

# **LA INTELIGENCIA EMPRESARIAL COMO FUNCIÓN DE TRABAJO DE LA ADMINISTRACIÓN**

**Autora: Lic.Yailenis Mulet Concepción**

Nacionalidad: Cubana.

Licenciada en Economía, Aspirante al grado científico de Doctora en Ciencias Económicas Aplicadas del Centro de Estudios de la Economía Cubana (CEEC),

Profesora del Departamento Carrera de Economía de la Facultad de Ciencias Económicas de La Universidad de Holguín “Oscar Lucero Moya”

Email: [ymulet@fe.uho.edu.cu](mailto:ymulet@fe.uho.edu.cu)

**Coautor: Juan Marcos Pupo Francisco**

Ingeniero Industrial, Sistematizador de la Empresa de Cigarros Lázaro Peña, Maestrante de la Facultad de Ingeniería de la Universidad de Holguín “Oscar Lucero Moya”

Email: [gestor@turei.co.cu](mailto:gestor@turei.co.cu)

## **RESUMEN**

Diversas son las premisas que viabilizan el desarrollo de la Inteligencia Empresarial (IE), que de alguna forma han marcado las características de los actuales enfoques y determinado, en cierta medida, su evolución, tanto en su fundamentación teórica como práctica. Muchas de estas premisas pueden definirse por la determinación de las tendencias que caracterizan el entorno empresarial y su asimilación. Es por ello que para identificar las perspectivas de desarrollo de la IE se hace necesario abordar algunas de estas tendencias y su interrelación con el desenvolvimiento de la IE, ya sea como teoría, método, herramienta o sistema de trabajo.

A continuación se exponen algunas de estas tendencias, se explica de forma breve las necesidades que han provocado en el sector empresarial, y la respuesta ofrecida en el campo de la IE y lo que se presenta como perspectiva, a partir de estas consideraciones.

## **INTRODUCCIÓN**

Mucho se habla en la actualidad de los cambios por los que transitamos. Nos enfrentamos a la llamada “Era de la informatización y las comunicaciones” y la necesidad de utilizar las tecnologías de la información y nuevos mecanismos para organizar los sistemas de gestión de la información; la “Sociedad del conocimiento y las organizaciones que aprenden”, la idea de gestionar el conocimiento; el capital intelectual, como se ha denominado a lo que en realidad constituye el factor más importante para el desarrollo empresarial y cómo buscar que imprima nuevos valores a los productos y servicios; estas, entre otras, son tendencias que se desenvuelven en el contexto de la globalización, que constituyen premisas para la investigación científica en los momentos actuales y se toman como cambios en la práctica empresarial, generalmente con el objetivo de alcanzar un mejor desarrollo o adaptarse a las imposiciones del entorno.

Teniendo en cuenta estas tendencias comenzó a manejarse el término IE, que hoy presenta disímiles denominaciones, enfoques y conceptos. Lo que en un sentido genérico se ha venido estudiando desde el inicio de la civilización, hoy se profetiza como ciencia, ante lo que se debe esclarecer sus avances en un sentido positivo o negativo para el desarrollo social. El interés por emplear la Inteligencia Humana no tiene fronteras, ni la formación de capacidades, habilidades, conocimientos, y el diseño de técnicas y enfoques no siempre responde al interés del desarrollo social. Es por eso que se hace necesario tener en cuenta el impacto de la Ciencia y la Tecnología en la economía mundial como factores que motivan el desarrollo de la IE en un sentido tanto incluyente como excluyente.

Los programas de IE varían en cada país debido a las diferentes realidades económicas, idiosincrasia, posicionamiento de la industria en el escenario internacional y

particularidades culturales. La cultura es un factor importante en este aspecto, no sólo por la forma en que la IE es vista por las organizaciones, sino también por el tipo de participación que el gobierno tiene junto a ellas.

Actualmente se presentan numerosos portavoces con la consigna de que sus prácticas administrativas revisten las mejores técnicas y métodos destacando el papel protagónico de las empresas en el desarrollo científico y tecnológico, sobretodo de las grandes corporaciones transnacionales. No es menos cierto que las técnicas y procedimientos empleados en muchos casos revisten el resultado de aportes significativos, de hecho es en esta rama donde existe un gran vacío, en lo que la teoría propia en el desarrollo de las Ciencias de la Administración en Cuba se refiere. No obstante la práctica en el Sistema de dirección y planificación de la economía ha demostrado que se requiere desarrollar métodos propios que respondan a los intereses de la sociedad cubana, a partir de la concepción marxista y en correlación con las leyes objetivas de la construcción del socialismo.

La proliferación de los llamados “Sistemas inteligentes” ha contrarrestado la propia cultura organizacional, dotando a la IE de sistemas expertos y softwares que en algunas ocasiones contribuyen a fomentar la práctica de la economía especulativa aún cuando no se empleen con este objetivo.

Para la mayoría de los países del mundo, en particular aquellos que se denominan subdesarrollados o con cierto optimismo, en vías de desarrollo, la llamada “sociedad del conocimiento”, “economía del conocimiento” o cualquier otra denominación que se prefiera, plantea algunas oportunidades y enormes desafíos. El orden tecnocientífico mundial no está diseñado para facilitar el acceso de los países subdesarrollados a los beneficios del conocimiento. En él, la competitividad, la ganancia y el lucro representan

valores mucho más importantes que la justicia, la equidad y la solidaridad. Esa realidad debe ser criticada y ante ella hay que levantar alternativas, teóricas y prácticas.

En la economía industrial los factores productivos por excelencia eran aquellos calificados como tangibles (el capital, el trabajo o los recursos naturales), actualmente se puede comprobar la tendencia de las economías a conceder una mayor importancia a los factores intangibles, tales como: el conocimiento, la información y la cultura. De ahí que el desarrollo de la IE deba concentrarse no sólo en la gestión de la información y el uso de las TIC, como enfatizan los enfoques actuales, sino en el aprovechamiento del capital intelectual y las reservas en los procesos de producción y servicios. De forma antagónica a esta necesidad, son tanto el mercado, como las exigencias imperiales de dominación, y no el bienestar humano, los elementos orientadores que guían el grueso de las inversiones en ciencia y tecnología.

La tendencia a asimilar, más que a producir tecnologías tradicionales o apropiadas, la falta de sistematicidad en la evaluación social de las tecnologías y el desinterés frecuente por innovar del segmento empresarial de los agentes del cambio tecnológico, explican que el desarrollo científico y el potencial humano creado no puedan materializar los resultados prácticos esperados.

Las alternativas a la Globalización tienen un fin diferente para los dos bandos ya referidos pero, un medio común, la Inteligencia Humana, las características y cualidades de la personalidad que conjugadas de forma sistémicas, permite garantizar el éxito en la realización de las actividades fundamentales. Las alternativas de los países en vías de desarrollo deben estar dirigidas a dar respuestas a las exigencias de ese fenómeno omnipresente, las Tecnologías, mediante la potenciación de las posibilidades de la sociedad en general y de la educación.

Diversas son las premisas que viabilizan el desarrollo de la Inteligencia Empresarial, que de alguna forma han marcado las características de los actuales enfoques y determinado en cierta medida su evolución, tanto en su fundamentación teórica como práctica. Muchas de estas premisas pueden definirse por la determinación de las tendencias que caracterizan el entorno empresarial y su asimilación. Es por ello que para identificar las perspectivas de desarrollo de la IE se hace necesario abordar algunas de estas tendencias y su interrelación con el desenvolvimiento de la IE ya sea como teoría, método, herramienta o sistema de trabajo.

