

Modelo comprensivo-interpretativo del proceso de apropiación subjetiva de tecnologías en organizaciones

Hernán Cornejo (h_cornejo@fibertel.com.ar)*

Resumen

En el presente trabajo se despliegan avances de una investigación relacionada con el proceso de apropiación subjetiva de tecnologías gestión y producción de última generación –las llamadas tecnologías de inteligencia de negocios y de producción flexible- en organizaciones productivas de la región de la ciudad de Rosario (Argentina). Se analizan los aspectos subjetivos, culturales, organizacionales, la gestión del cambio empresarial, etc. que conlleva la apropiación de dichas tecnologías en contextos específicos de actuación. Se desarrolla un modelo comprensivo-interpretativo de análisis e implementación del proceso que amortigua el impacto subjetivo que dichas tecnologías generan, fortaleciendo el accionar de los colaboradores de las organizaciones, acordes con la misión de las mismas.

Palabras clave: gestión del conocimiento, sociedad del conocimiento, procesos de apropiación, subjetividad.

1. Introducción

El presente trabajo es el resultado de una tarea en docencia, investigación y extensión desarrollada como director del GIATO (Grupo de Investigación sobre Apropiación de Tecnologías en Organizaciones), alojado en el Departamento de Ingeniería en Sistemas de Información de la Facultad Regional Rosario de la Universidad Tecnológica Nacional (Argentina), así como en el desarrollo del proyecto “Gestión del cambio empresarial en el contexto manufacturero PYME de la ciudad de Rosario”, subvencionado por la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Abierta Interamericana (UAI).

En el marco de dicho grupo se despliegan actividades de análisis, desarrollo, implementación, gestión del cambio, consultoría, etc. relacionados con el impacto organizacional y subjetivo de la implementación de las últimas tecnologías de gestión organizacional –fundamentalmente de base informática- y de producción flexible.

La tarea del consultor de organizaciones en nuestro medio siempre ha sido un espacio de particular tensión, fundamentalmente por el hecho de tener que avalar constantemente una práctica en un entorno de descreimiento empresarial, no pocas veces acompañado de un acusado personalismo y voluntarismo de parte de titulares, ejecutivos y directivos de las organizaciones.

El poder distanciarse de las modas empresariales que atraviesan distintas organizaciones con un sentido monolítico, concepciones acuñadas de una vez y para siempre tanto sea para la organización como tal, como para las distintas funciones que ella desarrolla en su despliegue, intentando eliminar muchas veces las culturas que dignifican su funcionamiento y las especificidades que enriquecen lo cotidiano, no ha

* El autor es docente e investigador de la Universidad Tecnológica Nacional (regional Rosario) y de la Universidad Nacional de Rosario, Argentina. Asimismo, dirige el Grupo de Investigación sobre Apropiación de Tecnologías en Organizaciones (GIATO) que cuenta con el auspicio de la Municipalidad de Rosario.

sido tarea fácil, sobre todo cuando las expectativas de los titulares y ejecutivos de las organizaciones han sido acuñadas en consecuencia con aquellas.

Así la carrera tecnológica, una vez iniciada, desarrolló un efecto manada que en general no respetó los tiempos particulares de los colaboradores para asimilar dichos cambios, viendo así como de un día para otro sus oficinas, sus talleres, sus fábricas, etc. se poblaban de modernas máquinas y equipos, las cuales desde ya no sabían operar y, lo peor, no entendían el sentido de dicho cambio.

La consideración de los colaboradores como simples engranajes de la gran máquina productiva, sujetos maquínicos que representan sólo una variable más de la función de producción, siguió primando en la consideración de muchos de aquellos sujetos encargados de manejar el destino de las organizaciones. Paradojalmente los autores del sistema destacaron la importancia cada vez mayor del conocimiento, la creatividad y la innovación desplegada por aquellos sujetos en marcos específicos de actuación. La movilidad del recurso humano que desplaza y transfiere su conocimiento y experiencia a distintas organizaciones, de acuerdo a las ventajas explícitas o implícitas que estos vislumbran en las mismas.

