

La interdisciplinariedad en la organización de los procesos institucionales

Interdisciplinarity in institutional process organization

Soleidy Rivero Amador¹; Maidelyn Díaz Pérez¹

¹Máster en Ciencias de la Información. Instructora. Departamento Economía Global. Facultad de Economía. Universidad de Pinar del Río "Hermandos Saíz Montes de Oca". Cuba.

¹Máster en Bibliotecología y Ciencias de la Información. Profesora Auxiliar. Grupo de Gestión de Información y Conocimiento (PROGINTEC). Universidad de Pinar del Río "Hermandos Saíz Montes de Oca". Cuba.

RESUMEN

La organización moderna se enfrenta a cambios más frecuentes y complejos que demandan una mayor eficiencia, el perfeccionamiento de los procesos y una evolución constante de los principios de gestión hacia la gerencia de los intangibles capaces de generar ventajas competitivas sostenibles en el tiempo. La gestión estratégica de la información y el conocimiento aparecen entonces como herramientas diseminadoras de otros procesos y sistemas fundamentales para la organización. En este escenario, la organización del conocimiento en la empresa alcanza una eminente complejidad por la influencia de las estructuras organizacionales, las peculiaridades de los intangibles y del factor humano en todo el proceso. Se analizan ciertos enfoques contemporáneos en relación con la interdisciplinariedad en la organización del conocimiento en una institución y el papel del factor humano como protagonista en el proceso. Se evidencia la presencia de la persona como portadora del recurso conocimiento y de competencias relacionadas con sus "modos de hacer".

Palabras clave: Gerencia de la información, gestión del conocimiento, organizaciones, interdisciplinariedad.

ABSTRACT

The modern organization faces more complex and frequent changes, which demand a great efficiency, the improvement of the processes and a constant evolution of the management principles towards the management of the intangibles capable of generating sustainable competitive advantages in time. The strategic management of information and knowledge structuring appear then as tools disseminating other processes and systems fundamental for the organization. In this context, the knowledge organization in the enterprise reaches an eminent complexity due to the influence of the organizational structures, the peculiarities of the intangibles and the human factor in the whole process. Some contemporary approaches connected with interdisciplinarity in the knowledge organization in an institution and the role of the human factor as the protagonist in the process are analyzed. The presence of the person as the carrier of the knowledge resource and of competences related to his "modes of acting" is evidenced.

Key words: Information management, knowledge management, organizations, interdisciplinarity.

Se puede tener el producto correcto, se puede contar con tecnología avanzada, se puede estar realizando el proceso correcto, y hasta es probable que se pueda tener el personal adecuadamente capacitado, pero, ¿se posee el modelo de interrelaciones humanas adecuado mediante el cual operan el producto, la tecnología, el proceso y la gente?

H. ACOSTA*

Las organizaciones se desenvuelven en una sociedad caracterizada por la aparición continua de novedosos saberes y por el desarrollo permanente de las facultades intelectuales. Todo esto, circunscrito en una aceleración insólita de la caducidad de los paradigmas dominantes en los años precedentes, de la obsolescencia de los métodos de análisis y las técnicas empleadas para la observación de la realidad. Se produce para un mercado altamente bursátil, en el que ha cobrado auge el desarrollo de nuevos productos y servicios basados en recursos intangibles, expresados en información y conocimiento.

En medio de esta situación cada vez más apresurada, rodeada de enormes volúmenes de información que se generan e incrementan cada día, es preciso dominar cómo utilizar estos saberes, introducirse en los nuevos paradigmas y adaptarse a los cambios, utilizando estratégicamente la información y el conocimiento relevante para la toma de decisiones. Respecto al último elemento, saber qué hacer con la información, tanto científica y tecnológica, como operativa y

funcional de las organizaciones, es prioridad y sinónimo de supervivencia en estos tiempos.

En este escenario las relaciones interdisciplinarias y sistémicas cobran un papel protagónico en la solución de los problemas organizacionales y en la generación de ventajas competitivas sostenibles en un mercado alterante convulso, en el que *los recursos altamente escasos son la información y el conocimiento*. Es preciso aclarar que se toma esta frase para ratificar la estrecha relación y la sinergia existente entre estos conceptos o recursos (conceptualmente y en la práctica), y que se revela en la conocida tríada conceptual: datos, información y conocimiento, tratada por diversos autores.¹⁻³

La estructura, representación y organización del conocimiento para la recuperación de la información se ha convertido en objeto de estudio de los profesionales de la información, que observan este fenómeno desde la perspectiva de las ciencias de la información, como ciencia social. En los últimos años, como afirman *Moya y Fernández (2002)*, la naturaleza teórica de esta disciplina está inmersa en una confusa mezcla de paradigmas, perspectivas y enfoques.⁴ El punto de vista cognitivo ha constituido la principal fuerza de reorientación de este campo y en los últimos años (particularmente en segunda mitad de los noventa), pero no ha conseguido un avance completo y total. Un ejemplo de esto lo tenemos en la escasa significación de este enfoque en todo lo relacionado con el movimiento de la gestión de recursos tan exclusivos como la persona, la información, el conocimiento y las competencias. Esta realidad se ha materializado en diversas investigaciones.^{4,5-8}

En el fenómeno multisistémico de la organización (organización como sistema complejo y abierto) y en la relevancia de la información y el conocimiento, como recurso, la persona tiene un papel protagónico. El personal en la organización ha sido ampliamente estudiado por los especialistas, desde las ciencias sociales y a partir de miradas diferentes.

Uno de los enfoques predominantes es la dirección o gestión de recursos humanos (GRH). Esta gerencia considera a la persona como recurso, es decir, como fuerza de trabajo insertada en determinada organización laboral que incurre en determinado gasto de energía física para la transformación de un objeto y creación de un nuevo valor; esta es la esencia del aporte diferencial que realiza la persona con respecto a los restantes recursos.⁹

Al gestionar personas y su esencia humana en el trabajo como parte de la organización, la dirección estratégica de los recursos humanos lo hace con un enfoque sistémico, multidisciplinario, participativo y proactivo.⁵ Lo sistémico rechaza el enfoque *tayloriano*, parcelado y en extremo especializado, que mutila al empleado su potencial de multihabilidades o polivalencia. Lo multidisciplinario indica que se requiere de la acción de diferentes disciplinas, y considera errado a quien pretenda sesgarla con el predominio de alguna. Lo participativo comprende la influencia en las actividades de la GRH y de la organización como un todo. Lo proactivo señala la actuación anticipada, contraria a la reactiva caracterizada por accionar cuando se presenta el problema.