Las tendencias antes mencionadas han influido en que se presente la IE mayormente asociada a la gestión de información, conocimiento y vigilancia, que contrario a las definiciones genéricas del término, se apartan de la posibilidad de aprovechar las capacidades humanas. Para la autora de esta investigación la IE integra no solo las funciones de monitoreo y gestión de información y conocimientos sino el aprovechamiento de las capacidades productivas en el sentido más amplio y el conjunto de factores que influyen en su desarrollo. Es por eso que se presenta el desarrollo de la IE como una alternativa de la Administración para resolver los problemas y retos actuales de la Ciencia y la Tecnología y erigir desde el subdesarrollo un paradigma para la construcción del socialismo, basado en el aprovechamiento de la Inteligencia Humana.

## **DESARROLLO**

El término objeto de análisis tiene diversos antecedentes que han marcado la actual conceptualización y múltiples denominaciones. Al respecto se hace necesario abordar algunos aspectos sobre su origen desde diversos ángulos, con el objetivo de esclarecer su estado actual.

### **Contextualización del origen del término Inteligencia Empresarial**

El término Inteligencia Empresarial ha evolucionado desde diversas aristas por lo que se considera necesario comenzar el razonamiento del marco teórico conceptual por el análisis del origen del término.

### *El alcance desde el origen militar*

El sistema de información como medio organizado para fines militares, políticos y comerciales se remonta a cientos de años antes de la Era Cristiana. En la antigüedad, los comandantes y estrategas consideraron de suma importancia el conocimiento que se debía tener del enemigo, escenario y tiempo atmosférico, aspectos que se pueden aproximar a los conceptos de exploración y reconocimiento.

Desde finales del siglo XIX, se emplea el término inteligencia, como capacidad de adquirir conocimiento o entendimiento y de utilizarlo en situaciones novedosas. Debe su origen a actividades militares en las cuales se requiere una considerable “inteligencia” para acceder a las fuentes y lograr extraer información sobre el enemigo, así como hacerla llegar a los mandos que deben tomar las decisiones. Apareciendo una acepción diferente de la actividad y del sistema de inteligencia, que no abarca todo lo que el término psicológico comprende.

A finales de los años 40 emergen en la literatura americana trabajos relacionados con la categoría de inteligencia, introduciéndose en el lenguaje académico de otros países en la segunda mitad de la década de los 70. Posteriormente surgieron la Agencia Central de Inteligencia, Agencia de Inteligencia para la Defensa y el Buró Nacional de Inteligencia e Investigación del Departamento de Estado de los Estados Unidos<sup>1</sup>, lo que hizo propicio un mayor desarrollo de la categoría analizada sobre la base de la recopilación y análisis de la información para la orientación táctica y estratégica.

Aún cuando se haya usado y desarrollado la inteligencia en diferentes contextos, que se

---

<sup>1</sup> Richelson, J. T. (1999). The U.S. intelligence community. (4<sup>th</sup>. ed.). Boulder, CO: Westview Press.

expondrán más adelante, la similitud que se hace todavía entre inteligencia y espionaje, debido a las condiciones de su surgimiento, obstaculizan su implementación como herramienta gerencial, aunque no es la única causa.

### ***Desarrollo desde la evolución del proceso de aprendizaje***

Por su parte en el ámbito de la Educación históricamente se ha utilizado el término Inteligencia para referirse a facultades y/o funciones intelectuales propias de seres vivos y específicamente del hombre. En este sentido históricamente se ha reconocido el desarrollo de la inteligencia como parte consustancial del proceso de aprendizaje y asimilación y presentación de conocimientos.

Al respecto se presentan diversas teorías que pudieran ser vistas como las de mayor acercamiento al análisis del término Inteligencia. En los fundamentos de la Pedagogía Tradicional, que tiene su base psicológica en el conductismo, reconoce que había emociones como experiencias internas pero esas no se podían estudiar porque no eran observables. Partiendo de esta consideración se formuló una teoría que pasó a la historia como estímulo – respuesta. Para los conductistas el aprendizaje es el proceso de aumento gradual en la probabilidad de emisión de una conducta, siendo el refuerzo el elemento esencial que ocasiona el incremento de esa probabilidad.

Otros modelos pedagógicos se han ido sucediendo como consecuencia natural del desarrollo de las ciencias en los siglos XIX y XX y de cambios económicos y sociales, con lo cual aparecen nuevas propuestas de modelos educativos. El modelo de La Escuela Nueva, surge a finales del siglo XIX y comienzos del XX como crítica a la Pedagogía Tradicional y una nueva alternativa de organización de la enseñanza aprendizaje. El modelo de Escuela Nueva<sup>2</sup> se generó por Dewey (1859 – 1952) en Estados Unidos, cuya concepción se considera genética (educación de dentro hacia

---

<sup>2</sup> Esta tendencia pedagógica centra su interés en el alumno como ser social y en el desarrollo de sus capacidades y es conocido como el enfoque humanista.

fuera) y funcional (desarrolla procesos mentales teniendo en cuenta la significación biológica).

A mediados del siglo XX, en 1954, surge La Tecnología Educativa<sup>3</sup>. Tiene a su creador en Skinner<sup>4</sup>, y este enfoque conocido como el Cognitismo se reconoce como teoría psicológica que estudia la adquisición, organización y uso del conocimiento y se centra en el desarrollo intelectual (aprender a aprender). Cuenta con otros precursores emitiendo sus teorías muy ligadas al Paradigma del procesamiento de la información. Posteriormente aparece el Constructivismo como teoría psicológica que estudia cómo se construye el conocimiento y se fundamenta en la teoría psicogenética de Jean Piaget<sup>5</sup>. Y otros precursores que analizan el proceso de aprendizaje como un cambio cognoscitivo que surge de las situaciones de desequilibrio entre la asimilación y la acomodación. Proceso de construcción de esquemas que le permite al sujeto explicarse su realidad.

Posteriormente se desarrolla la Teoría histórico cultural que se le conoce también como Paradigma Sociocultural cuyo principal autor es L.S.Vigotsky<sup>6</sup>. La dinámica que se describe, constituye un basamento importante para la Gestión del Conocimiento y el desarrollo de la Inteligencia Organizacional (IO).

Por el contrario de estudiar la inteligencia como algo que genéticamente tienen individuos u organizaciones, la teoría de la actividad de Leontiev<sup>7</sup>, que se sustenta en el enfoque histórico-cultural de Vygotsky, estudia el conocimiento como algo que ellos aprenden y analiza la dinámica de los sistemas a través de los cuales se logra la

---

<sup>3</sup> modelo pedagógico que tiene su origen en la enseñanza programada y se apoya en el modelo psicológico de estímulo – respuesta del conductismo.

<sup>4</sup> Creador de la corriente Conductista, profesor de la Universidad de Harvard, Estados Unidos.

<sup>5</sup> Autor de la teoría psicogenética que analiza el proceso de aprendizaje como un cambio cognoscitivo que surge de las situaciones de desequilibrio entre la asimilación y la acomodación. Proceso de construcción de esquemas que le permite al sujeto explicarse su realidad.

<sup>6</sup> Autor del Paradigma Sociocultural plantea que el aprendizaje adecuadamente organizado conduce a crear zonas de desarrollo próximo

<sup>7</sup> Leontiev, A. N. Actividad, Conciencia y Personalidad. Ed. Pueblo y Educación. La Habana, 1983. p. 249.

inteligencia. De este modo la inteligencia se analiza como un fenómeno (capacidad) que: se manifiesta a través de los lenguajes, la tecnología, la colaboración y el control (mediado), ubicado en el tiempo y el espacio específicos, en contextos particulares (situado), aprendido y en constante desarrollo (dialéctico y dinámico), deliberado y orientado hacia un objeto (pragmático).