Primera gran paradoja: destacamos la importancia de desplegar imágenes corporativas que seduzcan a los mejores expertos, para por otro lado desprestigiar en su despliegue cotidiano las condiciones socio-culturales singulares que las mismas necesitan para potenciar su desarrollo. El viejo ideal capitalista de la mano de obra con movilidad plena, ahora circunscripta a los espacios que los servicios de migración permiten, de acuerdo a la "planificación central" que la estructura productiva y demográfica de los países centrales toleran.

Mientras tanto, la información como referente objetivo y paradigmático fundamental, habrá de definir las pautas de desarrollo social e individual del nuevo tiempo. Las metáforas del proceso social pasaron del organismo a la mente, de la célula muscular a la cerebral, de la masificación generalizadora a la masificación individualizante, del humo de las fábricas al flujo de información, del objeto material a los intangibles de los sujetos.

No casualmente siguen coexistiendo las concepciones y procesos de pensamiento antiguos en el grueso de la población, con la nueva base material que ellos mismos han construido y que parecen distanciarse cada vez más de su comprensión. El eterno peligro de colocar a los grupos que desarrollan e implementan las tecnologías por un lado y los que las aplican, las incorporan, "las sufren", por otro. Las dicotomías en este punto disimulan antagonismos ideológicos, que poco colaboran a la comprensión estructural del fenómeno.

El nuevo proceso de acumulación capitalista de escala mundial proyecta al infinito la vieja concepción de la unidad económica cuasi independiente y autosuficiente, desarrollando una gran trama de interacciones organizacionales, tejidas con las finas hebras de la fibra óptica y recorridas por capilares informacionales que se adentran en lo más profundo de la dinámica social. La globalización es uno de los procesos que enmarca más atinadamente dicho proceso de acumulación, generando sus enemigos y adeptos en los distintos continentes. La cantidad de dinero e información que día a día atraviesan virtualmente el mundo es una muestra del poderío de este modelo, cuyas vías facilitadas han construido los más importantes gobiernos y corporaciones multinacionales.

Nos adentraremos de aquí en adelante –formando parte de los objetivos fundamentales de este trabajo- en las condiciones facilitadoras del actual proceso de

acumulación denominado post-capitalista, los diseños sociales y organizacionales que han facilitado su desarrollo y la forma en que las tecnologías han impactado en las subjetividades personales y sociales en los distintos marcos de inserción socio-productiva de nuestra región.

2. Desarrollo

La estructura de red con nodos privilegiados es la configuración que mejor visualiza no sólo los sistemas de información y comunicación que atraviesan el mundo, sino todo el sistema capitalista en su conjunto. El *homo aeconomicus*, viejo protagonista de la historia económica, pasa a cuarteles de invierno, con su mente colmada de inmensa cantidad de información coagulada en incertidumbre, mientras el sujeto florece al convertir sus múltiples determinaciones y las de los contextos cambiantes, en racionalidades a la manera de toma de decisiones.

El sujeto se entroniza a partir de sus múltiples atravesamientos, uno de los cuales es individuo en sí. Esto ha sido aprendido por las organizaciones que, cada vez más, utilizan tecnologías para intentar desanudar en categorías dinámicas, aquellos atravesamientos que despliega el desarrollo subjetivo, convirtiéndolos en objetos y servicios socialmente valorados.

Cada vez con mayor celeridad pareciera que las nuevas tecnologías inteligentes –que utilizan algoritmos cada vez más sofisticados, redes neuronales, etc.- captaran las pulsaciones deseantes de los sujetos, convirtiendo necesidades cada vez más profundas, en infinitas cadenas metonímicas de objetos satisfactorios de uso. De allí el juego de palabras que se utiliza para situar estas supuestas “tecnologías deseantes” que, más allá del juego retórico, se piensa que trasluce un ideal de los tecnólogos del mercado, al apresar en latencia la estructura demandante de los sujetos; convirtiéndolos en objetos que posterguen mal no sea mínimamente, la tensión que lo constituyen como tal.