Otro enfoque que prevalece, cuando se estudia a la persona en la organización, es el referido por las teorías del comportamiento organizacional. Esta disciplina busca establecer en qué forma afectan los individuos, los grupos y el ambiente el comportamiento de las personas en las organizaciones, siempre en busca de eficacia en sus actividades.

El diseño y construcción de sistemas de organización del conocimiento en la organización como entidad y sistema complejo debe presentar una total armonía, que se refleja en el fenómeno de la interdisciplinariedad que caracteriza a las ciencias sociales. Es imposible desarrollar modelos, procesos, plataformas o sistemas relacionados con la información y el conocimiento obviando cuestiones relacionadas con el análisis sistémico de la organización, las características del personal o del usuario, el fenómeno del cambio, el comportamiento grupal, los objetivos estratégicos de la organización, entre otros. Por este motivo, al indagar en la relación conceptual de estos términos (información y conocimiento), se percibe la existencia de diferentes enfoques.

Nos proponemos enfocar el fenómeno de la interdisciplinariedad en la organización como entidad, institución o empresa, compuesta por personas, estructuras, recursos (tangibles o intangibles), entrelazados de forma sistémica y multidisciplinar. Unido a este enfoque se estudia a la persona como factor influyente y determinante en estos procesos organizacionales, y además como elemento que interviene en la organización del conocimiento institucional.

LA INTERDISCIPLINARIEDAD Y SU INFLUENCIA EN EL ANÁLISIS DE LA ORGANIZACIÓN COMO UN SISTEMA COMPLEJO Y ABIERTO

El siglo XX se caracterizó por la diferenciación al conceptuar la realidad. Esta situación se reveló cuando entraron en crisis un gran número de disciplinas tradicionales del conocimiento, a la vez que otras experimentaron modificaciones profundas que alteraron su objeto de estudio y los modos de concebirlo y representarlo. Entonces, la disolución del paradigma racionalista-positivista de la modernidad y la necesidad de construcción de uno nuevo, se convirtió en un tema central entre los investigadores contemporáneos. Teorías como la relatividad, la cuántica, el constructivismo, entre las más influyentes, transformaron las imágenes y conceptualizaciones del conocimiento, de la ciencia, de la filosofía, de la cultura e, incluso, de la propia investigación.¹⁰

Algunas de estas modificaciones, como afirma *Martínez (2004)*, se realizaron en los límites de las disciplinas en proceso de cambio, mientras que otras afectaron amplios sectores del conocimiento, generaron problemas y categorías de carácter interdisciplinario, transdisciplinario e intercultural, producto de la ascensión de una nueva visión científica de los fenómenos naturales y humanos.¹¹

La situación descrita anteriormente evidencia lo afirmado por *López Huertas (2007)* sobre el hecho de que existen dos paradigmas diferentes del conocimiento científico: el disciplinar y el interdisciplinar, los cuales presentan y desarrollan dinámicas y características también diferentes. Esta autora afirma, además, que conocer las dinámicas de estos dominios (disciplinar e interdisciplinar) para construir sus respectivas propuestas de organización del conocimiento es una necesidad en el desarrollo de los sistemas de información (SI).¹² Dicho planteamiento se ratifica cuando el objeto de aplicación de estos SI y los diferentes estudios o modelos para estructurar el conocimiento y recuperación de la información se encuentran en la *praxis* de la organización como entidad o empresa. Esta situación se refleja en determinados elementos, en los cuales influyen en forma determinante:

- *La estructura organizacional compleja y sistémica*: La teoría de sistemas aplicada a la realidad organizacional, es decir, la organización está compuesta por diferentes subsistemas interrelacionados e independientes.¹³

- *El carácter intangible de la información y el conocimiento como recursos en la entidad*. La información y el conocimiento explícito o formalizado se encuentran en todas las actividades de la cadena de valor y en todos los subsistemas de la organización. Esto refleja su fluidez y capacidad de comunicación. Su medición es entonces un proceso complejo.¹⁴

- *La persona como factor influyente en el proceso organizacional*: Si se considera su posición como factor dinamizador, así como su interacción con los diferentes recursos y además como usuario o cliente de los sistemas de información y portador del conocimiento, este último elemento, no menos importante, constituye la esencia de todo este fenómeno en la organización.¹⁵

Entre estos aspectos, surge el análisis de dominio formulado por *Hjorland* (2002), cuyo propósito radica en conocer la naturaleza de los dominios interdisciplinares, uno de los análisis de antesala obligados para la organización del conocimiento hacia la recuperación de la información. Para esto se partirá, en primer lugar, de una reflexión sobre ambos dominios que se centrará en sus características generales, para luego profundizar en el dominio interdisciplinar.¹² Si se aplica esta filosofía a la realidad organizacional, se precisa de un análisis del dominio disciplinar (disciplinas del conocimiento que se aplican en la realidad productiva de la entidad), es decir, de la estructura y los sistemas organizacionales en función de los objetivos trazados, y posteriormente de una profundización en el dominio disciplinar, o lo que es lo mismo, en las relaciones sistémicas de los diferentes procesos organizacionales.

LA INFORMACIÓN Y EL CONOCIMIENTO COMO RECURSOS EN LA ORGANIZACIÓN

La naturaleza de las organizaciones se refleja en los sistemas extremadamente complejos y abiertos al entorno. *Peter Senge* (1992) considera la organización como un sistema vivo, compuesto por personas y recursos tangibles o intangibles, integrados en un proceso hacia objetivos específicos que constituyen su razón de ser.¹³ Este sistema abierto solamente puede existir por el intercambio de materiales con su ambiente: importa materiales, los transforma por medio de procesos de conversión, consume parte de los productos de la conversión para su mantenimiento interno y exporta el resto. Estos procesos de importación-conversión-exportación conforman el fundamento de la organización, y la información es un elemento muy importante en ellos.