En los momentos actuales, inicio del siglo XXI, aunque en la teoría se ha avanzado hacia la formación integral del estudiante como modelo pedagógico apoyado en lo más positivo de teorías psicológicas como el cognitivismo, el humanismo, constructivismo, histórico cultural, etc., la realidad es que en la práctica pedagógica no se avanza al ritmo de la teoría y hoy coexisten mezclados los modelos anteriores de la Pedagogía Tradicional, La Escuela Nueva y La Tecnología Educativa en un proceso de enseñanza aprendizaje que integra algunas características de estos modelos con nuevas formas, procedimientos, técnicas, estrategias que se realizan con la intención de desterrar la posición pasiva del estudiante en la clase.

Desde la óptica de la Psicología se define como aprendizaje:

- Actividad específica que tiene como objetivo aprender, es factor principal del desarrollo con ayuda del cual en el alumno se forman los modos humanos de comportamiento y reflejo de la realidad (Petrovsky<sup>8</sup>)
- Proceso de adquisición de conocimientos o mejor aún, un proceso de desarrollo de la estructura cognitiva, que representa la realidad y a la vez interactúa con ella (Bertoglia<sup>9</sup>)
- Proceso de modificación de la actuación del individuo, el cual adquiere experiencia en función de su adaptación a los contextos en los que se concreta el ambiente con el que se relaciona (Bermúdez y Rebutillo<sup>10</sup>)

---

<sup>8</sup> Psicología General. Editorial Progreso. Moscú. 1980.

<sup>9</sup> Psicología del aprendizaje. Editado en la Universidad de Antofagasta. Chile. 1990.

Desde la Didáctica se define como aprendizaje: Proceso de apropiación de los contenidos y las formas de conocer, hacer, convivir y ser, construidos en la experiencia sociohistórica, en el cual se produce como resultado de la actividad del individuo y de la interacción con otras personas, cambios relativamente duraderos y generalizables, que le permiten adaptarse a la realidad, transformarla y crecer como personalidad (Castellano<sup>11</sup>, 2001). Lo que sin dudas incluye al proceso de aprendizaje como proceso básico en el desarrollo de la inteligencia tanto personal como grupal.

***El origen a partir de diversas acepciones del término Inteligencia.***

Existen otras acepciones que también pueden considerarse ascendientes del término Inteligencia empresarial. Los conceptos de inteligencia se han desarrollado durante los últimos cien años. En la época contemporánea, la Inteligencia se consolidó como profesión y como una disciplina importante para el desarrollo y gestión de las organizaciones. Ya en los años 50, Edward Bridges<sup>12</sup>, en su libro Ley de la Función Pública, destaca la importancia de los servicios de Inteligencia en todos los asuntos relativos al Estado-Nación y más concretamente a los asuntos de las administraciones públicas. Más recientemente, Jan Herring<sup>13</sup>, antiguo oficial de Inteligencia de la CIA creó el primer departamento de Inteligencia Empresarial en Motorola y realizó un esfuerzo en readaptar los procedimientos y métodos de Inteligencia en el ámbito gubernamental, en otros más apropiados a las organizaciones con ánimo de lucro, como son las empresas.

---

<sup>10</sup> Teoría y Metodología del aprendizaje, Editorial Pueblo y Educación, Ciudad de La Habana. 1996

<sup>11</sup> Educación, aprendizaje y desarrollo. Curso Evento Internacional Pedagogía 2001.

<sup>12</sup> Autor del libro Ley de la Función Pública, Estados Unido, 1950.

<sup>13</sup> Antiguo oficial de Inteligencia de la CIA

Sobre esta base comienza a desarrollarse el término de **Inteligencia Competitiva (IC)** se introducido por Cronin y Davenport<sup>14</sup>, y que también ha sido desarrollado por otros autores como Choo y Auster<sup>15</sup>, Bergeron<sup>16</sup>, Gilad y Gilad<sup>17</sup>, Fahey<sup>18</sup>, Fuld<sup>19</sup> <sup>20</sup>, McGonagle y Vella<sup>21</sup>, Pollard<sup>22</sup>, la Sociedad Norteamericana de Profesionales de Inteligencia Competitiva (SCIP)<sup>23</sup>, Westney y Ghosdal<sup>24</sup>, Porter<sup>25</sup>, Kennedy<sup>26</sup>, Salmon y Linares<sup>27</sup>, Moon<sup>28</sup>, Choo<sup>29</sup> <sup>30</sup>, Bernhardt<sup>31</sup>.

Al respecto se destaca Prescott<sup>32</sup> que identifica cuatro fases en la evolución de la inteligencia competitiva: recolección de datos sobre la competencia (antes de 1980), industria y análisis del competidor (1980-1987), inteligencia competitiva (1988 hasta

---

<sup>14</sup> Cronin, B. y Davenport, E. Social Intelligence. Annual review of Information Science and Technology. Vol. 28, 1993, p. 3-44.

<sup>15</sup> Choo, C. W. y Auster, E. Environmental scanning: acquisition and use of information by managers. Annual review of Information Science and Technology. Vol. 28, 1993, p. 9-314.

<sup>16</sup> Bergeron, P. Information resources management. Annual review of Information Science and Technology. Vol. 31, 1996, p. 263-300.

<sup>17</sup> Gilad, B. y Gilad T. The business intelligence system: a new toll for competitive advantage, New York: Amacom, 1988.

<sup>18</sup> Fahey, L. Competitors: outwitting, outmaneuvering, outperforming. New York: Wiley, 1999, p. 5.

<sup>19</sup> Fuld, L. M. Competitive intelligence on the Web: Finding true net worth. Econtent, 22(4), 1999, p. 16-24.

<sup>20</sup> Fuld, L. M. Foreword. In J. P. Miller (Ed.), Millennium intelligence. Medford, NJ: CyberAge Books, 2000, p. 1-2.

<sup>21</sup> McGonagle, J. J.; Vella, C. M. Protecting your company against competitive intelligence. Westport, CT: Quorum Books, 1998, p. 149.

<sup>22</sup> Pollard, A. Competitor intelligence: Strategy, tools and techniques for competitive advantage. New York: Pitman, 1999, p. 205.

<sup>23</sup> Sitio web <http://www.scip.org>. Sociedad Norteamericana de Profesionales de Inteligencia Competitiva (SCIP).

<sup>24</sup> Westney, E. y Ghosbal, S. Building a competitor intelligence organization: Adding value in an information function. In T. J. Allen & M. S. Scott Morton (Eds.), Information technology and the corporation of the 1990s: Research studies. New York: Oxford University Press, 1994, p. 430.

<sup>25</sup> Rouach, D. La veille technologique et l'intelligence économique. Paris: Presses universitaires de France, 1996.

<sup>26</sup> Kennedy, M. L. Positioning strategic information: Partnering for the information age. Special Libraries, 87, 1996, p. 120-131.

<sup>27</sup> Salmon, R. y de Linares, Y. Competitive intelligence: Scanning the global environment. London: Economica, 1999.

<sup>28</sup> Moon, M. D. Effective use of information and competitive intelligence. Information Outlook, 4(2), p. 17-20, 2000.

<sup>29</sup> Choo, C. W. Information management for the intelligent organization: The art of scanning the environment. 2<sup>nd</sup>. Ed. Medford, NJ: Information Today, 1998.