Las sociedades –encarnadas cada vez más en las ciudades como nodos de representación- presentan a simple vista un estrato superficial de características similares en pautas de consumo, culturales, políticas, económicas, etc., pero por otro lado, cuando achicamos el zoom de la mira, vemos cómo lo anterior se arraiga cada vez más en estratos profundos de pertenencia y en subjetividades sociales arraigadas. El pensar global y el actuar local de las multinacionales son sólo una muestra de cómo se intenta apresar este singular fenómeno.

Las organizaciones, mientras tanto y como nunca, son los espacios privilegiados de plasmación de la subjetividad. Las múltiples pertenencias organizacionales van delimitando la estructura de personalidad de sus miembros y, a su vez, dichas organizaciones asumen con mayor fuerza los estilos culturales que los sujetos en interacción desarrollan.

Se ha operado una profunda reformulación sobre los paradigmas de concepción organizacional con el pasaje del diseño vertical, la línea de mando, el individualismo como base del rendimiento, el liderazgo autocrático, la motivación puramente ligada al incentivo económico, la rutina pos sueldo mensual, etc. Ello ha sido reemplazado –al menos en teoría- por las estructuras dinámicas y flexibles, polivalencia, liderazgo situacional, motivación y compromiso, el equipo como célula básica de desarrollo, la colaboración, el enriquecimiento del puesto, etc.

No cabe duda de que en el contexto de las organizaciones actuales asume cada vez mayor importancia la forma en que las mismas incorporan la tecnología –en el caso particular de este trabajo nos interesaran las llamadas tecnologías de la información y la comunicación (TIC) y las llamadas tecnologías de producción flexible utilizadas en las fábricas- para, entre otras actividades, fortalecer sus ventajas en contextos mucho más competitivos –en el caso de organizaciones empresariales- y cada vez con mayor y más cambiantes demandas – en organizaciones sociales y gobiernos-.

En una primera etapa las llamadas TIC fueron enormes computadoras que centralizaban la información en grandes centros de cómputos de los gobiernos y grandes corporaciones. Comparar la capacidad de procesamiento de dichas máquinas y el tamaño gigantesco de las mismas con el tamaño irrisorio de una computadora de escritorio actual –que la supera ampliamente- es sólo una muestra de los avances desarrollados.

A partir de mediados de los años setenta se empezó a dar mucha mayor importancia al software, es decir a los programas que convertían a la “máquina boba” a base de código binario en potentes ordenadores para múltiples aplicaciones. Argentina tuvo una estructura similar respecto de la centralización de las unidades de cómputo, pero el impacto asumió características notables cuando el desarrollo de las computadoras personales permitió –a fines de la década de 1980- la sistematización de los trabajos administrativos en las oficinas. La masiva incorporación de software de aplicación para las mismas dio lugar a la ofimática, que desarrolló los procesadores de texto, las planillas de cálculo, las bases de datos, etc. Por el lado de las tecnologías de producción flexible, las mismas surgieron fundamentalmente a partir de la reformulación de las unidades productivas y los procesos de producción desarrollada en el Japón de posguerra, como una forma de facilitarles el ingreso en mercados supercompetitivos tales como los de Estados Unidos y Europa. En este sentido el modelo toyotista ha reemplazado al modelo fordista, que fue una de las bases de desarrollo de la Revolución industrial en el siglo veinte.