Este enfoque de sistema, unido a la multi e interdisciplinariedad, cuando se analizan en la organización, tiene puntos de contacto con el enfoque de la cadena de valor.¹⁶ Este concepto, a la luz de los recursos información y del conocimiento, experimenta una especie de metamorfosis por las peculiaridades de estos y la intervención del factor humano como elemento dinamizador. *Andreu* y sus colaboradores (1991) enfoca esta problemática en función de la posición del SI en la cadena de valor.¹⁷

Esta cadena de valor es una representación esquemática del conjunto de actividades básicas en que se puede desagregar el proceso productivo (tratando el

concepto en su máxima expresión) de todo tipo de organización ([figura 1](#)). Cada actividad en la cadena incorpora una parte del valor asociado con el producto final. Si el precio que los clientes están dispuestos a pagar por el producto o servicio supera el costo de las diferentes actividades, la organización generará un margen de beneficio por su actividad.

Por medio del análisis de la cadena *valor*, se pretenden identificar las fuentes de ventajas competitivas para la organización. Estas pueden estar en las actividades básicas, las interrelaciones entre actividades o en las interrelaciones del sistema de valor. Si observamos este enfoque desde la filosofía de los recursos *información y conocimiento*, los sistemas o subsistemas que gestionan a estos deben interactuar constantemente con todas las actividades de la cadena de valor, lo que evidencia una constante interacción y, al mismo tiempo, una independencia. Este fenómeno puede explicarse sobre la base de los postulados de la interdisciplinariedad y su relación con las ciencias sociales.

El análisis de la cadena de valor ha sido retomado por varios autores en distintos escenarios en relación con la gestión empresarial, la toma de decisiones estratégicas, el enfoque de gestión por procesos y el análisis estratégico de los sistemas de información;^{17,18} y tiende a ser ineludible cuando se desarrollan modelos, sistemas o formas para estructurar la información y el conocimiento en la organización, ya que la *praxis* obliga a gestionar los recursos información y el conocimiento coherentemente en la organización, es decir, en función de la estructura organizacional, los procesos, los objetivos, las personas y sus características y necesidades, las disponibilidades tecnológicas, los clientes, el capital etcétera. El estudio de la cadena de valor se convierte en una técnica idónea para realizar el análisis interno de una organización con vista a cambiar de determinados procesos, la dirección o gestión estratégica de los distintos recursos y, fundamentalmente, el logro de la adecuación de los sistemas de información, documentales y del conocimiento a las estructuras y restantes subsistemas de la organización.

Las concepciones relacionadas con la cadena del valor de la información y el conocimiento en la organización, mencionadas anteriormente, fueron estudiadas análogamente desde el punto de vista de los recursos en la organización, los cuales son todos aquellos elementos necesarios (tanto tangibles como intangibles) para que esta última cumpla sus objetivos. Principalmente, se han clasificado en: instalaciones y equipos, materiales e insumos (recursos físicos), energía, informaciones y datos, recursos humanos, dinero o capital.¹⁹ Estos últimos, a su vez, se consideran como activos intangibles, es decir, "aquellos que poseen valor sin tener dimensiones físicas, y se localizan en las personas (empleados, clientes, proveedores) o bien se obtienen a partir de los procesos, los sistemas y la cultura organizativa".²⁰

Como los activos tangibles se evalúan como parte del capital financiero de la entidad, existen diferentes enfoques para estructurar el capital intelectual, que sería entonces el que agruparía los intangibles en la organización. Varios autores han analizado y clasificado las distintas partidas de capital intelectual.^{14,21-24} Por lo general este es un enfoque orientado hacia las empresas, y es muy estudiado en la aplicación de métodos para medir el impacto de la gestión de la información y el conocimiento.

EL HOMBRE COMO RECURSO, COMO PORTADOR DEL RECURSO Y COMO USUARIO EN LA ESTRUCTURA DEL CONOCIMIENTO

Existen varios autores que se oponen a la expresión "recursos humanos" al referirse a las personas,^{5,13-15,21} mediante la cual se les identifica de manera hiperbolizada o absoluta con el aspecto económico, y se les considera como medios y no como fin; y más aún se rechaza cuando se hace más enfático lo económico con su manifestación en dinero, y se desconoce o relega la individualidad y su esencia humana. Cierta mirada reduccionista limita el uso del "recurso humano" en función de lo que necesitan los objetivos de la organización. Por eso, el concepto "recurso" (elemento para resolver una necesidad), asimila muchas veces la variable "humano" como un objeto valioso que trabaja (capital intelectual).

Este concepto de capital humano también se ha tratado de forma polémica por diferentes autores, y analizado como un activo intangible en la organización. Se utiliza la palabra "capital", es decir, lo esencial, lo fundamental, lo más importante, o principal. Con la expresión "capital humano" se significa el conjunto de recursos intelectuales de una persona, lo más significativo de una persona, sus riquezas: su cultura, conocimientos, valores.