<sup>30</sup> Choo, C. W. The knowing organization: How organizations use information to construct meaning, create knowledge and make decisions. New York: Oxford University Press, 1998.

<sup>31</sup> Bernhardt, D. I want it fast, factual, actionable-Tailoring competitive intelligence to executive's needs. Long Range Planning, Vol. 27, No.1, 1994, p. 13.

<sup>32</sup> Prescott, J. E. The evolution of competitive intelligence. International Review of Strategic Management, 6, p. 71-90, 1995.

nuestros días) y la inteligencia competitiva como capacidad esencial (futuro) y el trabajo de Michael Porter relacionado con la dirección estratégica, en la década del 80, se considera un catalizador de la IC en teoría y práctica<sup>33</sup>.

A partir del desarrollo de la IC han surgido diversas teorías que le han dado varios apellidos al término Inteligencia, lo que ha condicionado la proliferación de diversos enfoques en los momentos actuales y obstaculizan su implementación como herramienta gerencial.

En la literatura anglosajona se destacan los términos de Inteligencia para los negocios (**business intelligence**), Inteligencia sobre los Competidores (**competitor intelligence**) y Monitoreo del medio (**environmental scanning**). En este sentido se reconoce el término **business intelligence** como el de mayor aproximación a la actualmente llamada Inteligencia empresarial a pesar de que su traducción literal refiera Inteligencia en los negocios.

La escuela española reconoce mayormente dentro del campo de aplicación la Inteligencia Económica referida fundamentalmente a la Inteligencia del estado y a administración pública. Como equivalente al término Inteligencia Empresarial se reconoce la Inteligencia Corporativa identificada con la denominación anglosajona de **business intelligence**.

Posteriormente han ido surgiendo otras denominaciones que se reconocen como la aplicación de la IE, IC o BI en diversas esferas. Entre las más reconocidas se encuentra la Inteligencia tecnológica, que parten de diferentes interpretaciones como vigilancia estratégica en Ciencia y Tecnología, inteligencia para la I+D, inteligencia técnica e

---

<sup>33</sup> Sutton, H. Competitive intelligence. New York: The Conference Board, 1988.

inteligencia de Ciencia y Tecnología. Autores como Ashton y Klavans<sup>34</sup>, Coburn<sup>35</sup>, Dou<sup>36</sup>, Solleiro y Castañón<sup>37</sup> abordaron la “inteligencia tecnológica competitiva”.

La Inteligencia Artificial que surge con el desarrollo de sistemas basados en computadora y a partir del desarrollo de la Inteligencia Artificial cobra connotación la vinculación de la Inteligencia Empresarial con las TIC. En los momentos actuales es usual encontrar en la literatura disímiles denominaciones asociadas al término Inteligencia, pues existe una marcada tendencia a ponerle como apellido el área de gestión donde se aplica.

### **El surgimiento a partir de la acepción psicológica.**

La acepción psicológica del término inteligencia es quizás la más reconocida y desarrollada en la literatura consultada debido a la interpretación histórico popular del término como una capacidad humana que se manifiesta a través de la posibilidad de realizar algo con éxito.

Los primeros estudio referidos al término se remontan a 1900 en que Alfred Bidet<sup>38</sup> comienza a examinar a niños franceses; en 1918 se efectúa la gran primera administración de exámenes de Coeficientes de Inteligencia a soldados norteamericanos durante la primera guerra mundial y no es hasta 1958 en la que Davis Wechsler<sup>39</sup> desarrolló el WAIS (la escala de Wechsler de inteligencia adulta). También a lo largo de todo ese tiempo fueron surgiendo otros términos que hacían referencia a algunos factores en el plano de las emociones, que intervienen en el éxito de una tarea como lo

---

<sup>34</sup> Ashton, W. B.; Klavans, R. Keeping abreast of science and technology: Technical intelligence for business. Columbus, OH: Battelle Press, 1997.

<sup>35</sup> Coburn, M. M. Competitive technical intelligence: A guide to design, analysis and action. Washington, D. C. New York: American Chemical Society. Oxford University Press, 1999.

<sup>36</sup> Dou, H. Technology watch and competitive intelligence: The European way. *Competitive Intelligence Review*, 8(1), p. 78-84, 1997.

<sup>37</sup> Solleiro, JL.; C., Rosario. Inteligencia Tecnológica Competitiva. Una visión pragmática. *Revista de Economía y Empresa* No. 34, Vol. XII (2da época), 3er. Cuatrimestre 1998, pp. 93-113.

<sup>38</sup> Impulsor del análisis sobre Coeficientes de Inteligencia posteriormente aplicados a soldados norteamericanos durante la primera guerra mundial.

<sup>39</sup> Promotor de la escala de Inteligencia adulta, Estados Unidos, 1958.

fue el concepto de inteligencia emocional, el cual tiene sus antecedentes iniciales en los estudios del psicólogo Edward Thorndike<sup>40</sup> (1920), sobre la inteligencia social, quien la definió como "la habilidad para comprender y dirigir a los hombres y mujeres, muchachos y muchachas, y actuar sabiamente en las relaciones humanas".

Por otra parte la explicación de la inteligencia en la Psicología de base materialista dialéctica se realiza a través del estudio de las capacidades, destacándose los estudios de Petrovsky<sup>41</sup>, este autor no identifica inteligencia con conocimiento, sino con una relación particular en la que, una cualidad de la personalidad (en este caso la estructura de conocimiento) se hace relevante en una coyuntura dada y crea la posibilidad (ofrece la oportunidad) de alcanzar el éxito (intervención ventajosa de la realidad). El significado de este último término es compatible en la actualidad con el tratamiento de las capacidades en la Psicología. A partir del análisis de la Inteligencia como capacidad varios autores, desarrollan varias posiciones desde la perspectiva de las competencias o el talento como de la creatividad.

Ya hacia 1983 Howard Gardner<sup>42</sup> desarrolló la teoría de la Inteligencia múltiple y propuso dentro de ella, los conceptos de Inteligencia interpersonal y la Inteligencia intrapersonal. Definiendo la primera como el conjunto de capacidades para observar y distinguir entre los demás, sus estados de ánimos, sus temperamentos, motivaciones y propósitos. De la segunda plantea que permite la comprensión de los aspectos internos de una persona, de su propia vida emocional y de sus sentimientos.

En esta última definición de Gardner se observa su acercamiento al concepto de inteligencia emocional, el cual es formulado posteriormente en 1990 por los

---

<sup>40</sup> Psicólogo, Estados Unidos, 1920

<sup>41</sup> Petrovsky. Op. Cit. p. 468

<sup>42</sup> Desarrolló la teoría de la Inteligencia múltiple y propuso dentro de ella, los conceptos de Inteligencia interpersonal y la Inteligencia intrapersonal.

investigadores Peter Salovey y John Mayer<sup>43</sup> de la universidad de Yale y New Hampshire, los cuales explican la inteligencia emocional como un tipo de inteligencia social que incluye la habilidad de controlar y entender las emociones propias y las de los demás.

De esta manera, Daniel Golman<sup>44</sup>, en 1994 comenzó a publicar los resultados de sus investigaciones sobre la inteligencia emocional, refiriéndola como la capacidad de reconocer los sentimientos propios y los de las personas y en 1996 ya incluye habilidades o dimensiones emocionales y sociales básicas que incluyen en el ámbito laboral.