Numerosos son los estudios que han puesto de manifiesto la relación entre la definición de dichos modelos hegemónicos de la producción industrial en el último siglo con los distintos contextos socio-culturales de desarrollo de dichas prácticas. Los nuevos diseños de fábricas inteligentes con mínima intervención de personal, automatización, robotización, flexibilización –permitiendo el desarrollo de gran cantidad de productos con mínimos ajustes de línea-, ingeniería paralela que posibilita la casi eliminación de tiempos muertos de producción, las células de trabajo con trabajadores polivalentes y expertos, etc., son algunos ejemplos de los cambios sobrevenidos en la producción industrial. Todo esto ha provocado una alarma generalizada en la sociedad toda, de acuerdo a los intereses representados. Los obreros, sindicatos y otras organizaciones gremiales han temido el desplazamiento de grandes cantidades de trabajadores -acostumbrados a las antiguas prácticas de producción individual y poco cambio en las condiciones de trabajo- como resultado de las nuevas definiciones de planta, que prácticamente eliminan las líneas de producción con uso extensivo de mano de obra y supervisión a la vieja usanza. Los gobiernos han temido la elevación del desempleo, así como el correspondiente malestar y el conflicto social que esto genera. Los empresarios, mientras tanto, temen emprender las grandes inversiones de capital para la adquisición de la última tecnología, y cuando lo hacen, desprecian muchas veces las consecuencias que van más allá de las mismas, así como la preparación desde el punto de vista humano que todo cambio estructural como el que se realiza amerita.

Como todo cambio estructural que se produce en un sistema productivo, resultado del marco de interacción de fuerzas, el mismo es consecuencia de campos –sociales,

políticos, económicos, culturales, etc.- que asumen determinantes específicos en cada región. El crecimiento discontinuo propio de países como los que vivimos alterna las expectativas de crecimiento de los actores y despliegan diversos mecanismos defensivos, que a la manera de barreras al desarrollo y el aprendizaje atentan contra la vida de las organizaciones. En Argentina es propio el escepticismo de acuerdo a los momentos de meseta y valle que presentan los negocios. Se pasa de la supervivencia a la falta de capacidad productiva, y de realizar servicios con capacidad mínima a la exportación. El carácter “maniaco-depresivo” del empresariado es una muestra y una consecuencia de ello.

Uno de los negocios que vienen presentando una alta tasa de crecimiento pese a las crisis es el ligado al desarrollo de software para gestión de empresas. La ciudad de Rosario cuenta con un polo tecnológico integrado en su mayoría por empresas propias de dicho negocio. Presentadas en toda la bibliografía como “empresas del conocimiento”, las empresas de software son el ejemplo de aquellos emprendimientos que desarrollan su máximo potencial por la aplicación de la gestión del conocimiento de los colaboradores que las integran, desarrollando trabajo en equipo, desplegando sus actividades en cercanía con el cliente para la detección de sus necesidades en tiempo real, desplegando la creatividad y la innovación para la resolución de dichas demandas. Propensas a trabajar en estructuras asociativas y redes de empresas, estas empresas son paradigmáticas del nuevo modelo de desarrollo empresarial.

Muchas de estas empresas desarrollan sus productos como sistemas de uso general, integrando distintas tecnologías de interconexión, inteligencia de negocios, planificación de recursos, apoyo a la toma de decisiones, etc. Para ello, sin duda, deben definir un tipo particular de organización, así como un tipo de usuario objetivo. Estos procesos pueden ser más o menos sistemáticos en su definición, pero no cabe duda que aquella que asuman será estratégica para el resultado del negocio. Podemos decir que la tecnología es definición y diseño, pero también es implementación y, más allá de ello, apropiación; lo cual permite potenciar –desde el punto de vista de la organización- el uso que se hace de la misma y las ventajas para el cumplimiento de sus objetivos.