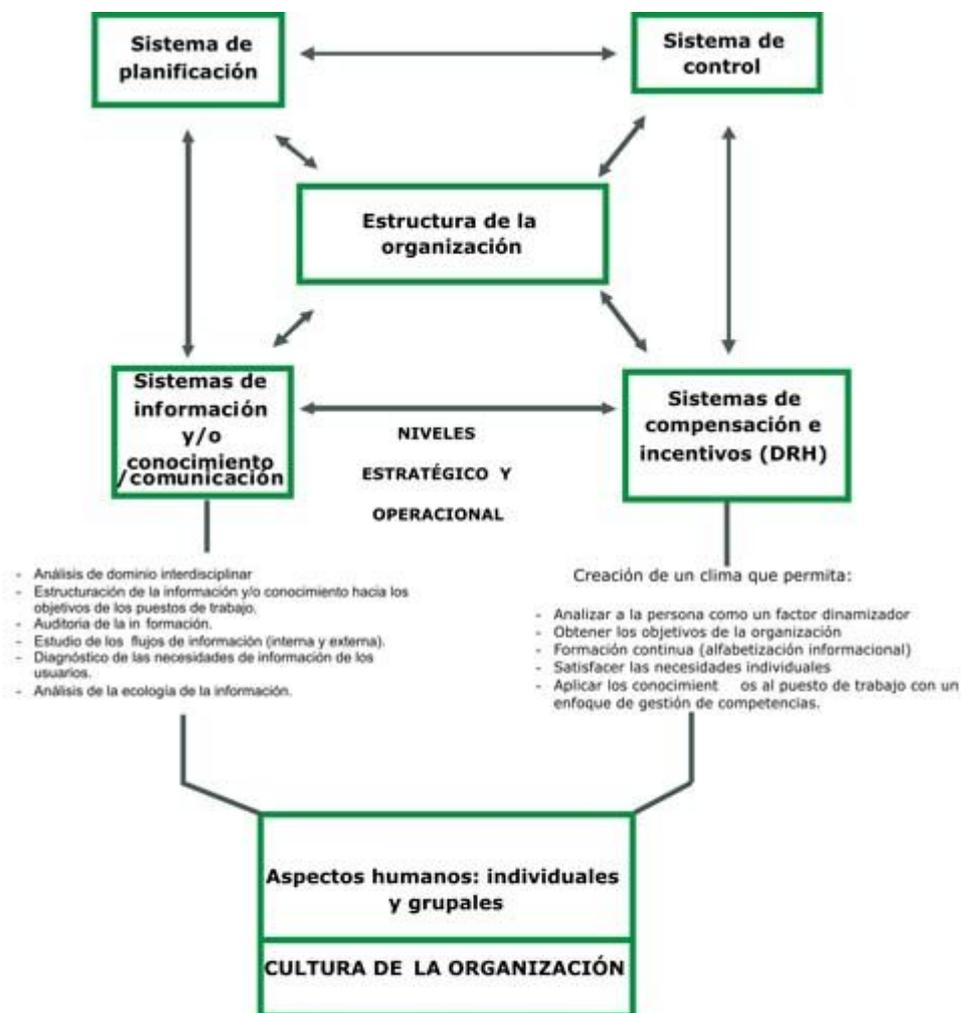
Pero en la realidad del presente, y mirando hacia el futuro, es necesario dar un salto cualitativo hacia el concepto "factor humano", que quiere decir: "hombre que hace algo" (según el diccionario de la Real Academia Española), con lo que se le devuelve el valor de persona humana. Los recursos, entonces, son medios en manos del factor humano, que es quien da sentido a la realidad organizacional (gestión humana). El hombre es el portador del recurso conocimiento y el dinamizador de la información; él desarrolla las herramientas, plataformas e influye en el proceso de comunicación.

El objetivo de esta contribución no es profundizar en todo este enfoque teórico, el cual es muy polémico y profundo, sino más bien aclarar la importancia de dirigir la gestión de la persona hacia este nuevo enfoque, para lograr el buen desempeño de la organización y su consideración cuando se desarrolla la organización del conocimiento institucional desde la perspectiva interdisciplinar y el análisis de dominio.

Senso y sus coautores (2007) afirman que "para transmitir conocimiento especializado es necesario emplear un sistema que permita especificar el componente semántico inherente a cualquier área del saber".²⁵ Este proceso de transmisión desde la perspectiva de la aplicación en la organización está influido por los tres elementos que se refirieron anteriormente (estructura organizacional, características del recurso información/conocimiento y el factor humano). El componente semántico es muy importante, pero si no se logra una adecuación eficiente a las peculiaridades de la organización sistémica y del usuario, el final, en la práctica, puede ser frustrante.

Un enfoque que es válido retomar es el de *Nolan* (1979), quien explicita un concepto relacionado con los SI y el proceso de incorporación de las tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC) a estos tipos de sistemas en una organización, y lo caracteriza con un enfoque multidimensional, es decir, que no sólo afecta al SI sino también a otras dimensiones (el sistema de control, la estructura organizativa, etc.).²⁶ Para que esta incorporación sea un éxito es necesario coordinar los avances en las distintas dimensiones de modo que el conjunto resulte armonioso. Para profundizar esta perspectiva, se compara el enfoque de *Nolan* con el presentado por *Hax* y *Majluf* (1984) con vista a profundizar en las interacciones del SI, así como en los análisis de organización del conocimiento hacia la recuperación de la información. Este último aspecto no ha sido profundizado por *Hax* y *Majluf*.²⁷ Por este motivo, se utiliza dicho enfoque y se complementa con la percepción de la influencia del factor humano.

Estas dimensiones a las que se refiere *Nolan* se materializan en los diferentes subsistemas organizacionales y en las actividades de la cadena de valor. Este autor enfoca el concepto hacia las TIC y su relación con los SI y las dimensiones organizacionales, en función de lograr una completa armonía, pero queda exento en el análisis, la persona como usuaria del SI y como factor influyente en todo este proceso ([figura 2](#)).



Fuente: Andreu R, Ricart JE, Valor J. Estrategia y sistemas de información. Madrid: McGraw-Hill. 1991.

Fig. 2. Relación sistémica en la organización y la estructuración del conocimiento (adaptado de Hax y Majluf. 1984)

La figura 2 constituye el resultado de profundizar en el análisis realizado anteriormente de la cadena de valor, en la cual una de las actividades de apoyo al proceso organizacional es la infraestructura de la organización. Estructurar la organización significa dividir, agrupar y coordinar las tareas en los puestos de trabajo, lo que *Smith* (1776) denominó la especialización del trabajo y que posteriormente influyó en el desarrollo de los departamentos en función de la cadena de mando, bajo los criterios de la centralización y descentralización.²⁸

Este proceso estructural en una entidad presenta una estrecha relación con la organización del conocimiento y la recuperación de la información; mientras más flexible sea el diseño de la estructura organizacional más se favorece el cambio en función de la adaptación al entorno, además de su influencia determinante en la

aplicación exitosa de plataformas, modelos, estrategias y sistemas relacionados con la gestión de la información y el conocimiento, producto de la omnipresencia de la información y el conocimiento en toda la organización.

También se grafica la problemática relacionada con los sistemas orientados hacia la persona, como factor dinamizador y hacia el sistema gestión de información/ conocimiento y la comunicación. En esta realidad es meritorio destacar la gestión por competencias. Esta actividad vincula directamente la gerencia de la información y el conocimiento con la dirección de los recursos humanos y germinó a inicios de la década de los años 1970, promovida por *McClelland* (1973), y a finales de la década de los años 1990,²⁹ *Goleman* (1997) con su libro titulado *Inteligencia emocional*,³⁰ contribuyó a su reemergencia.

La gestión por competencias es trascendental en la organización del conocimiento de la institución. Como afirma *Cuesta* (2002), las competencias de las personas y de la organización son el motor del proceso de aprendizaje.⁵ Esta filosofía parte de asegurar la identificación de los perfiles de los miembros de la organización en relación con los perfiles de los puestos de trabajo, en lo que a conocimiento se refiere, a partir de un continuo asesoramiento para la detección, análisis y solución de los desfases de perfiles ocupacionales y modos de hacer.