En las fuentes de información procedentes de Internet, donde predominan las de origen norteamericano y europeo, el término Inteligencia Emocional fue acuñado por Peter Salovey y John Mayer<sup>45</sup> (1990). Mientras el análisis cuantitativo a partir de las fuentes presentes en Internet pudiera reafirmar el origen del tratamiento de la inteligencia emocional como capacidad para el éxito grupal y organizacional, los trabajos realizados por un numeroso grupo de investigadores de la Academia de Ciencias Pedagógicas de la ex URSS en la década de los 70 acerca del problema de la diferenciación estructural y funcional de los grupos y colectivos (equipos)<sup>46</sup>, muestran como parámetros psicológicos fundamentales en la formación de los colectivos, en su definición y en el desarrollo de su capacidad de éxito, a tres componentes que cubren el espectro de la inteligencia emocional.

Las consideraciones expuestas con anterioridad sobre el origen del término Inteligencia

---

<sup>43</sup> Investigadores de la universidad de Yale y New Hampshire.

<sup>44</sup> Profesor e investigador de la universidad de Harvard.

<sup>45</sup> Propulsores de los estudios de Inteligencia Emocional analizando la misma como capacidad compleja integrada por un sistema de actitudes y habilidades que determinan la conducta individual, reacciones, estados mentales y estilo de comunicación, niveles de autoestima, etc.

<sup>46</sup> El *colectivo* es un concepto equivalente al de *equipo*; se forma sobre objetivos y actividades comunes que determinan los roles, la estructura, la interacción y las interrelaciones de los miembros. Este es el tipo de grupo más común en las organizaciones.

revelan la diversidad de conceptos y denominaciones ofrecidas. El hecho de que como principal antecedente al término Inteligencia empresarial se reconozca el origen militar demuestra el por que en los momentos actuales se confunde el proceso de IE con espionaje. De ello también se desprende que la necesidad de obtener información del enemigo para la orientación táctica y estratégica, sobre lo que se sustenta básicamente la Inteligencia Militar, encuentre analogía con el énfasis de desarrollar la Inteligencia Competitiva y la Inteligencia en los negocios y la Inteligencia Corporativa, antecedentes más actuales de la IE, sobre la base de la gestión de información para la toma de decisiones más efectiva. Esencia que sustenta actualmente la IE.

Por otra parte el hecho de que exista un mayor reconocimiento de la acepción psicológica del término Inteligencia, por considerarse un aspecto consustancial a la actividad humana refiere la resistencia a su instrumentación práctica, pues sugiere una mayor aproximación al proceso de aprendizaje y la voluntad humana de querer aplicar sus capacidades. En este sentido reside además, según la consideración de la autora, el escaso desarrollo de la IE como una capacidad empresarial.

Es poco usual encontrar en la literatura referencia al origen del término IE a partir de la Inteligencia Organizacional, como término genérico que comprende el desarrollo del proceso de Inteligencia cuando una organización es empresa. Lo que puede constituir una de las causas de su no desarrollo a partir de las capacidades organizacionales.

Resulta contradictorio además, que atendiendo a que uno de los antecedentes que comprende el desarrollo de la teoría referida a la IE está en el proceso de aprendizaje, la literatura actual ofrece una estrecha vinculación con este último. De igual forma muchos de los estudios contemporáneos emergieron de estudios relacionados con la Inteligencia Emocional y las actuales definiciones reconocidas en la literatura, en su mayoría no refieren el desarrollo de las emociones, creatividad, motivación como aspectos que

fundamentan la aplicación de la IE. En este mismo sentido, los estudios Psicológicos que sirvieron de antecedente a las actuales definiciones y denominaciones del término objeto de estudio, toman como base el análisis de la Inteligencia Social y en la conceptualización contemporánea del mismo no se integra este último término. Lo que resulta discordante si se tiene en cuenta que una organización se compone entre otros elementos de individuos que se relacionan entre si estableciendo relaciones sociales a partir de lo que materializan su esencia y unifican sus intereses para satisfacer necesidades sociales.

Por último, en la literatura donde se exponen las diversas teorías relacionadas con la IE, se presenta la misma como una herramienta, método, sistema a desarrollar en una empresa, pero no se refiere como antecedente su evolución en los marcos del desarrollo del complejo entorno que caracteriza la empresa y su funcionamiento, sino que se asume como un enfoque desarrollado mayormente en la organización militar y a partir del avance de las Ciencias de la Información y se introduce sin tener en cuenta el marco evolutivo de la organización, funcionamiento y dirección de la empresa. Lo que sugiere que este análisis deba realizarse de forma retrospectiva y quizás constituya una de las causas, en la opinión de la autora de la insuficiente aplicación práctica de diversos enfoques actualmente reconocidos.

### **Marco conceptual del término Inteligencia Empresarial.**

En el estudio sobre el tema se encontraron una serie de términos que establecen cierta similitud con la Inteligencia empresarial. Para muchos autores estos términos tienen relación, incluso pueden considerarse sinónimos, no obstante es necesario aclarar que en este trabajo solo se analiza el término Inteligencia Empresarial, aunque en nuestro país se manejen otros términos. Además se considera conveniente intentar definir el término Inteligencia Empresarial atendiendo a dos cuestiones fundamentales:

- ◆ El término IE tiene antecedentes de diversa índole, entre ellos: militar, pedagógicos, económicos, psicológicos, etc., por lo que pudiera ser interpretado desde diversas aristas.
- ◆ EL concepto IE ha sido definido de diversas formas y desde distintas posiciones, fundamentalmente de exponentes del sistema de relaciones capitalistas de producción, lo que implica que aunque pudiera coincidir en la esfera de actividad del sistema o método en cuestión, difiere en el fin práctico.

### **Marco Conceptual.**

Como se explicó en el epígrafe anterior el término Inteligencia Empresarial posee diversos antecedentes lo que ha generado diversidad de acepciones y conceptos en el plano teórico y práctico. Atendiendo a ello y teniendo en cuenta que el término tiene una acepción psicológica y comprende un término de mayor alcance como es la empresa, se considera necesario intentar definir el marco conceptual que sirve de base a esta investigación.

Al realizar un análisis de los diferentes conceptos de inteligencia empresarial se puede observar como coinciden en que el proceso de la inteligencia empresarial, es básicamente el proceso de recopilación, análisis y diseminación de la información relevante para la toma de decisiones, y la orientación estratégica. El proceso de inteligencia, visto de esta forma incluye la captación de datos, luego estos se compilan convirtiéndose en información, aunque aquí otros especialistas incluyen actividades como la agrupación o clasificación; la cual al analizarse se transforma en conocimiento que se difunde hacia los decisores para que tomen las decisiones. En todos los conceptos aparece la información como factor clave de la gestión y base del conocimiento, se expresa como eje central en la inteligencia empresarial.

Estos conceptos promueven la utilización efectiva de toda información del entorno de la organización y de todas las operaciones internas, del conocimiento existente fuera y dentro de la organización, no debe confundirse con subsistemas de procesos, más específicos, que contribuyen a mantener la vigilancia sobre diversos aspectos del entorno de la organización (tecnología, productos y servicios, precios, estrategias de venta, estado financiero, etc., de competidores, colaboradores, suministradores, así como situaciones sociales y políticas, regulaciones, etc.) y que le permiten a ésta mantener un posicionamiento adecuado. Estos subsistemas de procesos, han sido llamados, por diversos autores, según su propósito y contexto, Inteligencia Competitiva, Comercial, de Negocios, Tecnológica, Vigilancia (de diferente tipo según sus objetos), Monitoreo, etc.