La implementación de tecnologías en organizaciones ya no se piensa de forma simplista e idealista como un aprendizaje natural que se obtiene en condiciones de uso, a la manera de la curva de experiencia de las viejas tecnologías productivas. La apropiación es un proceso relativamente largo que se construye sobre la base de las subjetividades individuales y sociales en interacción, en sentido amplio, sobre la cultura de la organización. Está sometida constantemente a presiones para minimizar el impacto y los conflictos que atentan sobre la rápida implementación de las ventajas prometidas por las empresas de tecnología (retorno de la inversión).

La apropiación es individual, es grupal, es intergrupal, organizacional y hasta aun, en las nuevas configuraciones, interorganizacional. Es un proceso que debe ser estudiado en cada organización en particular, tomando como referencia otras implementaciones de la nueva tecnología en diversas organizaciones (*benchmarking*-comparación), así como implementaciones de otras tecnologías en la misma organización. Requiere el análisis interdisciplinario de expertos en sistemas, antropólogos, psicólogos organizacionales, ingenieros, etc.

La subjetividad es una construcción dinámica que singulariza al ser humano entre las determinaciones que lo constituyen como tal, con todo su bagaje histórico y experiencial, y la presentificación que constituye la misma en distintos espacios de la vida social. El campo del trabajo es uno de los constituyentes básicos de la subjetividad. El sujeto se singulariza pero a su vez se hace grupo social, internaliza

pautas y proyecta significaciones de acciones en distintas manifestaciones de su discurso. El trabajo es un campo privilegiado para el estudio de la psicología social y de la dinámica de los grupos, en espacios específicos de actuación.

Las representaciones sociales que construyen los sujetos respecto de la significación del trabajo, sus valores, su lugar en el proceso cultural desarrollado en las organizaciones, sus expectativas ligadas a una construcción integradora como es el proyecto de vida singular, etc., son algunos de los desarrollos a investigar.

3. Modelo comprensivo interpretativo

Dilthey estableció una diferencia entre las ciencias naturales, que pueden ser explicadas, y las ciencias del hombre, que deben ser comprendidas. La organización, tradicionalmente, ha sido decodificada con los esquemas explicativos propios de la consideración del *homo oeconomicus*, es decir, totalmente racional en sus acciones y decisiones. Esto ha derivado en importantes modelos objetivos y deterministas, generales y a medida, que aplican la lógica de causa y efecto, reservando lo impredecible a la subjetividad de las personas.

Como dijimos, la actual sociedad global, con su masivo atravesamiento instantáneo de informaciones, que distribuye mensajes, finanzas y poder por todo el planeta en pocos segundos, se refleja en tecnologías cada vez más inteligentes y dinámicas, que parecieran que acompañan la pulsación deseante de aquellas organizaciones que gobiernan la construcción de ciertos tipos de “subjetividades sociales”.

Esta turbulencia de los cambios en las condiciones del contexto externo e interno de las organizaciones dificulta la continuidad de aquellos diseños de gestión de tiempos más calmos y predecibles, donde la planificación partía de un conocimiento razonable, si no pleno, de todas las variables que podían influir una decisión. Los actuales momentos del contexto social imposibilitan que los marcos de decisión en los distintos niveles lógicos de la organización, se desarrollen y funden sobre diseños dados de una vez y para siempre, o a lo sumo con cambios coyunturales que en poco apresan la nueva realidad.

La nueva sociedad denominada del conocimiento trata de morigerar los efectos del cambio turbulento, desplegando como trama receptora del fuerte peso e impronta del mismo al conocimiento innovador, creativo y dinámico que los colaboradores construyen en su práctica cotidiana. Así, la gestión del conocimiento ha surgido orientando dicho conocimiento formal o informal, explícito o tácito, etc., favoreciendo la adecuación estratégica de las organizaciones, a partir de su misión social, elevando la propia inteligencia social de las mismas y construyendo ventajas competitivas sustentables. Definimos una concepción del sujeto acorde, que es la de un sujeto socialmente dinámico, participativo e instruido, lo que le permite integrarse a pleno rendimiento en configuraciones temporarias grupales, internas y externas; un sujeto analítico y comprensivo en niveles acordes a su responsabilidad en la organización, ambicioso en cuanto a sus objetivos personales y consciente de que los mismos se cumplirán, siempre que se identifiquen sus aportes como agregado de valor a la misma; motivado y comprometido con una misión organizacional que ayuda a definir y profundizar cada día, consciente de su aporte a la sociedad en su conjunto.