Las competencias son las características subyacentes en la persona, relacionadas con una correcta actuación en su puesto de trabajo y que pueden basarse en la motivación, en los rasgos de carácter, en el concepto de sí mismo, en actitudes o valores, en una variedad de conocimientos o capacidades cognoscitivas o de conducta. En definitiva, se trata de cualquier característica individual que se pueda medir de modo fiable y cuya relación con la actuación en el puesto de trabajo sea demostrable. Así se puede hablar de dos tipos de competencias: según *Ernst & Young* (1999), "las competencias que diferencian, que distinguen a un trabajador con actuación superior de un trabajador con actuación media y las competencias umbral o esenciales, aquellas que son las necesarias para lograr una actuación media o mínima adecuada".³¹

El objetivo de gestionar las competencias es conseguir una mayor flexibilidad laboral, y permitir, en el caso extremo, crear nuevos empleos o modificar los existentes si fuera necesario, a partir de todos los que se realizan en la organización para lograr, de esta forma, una mayor polivalencia en los empleados. La necesidad de conseguir esta flexibilidad está determinada por el continuo cambio al que están sujetas las organizaciones.

Los modelos para la gestión de las competencias deben permitir el uso de la información recogida para mejorar los sistemas de selección, desarrollo, rotación y promoción del personal, así como posibilitar el establecimiento de un sistema de retribución basado en su desempeño o posesión. Los sistemas de gestión por competencias deben presentar un método para la identificación, recogida y evaluación, así como un sistema de mantenimiento que haga que el *Directorio o Catálogo de competencias* se encuentre adecuadamente actualizado. Este tipo de modelo favorece sustancialmente la organización del conocimiento en función de los objetivos de los puestos de trabajo y de la empresa.

Hay diferentes formas de estudiar el problema según los objetivos que se persigan. Algunos modelos se centran en la gestión de las competencias de los directivos; otros ofrecen un sistema para analizar las competencias de toda la organización, y las agrupa de diferentes formas, según el nivel en la organización y su naturaleza: sociales o técnicas. Si se retoma el enfoque interdisciplinar y el significado de la figura 2, el estudio de las competencias laborales hacia la organización del

conocimiento y la recuperación de la información, sobre la base de la filosofía del análisis de dominio, se expresa como sigue ([figura 3](#)):

Aunque las competencias en el sentido en que se tratan en el futuro deben desarrollarse en todos los empleados, la determinación de los perfiles de competencias, en primerísimo lugar, hay que desarrollarlos en los directivos y especialistas de línea, quienes deben asumir la formación de sus empleados, sobre todo en la modalidad de equipos.

Por su parte, *Cuesta* (2002) presenta una serie de supuestos teóricos metodológicos que posibilitan la inserción de esta gestión en la DRH. Estos supuestos deben considerarse en la organización del conocimiento, porque la persona es portadora del conocimiento tácito y dinamizadora del conocimiento explícito. A continuación, se exponen algunos de ellos de forma sucinta:⁵

- La persona no es sólo competente desde el punto de vista cognitivo, sino también emocional, y como un todo: biológico, psicológico, social es capaz o no en determinadas actividades o dimensiones del desempeño laboral.
- El enfoque holístico de las competencias es entendido cuando se incluyen no sólo los conocimientos y habilidades para hacer el trabajo (saber hacer), sino también actitudes, valores y rasgos personales relacionados con el buen desempeño en este (querer hacer).
- Las competencias son características subyacentes en las personas, que como tendencia se relacionan con actuaciones exitosas en un puesto de trabajo contextualizado en determinada cultura organizacional.
- Hay competencias básicas o primarias, asentadas en aptitudes (razonamiento abstracto, expresión verbal, etc.), rasgos de personalidad (ascendencia, auto confianza, etc.) y actitudes (predisposiciones al riesgo, el buen sentido del humor, etc.) y también secundarias o complejas, basadas en dimensiones complejas que comprenden varias competencias primarias (capacidad de negociación, liderazgo, planificación, etc.).

El proceso de la gestión de competencias debe considerarse desde el mismo momento en que se selecciona el personal, cuando se establecen los contenidos de los puestos de trabajo, cuando se evalúa y remunera el personal y, sobre todo, cuando se capacita y desarrolla una persona que se enfrenta a un constante cambio en el entorno y en su puesto de trabajo. Si existe un sofisticado sistema de gestión documental, de información y conocimiento pero las personas no están capacitadas para desarrollar las actividades eficientemente, no se lograría efectividad en el proceso. Por eso, el desarrollo de estos subsistemas de la organización debe acompañarse de determinadas acciones formativas, las cuales se tornan complejas en la situación que generan las TIC y la constante renovación de los modelos y procesos.

CONSIDERACIONES FINALES

La organización moderna requiere de modelos sistémicos para la gestión y toma de decisiones, y esto se refleja en la gestión de los recursos intangibles, la gestión documental, la gestión de información y del conocimiento. Al unísono, la persona desempeña un papel primordial en este proceso, no sólo como fuerza de trabajo

que conduce el proceso productivo en su máxima expresión, sino como portadora del conocimiento, y desarrolla competencias aplicadas al "saber hacer" de su puesto de trabajo, que generan de actividades innovadoras y posibilitan la obtención de ventajas competitivas.

El enfoque interdisciplinar se refleja en el análisis sistémico de la organización a nivel estructural y en el desarrollo de los modelos de gerencia de los recursos que intervienen en el proceso productivo. Estructurar el conocimiento en la organización se convierte en una tarea engorrosa, los sistemas de información/conocimiento necesitan de un diseño inicial; pero, al mismo tiempo, las necesidades de información de los usuarios cambian a lo largo del tiempo. El dominio laboral para su análisis, posee una serie de documentos que son el resultado del proceso productivo y de la interacción y fluidez de la información por los subsistemas, digamos que el proceso se vuelve un tanto complejo cuando se analiza el "recurso" humano y su influencia en los subsistemas organizacionales. Otro análisis complejo en este dominio es la influencia constante del entorno, ratificada por el carácter de sistema abierto que posee la organización.