Determinados autores llaman la Inteligencia Empresarial de diferentes formas, desde el punto de vista denominativo no existe un acuerdo entre ellos, pues si bien unos la nombran como una capacidad de la empresa para facilitar la recolección y análisis de información, otros la clasifican como un programa sistemático o quizás como instrumento o herramienta. De esta manera, la Inteligencia Empresarial ha sido abordada como una herramienta gerencial utilizada por los directivos y empleados, que se sustenta en el adecuado uso de la información, tanto del entorno interno como externo, para la correcta toma de decisiones y orientación estratégica.

Teniendo en cuenta estas consideraciones se hace necesario analizar cada una de las categorías que el término comprende. La **Inteligencia** es un concepto sobre el cual existen múltiples definiciones, otorgándole a cada una de ellas un sentido muy diverso. Por medio de su Inteligencia el hombre llega a conocer la verdadera naturaleza del mundo que lo rodea, de sí mismo y de todas las cosas que perciben sus sentidos, compara estas cosas, las clasifica, las distingue y las relaciona unas con otras formando

así conceptos e ideas siempre más abstractos y generales para poder accionar sobre lo particular y concreto. Se puede entender también como la acción de comprender una cosa, capacidad mayor o menor de saber o aprender, o sea el conjunto de todas las cosas que tienen por objeto el conocimiento<sup>47</sup>.

En sus orígenes este vocablo se deriva del latín *intelligere*, es decir, *inter-legere* o *inter-ligar*, “leer adentro” o “entreligar”. Inteligencia, es pues, la facultad de leer o penetrar dentro de la apariencia de las cosas, entreligándolas o reconociendo el lazo o nexo interior que las une o manifiesta su génesis en las diferentes analogías<sup>48</sup>.

Intentando definir el término se consultaron diversas posiciones y diferentes conceptos que aparecen referenciados en el mapa conceptual antes mencionado. Luego del análisis la autora puede concluir que la Inteligencia es una capacidad del ser humano, que se manifiesta como una cualidad de la personalidad que en determinada coyuntura crea la posibilidad de realizar determinadas actividades y aplicar conocimientos garantizando el éxito. Lo que sugiere que, independientemente de la acepción biológica que refiere que la inteligencia está en la capacidad de interconexión que tienen las distintas células que interactúan en determinadas zonas del cerebro humano, la inteligencia puede desarrollarse como capacidad pues como plantea Núñez<sup>49</sup>...”las capacidades no se forman a partir de los contenidos de los conocimientos o las habilidades sino a partir de características de la forma dinámica en que se aprenden... las capacidades generales no

---

47 Nuevo pequeño Larousse Ilustrado. Vigésimo primera edición. Librería Larousse, París, 1951, p. 370.

48 Páez, Urdaneta Iraset. Gestión de la inteligencia, Aprendizaje tecnológico y Modernización del Trabajo Informacional. Retos y Oportunidades. Instituto de Estudios del Conocimiento de la Univ. Simón Bolívar / Cjo. Nac. de Invest. Cient y Tecnológicas. Caracas, 1992. 253 p. Págs. 13-14

49 Núñez Paula, Israel A. Enfoque teórico-metodológico para la determinación dinámica de las necesidades que deben atender los sistemas de información en las organizaciones o comunidades. Tesis para el grado de Doctor en Ciencias de la Información. Ciudad de La Habana. Octubre del 2002.p.56

son una abstracción sino una integración, por transferencia del aprendizaje a diferentes situaciones que la persona enfrenta repetidas veces en distintas condiciones; ellas contienen a las capacidades más específicas que se integran y se manifiestan justamente en los tipos de actividades que les corresponden.

Al respecto enfatiza: “se entiende aquí como inteligencia de las personas y grupos, en el contexto de la actividad de las organizaciones o comunidades, la capacidad general integrada por las cualidades socio-psicológicas o de la personalidad que determinan las siguientes posibilidades: aprender, con sentido propio y creatividad, en un contexto y tiempo reales, la relación entre una situación problemática u oportunidad de mejora, la combinación específica de conocimientos conceptuales, operacionales e instrumentales las diferentes alternativas para utilizarlos sentir la necesidad del grupo, organización o sociedad, asociada a la problemática u oportunidad integrar, con espontaneidad, esas necesidades sociales y sus intereses personales vincular esa motivación extrínseca con la intrínseca relativa a la creación de soluciones o generación de nuevos conocimientos experimentar la voluntad o deseo de compartir con los demás el proceso creativo, sus resultados y sus consecuencias positivas y disponer de las habilidades de comunicación y otras que requieran las acciones mencionadas”<sup>50</sup>.

La otra parte del término está relacionada con la categoría de empresa. Para un mejor esclarecimiento se hizo un análisis sobre diversos conceptos, aunque esta categoría no ofrece el mismo nivel de complejidad, que la analizada anteriormente y que de igual forma se referencia en el mapa conceptual. Para algunos autores una empresa es un sistema que interacciona con su entorno materializando una idea, de forma planificada, dando satisfacción a unas demandas y deseos de clientes, a través de una actividad

---

<sup>50</sup> Núñez Paula, Israel A. Enfoque teórico-metodológico para la determinación dinámica de las necesidades que deben atender los sistemas de información en las organizaciones o comunidades. Tesis para el grado de Doctor en Ciencias de la Información. Ciudad de La Habana. Octubre del 2002.p.61

económica. La empresa requiere además de una razón de ser, una misión, estrategia, objetivos, tácticas y políticas de actuación bien formuladas.

Para otros "es una organización social que utiliza una gran variedad de recursos para alcanzar determinados objetivos"<sup>51</sup>. Explicando este concepto, el autor menciona que la empresa "es una organización social por ser una asociación de personas para la explotación de un negocio y que tiene por fin un determinado objetivo, que puede ser el lucro o la atención de una necesidad social". La empresa es considerada también como "un sistema dentro del cual una persona o grupo de personas desarrollan un conjunto de actividades encaminadas a la producción y/o distribución de bienes y/o servicios, enmarcados en un objeto social determinado"<sup>52</sup>.

Al trasladarse al plano de las empresas el concepto de Inteligencia y ser las estas estructuras sociales planificadas y dirigidas, se requiere evaluar cómo y qué hacer para que las personas o grupos de personas que la integran desarrollen sus capacidades generales y específicas en la realización de las actividades encaminadas a la producción y/o distribución de bienes y/o servicios, garantizando el éxito deseado en su misión, estrategia y objetivos. Cómo lograr que se apliquen los conocimientos actuales para cumplir con el objeto social determinado y se formen nuevos conocimientos para satisfacer las demandas y deseos de los clientes.

En este sentido se infiere que la Inteligencia Empresarial debe estar referida no solo al desarrollo de la gestión de información, conocimientos y la vigilancia para la orientación estratégica y la toma de decisiones sino que comprende además como aspecto esencial la gestión de aprendizaje, que garantiza el aprovechamiento de las

---

<sup>51</sup> Gandarilla, Angel y Ferriol, Fermín. Folletos Gerenciales. Centro Coordinador de Estudios de Dirección. MES. Agosto 2002.

<sup>52</sup> Bueno, Duran; Cruz Roche. Economía de Empresa, "Análisis de las decisiones empresariales".1999.

capacidades productivas y determina que las capacidades específicas de los miembros de la empresa u organización se desplieguen en función del cumplimiento de los objetivos de la misma y se utilicen los conocimientos que se poseen en la realización efectiva de las actividades y adquieran nuevos conocimientos en función del desarrollo y solución de los problemas que se presenten.