Una vez definidos estos aspectos establecemos como premisa fundamental del paradigma comprensivo-interpretativo que la construcción de una organización se sustenta en una misión que interpreta fielmente los deseos y valores de los actores sociales que en ellas participan, en la decodificación de una necesidad social que es la

base de su existencia; con una visión que es inspiradora y vector tendencial del desarrollo, reconstituyendo constantemente sus objetivos a partir de un proceso de decodificación de la realidad que se construye a partir de una cultura, de tecnologías de información y una gestión del conocimiento que se traduce en decisiones y acciones. Este paradigma no centra los análisis comprensivos en sectores específicos de las organizaciones, por lo general aquellas que están más en contacto con el cliente o beneficiario y los interpretativos en los niveles jerárquicos de decisión.

Consideramos que la organización ampliada, aprendizaje mediante, se convierte en una terminal decisoria abierta por un lado a la red informativa del contexto, decodificando la misma en conocimiento puesto en acción y construyendo ventajas competitivas sustentables, al interpretar la información y traducirla en conocimientos, productos o servicios socialmente valorados. Cuando nos referimos a la organización ampliada nos referimos a la misma y a la cadena de valor en la cual ella se integra, sus *stakeholders* o grupos de interés, etc. En este paradigma, la responsabilidad social es una interpretación dominante que permite que el desarrollo de las prácticas traduzca, en sentido amplio, la necesidad social. Así el control ambiental, la diversidad cultural, la igualdad, la ética, el reconocimiento de género, etc. son intervenciones específicas de la organización porque se revelan ya en su fundante encargo social.

El desarrollo de la cultura como una construcción simbólica dinamizadora, sustentada en la historia, en el marco interaccional cotidiano y con proyección prospectiva, se edifica diariamente en la articulación de consensos y conflictos creativos. La cultura interjuega con el contexto en configuraciones simbólicas facilitadoras del cambio y la innovación y no es plasmada en inercias paradójicamente inmovilizadoras, vicios de impericia por acostumbramiento, etc. Las distintas comunidades coexisten no en perfecta armonía, sino gobernadas por objetivos integrales que ayudan a cumplir y por un liderazgo organizacional que respeta las diferencias y los márgenes de acción.

El liderazgo es considerado en este paradigma como coaligante de voluntades puestas en juego. Los sujetos que encarnan el mismo son operadores de interrelaciones complejas, negociadores entre comunidades en tensión creativa constante, mediadores en las interfases de conflictos latentes o manifiestos, facilitadores de los flujos de innovación. Este liderazgo asume pesos ponderados diferentes en los distintos tiempos lógicos de la organización. El mismo, por su característica, se distancia de los personalismos voluntaristas y de las tecnocracias autistas, sin negar los “saber ser” y los “saber hacer” que aquellos significan.

El diseño organizacional en nuestro paradigma se expresa en un mosaico de comunidades de práctica coaligadas por la misión y visión común que ayudaron a construir. Más que de división de trabajo en el sentido clásico, la estructura de roles se reformula constantemente, afianzada por la figura de aquellos líderes de interfase ya señalados, que actúan en la creación negociada de consensos de acuerdo a los objetivos prefijados.

En los distintos proyectos que realiza la organización y aun en los distintos momentos de los mismos podemos ver diferentes esquemas y configuraciones de organización que se reconstituyen. La imagen de un caleidoscopio que se reformula a partir de los golpes de mano de los mercados o de las demandas sociales, reconstituyendo sus cristales, es una buena imagen de lo que señalamos. Así, el diseño flexible y ágil establece acciones cotidianas plasmadas en procedimientos, procesos, políticas coyunturales, etc. que reflejan las características de la organización como observatorio dinámico de los cambios y la construcción compartida de las oportunidades, en que aquellos se traducen.

