

Dinamismo de las Rutinas Organizativas.

***Action Research* en New Holland**

Irene MARTIN RUBIO
ETSIDI-UPM
Ronda de Valencia, 3 28012 MADRID
Irene.mrubio@upm.es

Juan Antonio HERRERO ROMERO
Gerente Desarrollo Red New Holland, Portugal, España e Iberia

Palabras clave: rutinas organizativas, *action research*, videos

Propósito

La investigación que presentamos propone un modelo para entender, primero, las rutinas interorganizativas que existen entre la empresa matriz y las empresas concesionarias. Segundo, investigar cómo mejorarlas. Y tercero, cómo introducir nuevos modelos de relación de forma ágil.

Diseño / metodología / aproximación

Se ha elegido la metodología Action Research (AR), o en castellano conocida como Investigación en Acción porque el fenómeno a estudiar no encajaba en los métodos tradicionales de investigación, ya que al mismo tiempo que se realiza el análisis científico, se ayuda al equipo directivo en su propio trabajo.

En la Investigación en Acción hemos seguido las siguientes etapas:

Etapas 1: Análisis actual de las rutinas inter-organizativas en New Holland.

Etapas 2: Presentación del nuevo modelo propuesto.

Etapas 3: Definición de un piloto esquema: realización de un vídeo

Etapas 4: Implementación del modelo generando expectativas a través del vídeo realizado.

Resultados

En este trabajo nos detenemos en la tercera etapa para mostrar el vídeo realizado en *New Holland* con el fin de facilitar replicar las rutinas en todas las empresas concesionarias implicadas.

Con el vídeo realizado (conocido como MSR: Management, Strategy & Results) se ha incrementado la cuota de mercado en España en 3 puntos en las 5 empresas distribuidoras que han participado en la realización del video, siendo la persona que desarrolla la red J.A. Herrero Romero. Actualmente se está trabajando en su difusión en el resto de la red de distribución.

Implicaciones / limitaciones de la investigación

Esperamos haber establecido las bases para una agenda ambiciosa de investigación con la metodología de "Investigación en Acción". Su debilidad potencial como herramienta, queda contrarrestada no sólo por su inducción analítica, que tiene numerosos beneficios comparados con otros enfoques de investigación cualitativos para contrastar teorías, sino también porque permite contribuir a resolver problemas en las operaciones a la vez que mejorar teorías.

Implicaciones prácticas y/o sociales

Animamos a utilizar a futuros investigadores la metodología de Investigación en acción para poder avanzar con dinamismo en el desarrollo ágil de las operaciones.

Originalidad / valor

La propia metodología AR nos ha permitido explorar el proceso de replicación de las rutinas interorganizativas de las operaciones de venta y postventa. El proceso de imitación desarrollado es más complejo que la simple réplica de hábitos. Las organizaciones complejas son muy recientes en la historia humana. Actualmente, se está refinando el concepto de replicación para observarlo como un nodo de una red neuronal que es capaz de generar copias en la misma. Hemos observado como la réplica de rutinas a nivel organizativo tiene efecto en los procesos y en el avance de la profesionalización de las empresas distribuidoras.

Los vídeos han venido siendo utilizados desde hace más de 25 años para apoyar el proceso de transmisión de conocimientos tácitos e ideas. La visualización narrativa del vídeo realizado a través de su modelaje dinámico permite ser utilizado para replicar rutinas para que sean similares en todas las unidades organizativas implicadas. Esta es la principal contribución de este trabajo

Bibliografía

- Alfaro, J.A.; Avella, L. (2013) "Investigación en Acción: como impulsar la contribución de la universidad en la competitividad de las organizaciones". Harvard Deusto Business Research, Vol II No. 2 Dic 2013
- Aunger, R. (2002) The electric meme: a new theory of how we think. Free Press, New York.
- Jewitt, C. (2012) An introduction to using Video for Research. NCRM (National Centre for Research Methods Working Paper).
- Nelson, R.R. Winger, S. G. (2002) Evolutionary theorizing in economics. Journal of Economic Perspectives 16(2): 23-46

Pentland, B.T., Feldman, M.S. (2005) "Organizational Routines as a unit of analysis" *Industrial and Corporate Change*. Vol. 14, No5 pp. 793-801

Zuber-Skerrit, O. ; Perry, C. (2000) "Action Research in graduate management thesis" in *Action Learning, Action Research and Process Management: Theory, Practice, Praxis*". Action Research Unit, Faculty of Education, Griffith University, Brisbane