En medio de esta situación, una solución viable es realizar el análisis desde una perspectiva totalmente sistémica y multidisciplinar, a partir de tres perspectivas principales: el estudio detallado de la estructura organizacional, la gerencia específica de los activos intangibles (información/conocimiento) y el análisis del factor humano como elemento dinamizador del proceso organizacional. De esta forma, se contribuye al desarrollo de modelos conceptuales en la organización del conocimiento. El reto es grandioso y una perspectiva loable se encuentra en el pensamiento sistémico planteado por *Senge* (1992) en la *La quinta disciplina* y en el trabajo cooperativo en equipos multidisciplinarios.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Páez UI. Gestión de la inteligencia, aprendizaje tecnológico y modernización del trabajo informacional. Retos y oportunidades. Caracas: Universidad Simón Bolívar. 1992.
2. Chekland P, Holwell S. Information, systems and information systems. Chichester, UK: John Wiley & Sons. 1988.
3. Cornella A. La empresa es información. 2000. Disponible en: <http://www.infonomia.com/eventos/articulos.asp> [Consultado: 8 de diciembre de 2007].
4. Moya Anegón F, Fernández Molina JC. Perspectivas epistemológicas "humanas" en la documentación. Rev Esp Docum Cient. 2002;25(3):241-53.
5. Cuesta Santos A. Gestión del conocimiento. Análisis y proyección de los recursos humanos. La Habana: Academia. 2002.
6. Chiavenato A. Administración de recursos humanos. La Habana: Ministerio de Educación Superior. 1988.
7. Linares Columbié R. La ciencia de la información y sus matrices teóricas: contribución a su historia. En: Linares Columbié R. Ciencia de la Información. Su historia y epistemología. Bogotá: Ediciones Rojas Eberhard. 2005.

8. Levy Leboyer C. Gestión de competencias. Barcelona: Ediciones Gestión; 1997.
9. Cuesta A. Tecnología de gestión de recursos humanos. La Habana: Academia. 1999.
10. Guzmán Gómez M. El fenómeno de la interdisciplinariedad en las Ciencias de la información: contexto de aparición y posturas centrales. Acimed. 2005;13 (3). Disponible en: http://bvs.sld.cu/revistas/aci/vol13_3_05/aci04305.htm [Consultado: 10 de marzo de 2008].
11. Martínez Miguélez M. Transdisciplinariedad y lógica dialéctica: un enfoque para la complejidad del mundo actual. 2004. Disponible en: <http://prof.usb.ve/miguelm/transdiscylogicadialectica.html> [Consultado: 12 de febrero de 2006].
12. López Huertas Pérez MJ. Gestión del conocimiento multidimensional en los sistemas de organización del conocimiento. En: Rodríguez Bravo B, Alvite Díez ML (eds.). La interdisciplinariedad y la transdisciplinariedad en la organización del conocimiento científico: Interdisciplinarity and transdisciplinarity in the organization of scientific knowledge: Actas del VIII Congreso ISKO - España, León, 18, 19 y 20 de Abril de 2007. León: Universidad de León. 2007.
13. Senge P. La quinta disciplina. Barcelona: Granica. 1992.
14. Bueno E, Rodríguez P, Salmador MP. Gestión del conocimiento y capital intelectual: análisis de experiencias en la empresa española. En: Actas X Congreso AECA; septiembre 23-25, Zaragoza, España. Zaragoza: AECA. 1999.
15. Núñez Paula IA. Cambio paradigmático de la GRRHH a la gestión humana a la luz de la política, el enfoque y la cultura de gestión del conocimiento. En: Memorias del II Taller de Capital Humano. 9na Convención y Feria de las Industrias Metalúrgica, Mecánica y de Reciclaje, METÁNICA 2004. Ciudad de La Habana, Cuba. 19-20 de julio del 2004. La Habana: SIME. 2004.
16. Porter ME. Competitive Advantage. New York C: The Free Press. 1985.
17. Andreu R, Ricart JE, Valor J. Estrategia y sistemas de información. Madrid. McGraw-Hill. 1991.
18. Stoner J. Administración. Segunda parte. La Habana: Ministerio de Educación Superior. 1996.
19. Ponjuán Dante G. Gestión de la información en las organizaciones. Principios, conceptos y aplicaciones. Santiago de Chile: CECAPI. 1998.
20. Ordóñez P. Gestión del conocimiento y el capital intelectual: el valor de los activos intangibles. 2000. Disponible en: <http://www.gestiondelconocimiento.com/documento2/patrica/gestycap.htm> [Consultado: 10 de abril de 2007].
21. Kaplan R, Norton D. Cuadro de mando integral (The Balanced Scorecard). Barcelona: Gestión 2000. 1997.

22. Edvinsson L. Developing intellectual capital at Skandia. Long Range Planning. 1997;30(3):366-73.
23. Brooking A. Intellectual capital, core asset for the Third Millenium. London: Europe. International Thomson Business Press. 1996.
24. Sveiby KE. The new organisational wealth: managing and measuring knowledge based assets. San Francisco: Berrett-Koehler Publishers. 1997.
25. Senso JA, Magaña Redondo PJ, Faber Benítez P, Vila Miranda A. Metodología para la estructuración del conocimiento de una disciplina: el caso de PuertoTerm. El Profesional de la Información. 2007;16(6):591-604.
26. Nolan RL. Managing the crises in data processing. Harvard Business Review. 1979;57(2):115-26.
27. Hax A, Majluf N. Strategic management, an integractive perspective. Englewood Cliffs, NJ: Prentice Hall. 1984.
28. Robbins S. Comportamiento organizacional, teoría y práctica. México DF: Prentice Hall. 1996.
29. McClelland DC. Testing for competence rather than for intelligence. American Psychologist. 1973;28(1):1-14.
30. Goleman D. (1997) Inteligencia emocional a teoria revolucionária que redefine o que é ser inteligente. Río de Janeiro: Objetiva. 1997.
31. Ernst & Young Consultores. Manual del director de recursos humanos. La gestión por competencias. Disponible en <http://formacionhumana.files.wordpress.com/2008/06 /competencias.pdf> [Consultado: 10 de mayo de 2008].

Recibido: 14 de octubre de 2008.
Aprobado: 26 de octubre de 2008.