En este paradigma la toma de decisión es consecuencia lógica del seguimiento atento, propio de la cultura organizacional, a partir de una gestión del conocimiento consensuada y sostenida sobre la base del compromiso de todos los estamentos. La toma de decisiones es una interpretación y, como tal, dispara una serie de efectos de sentido que deben ser tramitados, con la ventaja que dicha tramitación ya fue un despliegue propio que fue comprendiendo el sentido de la misma.

El desarrollo de los nuevos paradigmas de gestión de las organizaciones, que reemplacen a aquellos que en mayor o menor medida se relacionan con la pasada sociedad industrial, debe incluir necesariamente impulsores del turbulento cambio de los contextos sociales.

El paradigma comprensivo-interpretativo, a partir de análisis continuos de la realidad, incorpora el cambio, la innovación y la toma de decisiones en contextos turbulentos. Se define un nuevo sujeto social, a partir de la impronta de la tecnología y los nuevos marcos relacionales, en los cuales las organizaciones son cada vez más virtuales o se reformulan constantemente de acuerdo a la demanda social. La articulación de la educación formal con el desarrollo productivo y social es la base del crecimiento sustentable de las sociedades, a partir de la constitución de un sujeto emprendedor, que articula las necesidades sociales en organizaciones. El modelo accional que se desprende del paradigma articula el aprendizaje organizacional propio de la cultura con la gestión del conocimiento y la información del contexto para la práctica cotidiana.

4. Conclusiones

Los nuevos contextos de inserción de las organizaciones empresarias reclaman nuevos paradigmas de decodificación de la realidad, que permitan establecer los nuevos derroteros de acción derivados del cambio continuo. El proceso de implementación-apropiación de nuevas tecnologías de gestión de base informática y de producción flexible debe incorporarse a dichos paradigmas, dada la importancia cada vez mayor que asumen dichas tecnologías como fuente de ventajas competitivas sustentables.

El despliegue de los marcos culturales que subyacen a los espacios de interacción en las organizaciones permite profundizar en los procesos de apropiación y la forma en que los mismos impactan en la subjetividad de los colaboradores. La exigencia de nuevos tipos de liderazgo en la interfase tecnológico-relacional es una de las bases de la nueva gestión de las organizaciones. La redefinición de las competencias de los colaboradores se edifica sobre la base de gestionar el conocimiento compartido, en estructuras muchas veces de carácter temporario o virtual.

Bibliografía

CORNEJO, H. (2003): "Paradigma estratégico del conocimiento. El nuevo modelo de concepción de la gestión de Recursos Humanos", trabajo presentado en el *XI Congreso Argentino de Psicología*, San Juan.

CORNEJO, H. (2003): "Toma de decisiones como responsabilidad subjetiva y mecanismos de elección en mercados económicos-financieros", trabajo presentado en el *XI Congreso Argentino de Psicología*, San Juan.

GADAMER, H. G. (1991): *Verdad y método*, Salamanca, Ediciones Sígueme.

MAIER, J. C. (1994): *The Methodological Hermeneutics of Schleiermacher and Dilthey*, Cambridge (Ma.), MIT Press.

MAIER, J. C. (1994): *Hermeneutics and the Social Sciences*, Cambridge (Ma.), MIT Press.

RICOEUR, P. (1980): *Teoría de la interpretación. Discurso y excedente*, Madrid, Siglo XXI.

SCHVARSTEIN, L. (2003): *La inteligencia social de las organizaciones. Desarrollando las competencias necesarias para el ejercicio efectivo de la responsabilidad social*, Buenos Aires, Paidós.