewal. *Strategic Management Journal*, 87-105.

- Levitt., B., & March, J. G. (1988). Organizational Learning. *Annual review of Sociology*, 319-340.
- Mintzberg, H. (1989). "Sobre las organizaciones: la organización profesional, innovadora, misionera, política". En H. Mintzberg, *Mintzberg y la dirección* (págs. 203-297). España: Días de Santos Ediciones.
- Morgan, G. (1998). *Imágenes de la organización*. México: Alphaomega.
- Nonaka, I., & Takeuchi, H. (1999). La organización creadora de conocimiento.

 México: Oxford University Press.
- Pfeiffer, J., & Sutton, R. (2005). *La brecha entre el saber y el hacer.* Buenos Aires: Granica.
- Pinkus Aguilar, M. F. (26 de Noviembre de 2018). Estructura de la Clínica. (B. Pérez López, Entrevistador)
- Polanyi, M. (2009). *The tacit dimension*. The United States of America: Randon House, University of Chicago Press.
- PUDH. (29 de marzo de 2019). http://www.pudh.unam.mx. Obtenido de http://www.pudh.unam.mx:
 http://www.pudh.unam.mx/index_clinica_juridica.html
- PUDH-UNAM. (28 de mayo de 2018). http://www.pudh.unam.mx. Obtenido de http://www.pudh.unam.mx:

 http://www.pudh.unam.mx/index clinica juridica.html

- Quecedo, R. C. (27 de marzo de 2019). https://www.redalyc.org. Obtenido de https://www.redalyc.org: https://www.redalyc.org/html/175/17501402/
- Rodríguez, D. (2006). "El diagnóstico organizacional" y "Modelos de análisis". En D. Rodríguez, *Diagnóstico organizacional* (págs. 34-69). México: Alfaomega.
- Sautu, R., Boniolo, P., Dalle, P., & Elbert, R. (2005). *La construcción del marco teórico en la investigación social.* Buenos Aires, Argentina: CLACSO.
- Senge, P. M. (1998). La quinta disciplina. Cómo impulsar el aprendizaje en la organización inteligente. México: Granica.
- Taylor, S., & Bogdan, R. (1994). Introducción a los métodos cualitativos de investigación. Buenos Aires: Paídos.
- Villareal, M., & Curtis, C. (2007). Enseñanza clínica del derecho. Una alternativa a los métodos tradicionales de formación de abogados. México: Sans Serif.