MSc. Maidelyn Díaz Pérez. Departamento de Gestión de Información y Conocimiento. Universidad de Pinar del Río "Hermanos Saíz Montes de Oca". Avenida José Martí No. 270, esquina a 27 de Noviembre. Pinar del Río. CP 20100. Cuba. Correo electrónico: maidelyn@ict.upr.edu.cu

Ficha de procesamiento

Términos sugeridos para la indización

Clasificación: Artículo teórico.

Según DeCS¹

GERENCIA; GERENCIA DE LA INFORMACIÓN; ORGANIZACIONES; TEORÍA DE LA INFORMACIÓN.

MANAGEMENT; INFORMATION MANAGEMENT; ORGANIZATIONS; INFORMATION THEORY.

Según DeCI²

GESTIÓN EMPRESARIAL; GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN; GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO; TEORÍA DE LA INFORMACIÓN

ENTERPRISES MANAGEMENT; INFORMATION MANAGEMENT; KNOWLEDGE MANAGEMENT; INFORMATION THEORY

¹BIREME. Descriptores en Ciencias de la Salud (DeCS). Sao Paulo: BIREME, 2004.

Disponible en: <http://decs.bvs.br/E/homepagee.htm>

²Díaz del Campo S. Propuesta de términos para la indización en Ciencias de la Información.

Descriptores en Ciencias de la Información (DeCI). Disponible en:

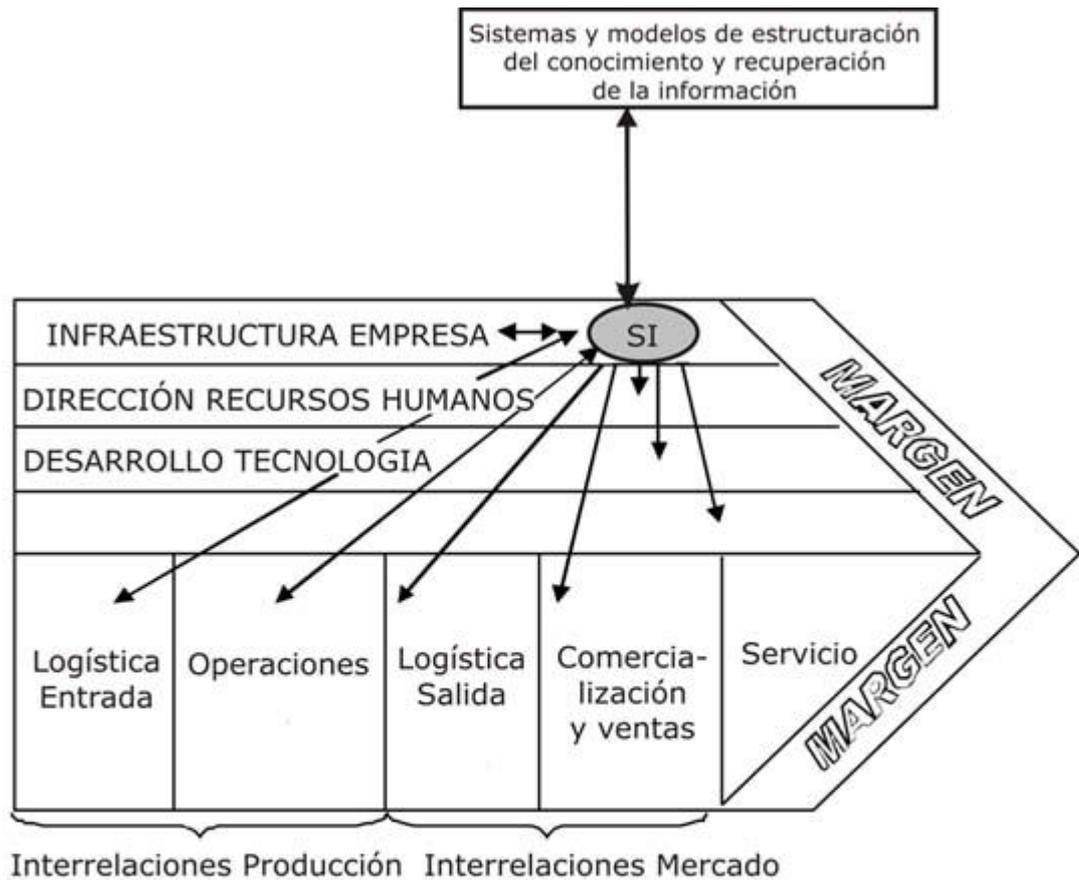
<http://cis.sld.cu/E/tesauro.pdf>

Copyright: © ECIMED. Contribución de acceso abierto, distribuida bajo los términos de la Licencia Creative Commons Reconocimiento-No Comercial-Compartir Igual 2.0, que permite consultar, reproducir, distribuir, comunicar públicamente y utilizar los resultados del trabajo en la práctica, así como todos sus derivados, sin propósitos comerciales y con licencia idéntica, siempre que se cite adecuadamente el autor o los autores y su fuente original.

Cita (Vancouver): Rivero Amador S, Díaz Pérez M. La interdisciplinariedad en la organización de los procesos institucionales. *Acimed* 2008;18(6). Disponible en: Dirección electrónica de la contribución [consultado: día/mes/año].