Un aspecto importante en este sentido es el hecho de que la gestión de información y conocimientos así como el desarrollo de los procesos de vigilancia y aprovechamiento de capacidades, pueden ser realizados por cada miembro o grupo de trabajo de la empresa, pero para que respondan a un interés organizacional este proceso debe ser dirigido, planificado y controlado a un nivel organizacional. Por lo tanto, la Inteligencia Empresarial en un sentido general es una función dentro del proceso de Administración de la empresa. Según la consideración de la autora la IE debe partir del análisis de la Inteligencia como capacidad que se manifiesta en un sentido individual referido a los miembros de la organización y organizacional, aplicado al proceso de dirección y gestión empresarial.

De ahí que para la autora de este trabajo la Inteligencia Empresarial es el proceso que permite orientar la gestión empresarial de la entidad hacia la solución de problemas reales que se generan en el desarrollo de las operaciones internas de la entidad y aprovechar las oportunidades que ofrece el medio ambiente en que la misma se desarrolla, utilizando las capacidades de las personas que la integran y se relacionan con la misma y aprovechando las posibilidades que tienen estas personas de formar conocimientos, habilidades y capacidades que aportan valor a los servicios y productos que necesitan la sociedad y las posibilidades de gestión su aprendizaje como función consiente y planificada.

## **La Inteligencia empresarial como un nuevo enfoque dentro de las ciencias de la Administración.**

De forma general, la IE guarda una estrecha relación con diversas ciencias, su contextualización y aplicación abarca desde la simple analogía de los procesos de información y comunicación, hasta la gestión del aprendizaje, que se ha abordado con gran profundidad en la Ciencias pedagógicas. La interrelación con otras ciencias, se ha abordado fundamentalmente, debido a las diversas acepciones del término Inteligencia, que fue reflejado en el epígrafe anterior. La IE ya sea abordada como proceso o como producto es inherente al desempeño del ser humano, al igual que el objeto de estudio de cualquier ciencia en particular.

Es por lo antes señalado, que se ha hecho necesario describir esta interrelación, además, aunque la IE guarda relación con diversas ciencias, para los efectos de esta investigación, su desarrollo se profundiza y analiza dentro de las Ciencias de la Administración, de ahí que se reitera: la IE como sistema, proceso, producto, método o función de trabajo de la Administración, más específicamente como forma de gestión.

### **La IE como un nuevo enfoque en las Ciencias de la Administración.**

Con el advenimiento del siglo XX, dos ingenieros desarrollaron los primeros trabajos con respecto a la administración, poniendo los cimientos para las prácticas administrativas contemporáneas. Comienza con el enfoque clásico de Frederick Taylor<sup>53</sup> (1911) que pudiera decirse que constituyó el incentivo al análisis del proceso de motivación de los trabajadores, como parte consustancial del proceso de dirección. Lilian<sup>54</sup> (1924) introdujo la necesidad de prestar atención a las características psicológicas de los distintos miembros de la organización, aspecto consustancial a la

---

<sup>53</sup> Promueve la visión de empresa como un sistema racional y cerrado, y al trabajador como un individuo motivado, principalmente, por situaciones económicas

<sup>54</sup> Introdujo en las industrias los estudios administrativos, la ciencia de la psicología.

aplicación de a IE teniendo en cuenta el análisis de las capacidades. Y Frank Gilbreth<sup>55</sup> (1965), revela en su teoría un camino para la valoración del papel que debe jugar la gestión de la información en el análisis económico. Por su parte Henry Fayol<sup>56</sup> (1918) planteó, que cualquier actividad que se desempeñe debe tener como base a la administración, aspecto que muchas veces se olvida a la hora de implementar nuevos procesos en la organización y que constituye uno de los aspectos que defiende esta investigación.

Posteriormente se erige la escuela de las Relaciones humanas, de Elton Mayo<sup>57</sup> (1932) Esta escuela representa la sinonimia de la acepción psicológica de la IE y se interrelaciona con la evolución del término Inteligencia Emocional. Chester Barnard<sup>58</sup> (1938), aunque no especifica la necesidad de llevar a cabo procesos de vigilancia, si describe y ofrece los antecedentes para el análisis del proceso de comunicación con el entorno, aspectos que sustentan la Inteligencia Comercial y Competitiva y los enfoques actuales de IE. Lawrence, Lorch, Chandler<sup>59</sup> (1945) destacan la influencia que tiene el entorno en el comportamiento y estructura de la organización, la importancia de la toma de decisiones y cómo las mismas se adoptan, la fijación de objetivos de la organización,

---

<sup>55</sup> Considerado como el padre del eficientismo

<sup>56</sup> Fue el primero en sistematizar el comportamiento gerencial, partió de un enfoque sintético, global y universal de la empresa, planteó, que cualquier actividad que se desempeñe debe tener como base a la administración, por lo que no se puede concebir una empresa sin un proceso y una división de funciones, que no trabaje bajo los principios administrativos.

<sup>57</sup> Desarrolla las teorías de la motivación –no estrictamente económica-el liderazgo, y de las relaciones sociales y sobre la base de éstas, la teoría del comportamiento humano como elemento básico en el estudio de las organizaciones.

<sup>58</sup> Representa la escuela de los Sistemas sociales, en la que se considera a la organización, en este caso la empresa, como un sistema de fuerzas sociales coordinadas abierto a su entorno, donde la cooperación es un factor básico de su desarrollo, cuando los objetivos organizacionales son congruentes con los personales.

<sup>59</sup> Aportan el enfoque Contingente o situacional

y cómo debe darse este proceso, así como la importancia de la comunicación en la organización, y cómo ésta se ejecuta.

Por su parte, la escuela neoclásica<sup>60</sup> (1950), surge aparejada al desarrollo de la Inteligencia Competitiva. La escuela Matemática o Management Science<sup>61</sup> (1980), sirvió de base a la aplicación de la lógica y matemática difusa en la empresa y que ha dado pie a la implementación de herramientas de software para la IE.

Todos estos elementos mencionados han servido de base a las diferentes concepciones, corrientes o tendencias contemporáneas acerca de la dirección y deben constituir el punto de partida para el análisis y aplicación de nuevas herramientas y enfoques que se apliquen en la Administración de empresas.

Los enfoques citados anteriormente guardan una estrecha relación con la evolución de la IE y su necesidad de aplicación en los momentos actuales, pues existen elementos que estos aportan que deben tenerse en cuenta para analizar el proceso de desarrollo de la IE por la administración dentro de los que se destacan: (1) para desarrollar la calificación de los empleados y trabajadores (bases esenciales de su desarrollo), es indispensable la más eficiente técnica de coordinación de todos los elementos, siendo punto de partida de ese desarrollo; (2) la administración constituye el subsistema clave dentro de un sistema organizacional comprendiendo a toda la organización y siendo fuerza esencial que enlaza todos los demás subsistemas; (3) la Administración centra principal atención en la estructura formal y en los procesos formales de funcionamiento del sistema, ignorando los motivos psicológicos de motivación de los individuos en el proceso de trabajo está sujeta a las decisiones del mercado; (4) nadie podría ser una persona

---

<sup>60</sup> Enfoca la dirección hacia la maximización del beneficio, descentralización, dirección por objetivos (DPO), control por excepción, motivación a través de la competitividad,

<sup>61</sup> Promueve la necesidad de enfatizar en los elementos cuantitativos de los componentes del proceso de dirección fue lo que propició el establecimiento de la escuela Matemática que sirvió de base a la aplicación de la lógica y matemática difusa

integral si no pertenece a un grupo; (5) el movimiento de las relaciones humanas estableció las bases para entender el lado humano de la empresa y la importancia de considerar el sistema social dentro de las organizaciones; (6) Elton Mayo, llegó a la conclusión de que no son los factores materiales, sino los psicológicos y sociales, los que más influyen en el incremento de la productividad del trabajo.

Las corrientes o tendencias contemporáneas acerca de la dirección representan una evolución, condicionada por la influencia que, para la organización, tiene el entorno, su compleja versatilidad e incertidumbre. Tal es el caso del Enfoque de los sistemas<sup>62</sup>, el Enfoque de Contingencias<sup>63</sup>, el nuevo Movimiento de las relaciones humanas<sup>64</sup>, la Teoría del Desarrollo Organizacional<sup>65</sup>, la Administración de Calidad<sup>66</sup>, la Reingeniería<sup>67</sup>, el Benchmarking<sup>68</sup>, la Administración proactiva<sup>69</sup>, el Enfoque Virtual<sup>70</sup>,

---

<sup>62</sup> Este enfoque les brinda a los administradores una nueva visión de la empresa tomándola en cuenta como un todo y relacionada con el ambiente externo.

<sup>63</sup> Promueve al máximo la eficiencia organizacional, erigiéndose al rango de cultura, la influencia del entorno en el diseño de la organización y el proceso permanente de reorganización.

<sup>64</sup> Enfoque integral que fusiona una perspectiva de la naturaleza humana con el estudio científico de las organizaciones para percibir cómo deben ejercer sus funciones los administradores para ser efectivos en gran parte de las circunstancias.

<sup>65</sup> Desarrolla como variables que existen dentro de esta teoría, el medio donde se tratan problemas como tecnología y educación, la organización, valora que esta debe ser dinámica y flexible para sobrevivir al impacto ambiental, el grupo social en el que es de vital importancia tener en cuenta el liderazgo, la comunicación, las relaciones interpersonales y los conflictos, el individuo: sus necesidades, actitudes y motivaciones.

<sup>66</sup> Enfoque que presta especial atención a factores como: la satisfacción del cliente, la realización y desarrollo del personal.

<sup>67</sup> Promueve unificar las tareas de procesamiento de la información con el trabajo que realmente produce la información y obtener información sólo una vez y de fuentes originales

<sup>68</sup> Proceso sistemático y continuo de evaluación de los productos, servicios y procedimientos de trabajo de las empresas que se reconocen con las mejores prácticas; su propósito es mejorar la organización

<sup>69</sup> Sistema que facilita encontrar la verdadera causa de los problemas, pero solo cuando se proporciona la información requerida para poder planear y tomar decisiones ante las situaciones de cambio que se presenten y así poder lograr los objetivos.

<sup>70</sup> Promueve una red temporal de compañías independientes, unidas por una serie de información, para compartir conocimientos, costos y nuevos mercados; en ella solo trabajan un grupo de colaboradores que

el Método Deming<sup>71</sup>, la Teoría de William Quich<sup>72</sup> y la Teoría de las Decisiones o de Simons<sup>73</sup>, el nuevo paradigma de la organización que aprende<sup>74</sup>. A pesar de que la aparición de la IE no se asocia como un nuevo enfoque o teoría que se desarrolla dentro de las Ciencias de la administración, debido que los factores motivante para su aplicación estuvieron influenciados por las tendencias generales de la Economía, fundamentalmente por el desarrollo de las TICs y la denominada sociedad del conocimiento, resulta indiscutible que se requiere analizar que aspectos en la evolución de las teorías de la Administración influyen en su desarrollo.

Como se ha venido exponiendo existen aspectos significativos en cada una de las teorías analizadas que guardan relación con la IE y que en su mayoría están relacionados con la valoración por parte de la administración de las características y aspectos psicológicos de los miembros de la organización, el énfasis en el análisis del entorno y el proceso de comunicación interna, la necesidad de prestar especial atención al proceso de formación y utilización de conocimientos y los métodos que se empleen para ello, la necesidad de reducir la incertidumbre mejorando el proceso de información de la Administración, todo lo cual refleja que la IE se erige como un nuevo enfoque dentro de las teorías de la Administración.

---

funcionaran como asesores para dar respuesta a problemas específicos, sin oficinas, niveles jerárquicos y organigrama

<sup>71</sup> Método administrativo que se centra en estudiar la información y controlar la calidad

<sup>72</sup> Promueve que durante mucho tiempo el trabajador adquiera conocimientos de la empresa en forma integral, partiendo de la idea, de que solo podrá desarrollar su trabajo adecuadamente, si conoce todas las necesidades empresariales.

<sup>73</sup> Promueve minimizar hasta donde sea posible la incertidumbre, para que las decisiones que se tomen sean lo más reales posibles y se logren mejores resultados, es su objetivo; el nuevo paradigma de la organización que aprende que sustituye la idea de la adquisición del conocimiento por parte de los directivos y profesionales de la empresa, por el aprendizaje de la organización.

<sup>74</sup> sustituye la idea de la adquisición del conocimiento por parte de los directivos y profesionales de la empresa, por el aprendizaje de la organización.

## CONCLUSIONES DEL CAPÍTULO I

1. Las organizaciones empresariales constituyen el medio práctico donde se desarrolla el proceso de aprendizaje organizacional, aspecto poco reconocido en la conceptualización del término IE a pesar de que la misma fundamenta cierto nivel de desarrollo desde la evolución del proceso de aprendizaje, lo que sí se tiene en cuenta en la formación de conocimientos y competencias fuera del marco organizacional en que se materializan.
2. La acepción psicológica del término Inteligencia constituye la más desarrollada y reconocida en la literatura e interpretación popular, no obstante al trasladarlo al plano de las organizaciones o empresas, en un concepto más integrador como la IE, se atribuye un significado diferente, lo que genera desorientación en la interpretación de este último.
3. La evolución de las ciencias de la Administración ha determinado la necesidad de desarrollar la IE, sin embargo, el desarrollo actual de la teoría relacionada con la IE se reconoce mayormente en la literatura relacionada con la Ciencias de la información, lo que determina su introducción y aplicación en gran medida por los profesionales de la información y no por los directivos, a pesar de considerarse una novedosa herramienta gerencial.
4. La vinculación con las TIC requiere de recursos financieros para su adopción y actualización y además desembolsos importantes en la preparación y capacitación del personal que hará uso del mismo, pues la ventaja no es sólo poseer la tecnología sino saber utilizarla, además genera resistencia al cambio de formas establecidas de operar y cierta inadaptación a los nuevos equipos, estas últimas, barreras franqueables a través de una buena gestión de los recursos humanos.

5. Los métodos desarrollados se centran más en la GI, GC y vigilancia y menos en la evaluación de estructuras, funcionamiento y la planificación; además de que no ofrecen indicaciones para la evaluación de resultados económicos lo que provoca resistencia a su uso pues se requieren indicaciones precisas para desarrollar la IE y medir su impacto.
6. Los estudios realizados demuestran que las organizaciones requieren nuevos modos de operar basados en proceso de alto rendimiento, utilización diferenciada de sus recursos informacionales y de conocimientos e individuos con facultades para tomar decisiones, donde la educación y formación de habilidades sea la filosofía que las guía a convertirse en organizaciones inteligentes.
7. La investigación realizada posee actualidad científica y práctica. Se desarrolla teniendo en cuenta las tendencias actuales de la economía Mundial y cubana en particular, debido al ingente desarrollo de la terminología como necesidad impuesta por los cambios del entorno; a tenor de los cambios y exigencias en la teoría de la Administración de empresas donde se erigen disímiles métodos y técnicas y se subsistan múltiples aportaciones científicas, subsistiendo dificultades y limitaciones para lograr resultados efectivos.