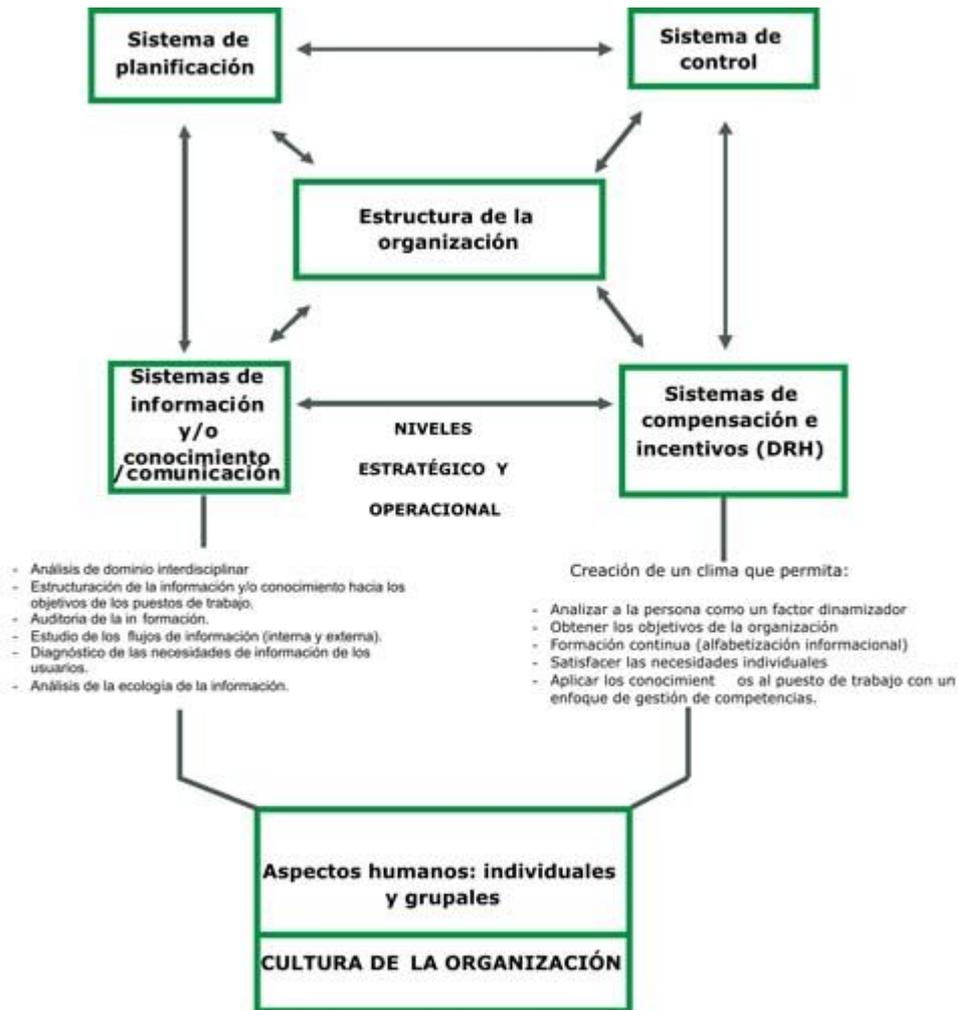
*ACOSTA H. *Del recurso al factor*. Disponible en:

<http://www.sht.com.ar/archivo/temas/factor.htm>



Fuente: Andreu R, Ricart JE. Valor J. Estrategia y sistemas de información. Madrid: Mcgraw-Hill. 1991.

Fig. 1. Los sistemas de información y la estructuración del conocimiento en la cadena de valor de la organización (adaptado del esquema genérico del concepto de cadena de valor. Porter. 1985).



Fuente: Andreu R, Ricart JE, Valor J. Estrategia y sistemas de información. Madrid: McGraw-Hill. 1991.

Fig. 2. Relación sistémica en la organización y la estructuración del conocimiento (adaptado de Hax y Majluf. 1984)

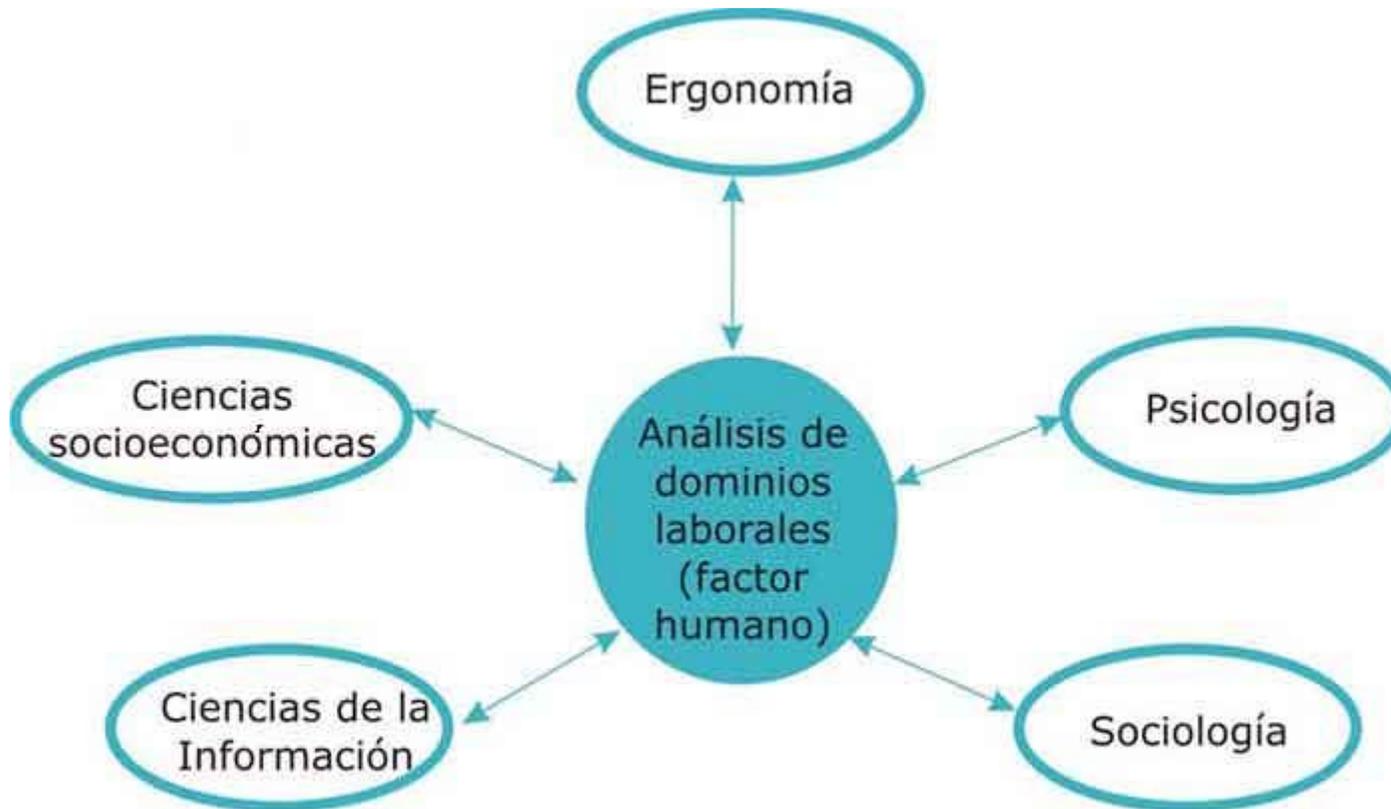


Fig. 3. El estudio de competencias laborales.

