

Ponencia en Extenso

La Aplicación de la Gestión del Conocimiento y la Infonomía en los procesos organizacionales

María Guadalupe Curro Lau*

Facultad de Ciencias de la Comunicación
Benemérita Universidad Autónoma de Puebla

Resumen

En la actualidad, las organizaciones se ven en la necesidad de encontrar ventajas competitivas de largo plazo, que puedan adaptarse a los cambios que el entorno les presenta. Es preciso que las organizaciones cuenten con una estructura sólida que defina su manera de ser y hacer el flujo conveniente de mensajes cargados de información que faciliten el cumplimiento de los objetivos de la empresa. La Comunicación Organizacional, en este contexto se vuelve un vehículo facilitador de la Gestión del Conocimiento dentro de las organizaciones, ya que permite que se dé y que trascienda. Por otra parte, la Infonomía, disciplina en crecimiento, explota inteligentemente la información que se genera, para así, ser gestionada en el proceso del conocimiento. Esta investigación es una propuesta para comprender a la organización como un ente que se nutre de información y produce información. Por lo que la importancia de conocer cómo pueden verse fortalecidas las capacidades grupales al determinar los niveles de conocimiento, cohesión, confianza, comunicación e información existentes en las organizaciones y su impacto en los procesos administrativos como la Dirección, los Recursos Humanos, la Capacitación, etc., es básico en el análisis para el desarrollo organizacional.

* Lic. en Psicología por la Universidad Autónoma de Puebla, Maestría en Administración por el Instituto de Estudios Universitarios. Experiencia en el área de Recursos Humanos y Capacitación. Experiencia en Docencia a Nivel Medio Superior y Superior. Profesor Investigador de Tiempo Completo en la Facultad de Ciencias de la Comunicación de la BUAP. Correo-e ckikey@hotmail.com

Apoyar a los individuos, en su desarrollo o formación profesional, ha sido uno de los pasos a seguir por parte de las organizaciones inteligentes. En una sociedad globalizada donde, por un lado la saturación de información se ha devaluado y se encuentra es un estado pasivo o estático y por otro, el conocimiento y las acciones que se llevan a cabo a partir de él, son las que generan valor y competitividad a las empresas, el conocimiento del capital humano y su productividad determinan una organización de éxito, sobre todo si ésta es una organización que permite la continua Gestión del Conocimiento. Por lo tanto para el cumplimiento de los objetivos organizacionales es esencial que las empresas vayan a la vanguardia haciendo principalmente un uso inteligente de su capital humano con base en la información y en el conocimiento que resultan de ello. Como dice Peter Senge, “las organizaciones que cobrarán relevancia en el futuro serán las que descubran cómo aprovechar el entusiasmo y la capacidad de aprendizaje de la gente en todos los niveles de la organización”

La presente revisión teórico-documental se llevó a cabo durante 2009. El enfoque utilizado fue cualitativo-exploratorio, por lo que permite un entendimiento de la realidad llegando a la interpretación del contexto de la infonomía, la gestión del conocimiento y el capital humano desde la perspectiva organizacional. Para el análisis se elaboró una matriz con la información mencionada y con los datos obtenidos se establecieron relaciones y conclusiones relevantes al tema.

Para que se realicen los cambios organizacionales pertinentes, así como, la adquisición de nuevos conocimientos y/o la confirmación de los mismos, tanto la capacitación como la Infonomía convergen y se preocupan por la transmisión de información, actualización y uso de la misma. A su vez, apoyan a la eficiente conjunción del recurso humano y la información en pro del Desarrollo Organizacional. También se puede concluir que la Infonomía como disciplina de gestión de la Información, puede ser considerada como una herramienta para la Capacitación.

Así el conocimiento es un intangible de la organización, no es algo que se pueda transferir fácilmente, es un producto que solo se puede transmitir en relaciones cara a cara, este se define, como el saber y conocer, en donde el saber se refiere a “tener habilidad para una cosa o estar instruido y diestro en un arte o facultad” (REA, 2002).

El uso productivo del conocimiento es un elemento clave del funcionamiento económico, ha sido revalorado como factor de la producción y generación de riqueza. La evolución de las formas de crear conocimientos implica nuevos conocimientos y nuevos actores e incluso nuevos papeles o funciones. Es con estos cambios de contenido y organización que, se ha generalizado el concepto de “sociedad del conocimiento” para destacar la mayor importancia y uso que el conocimiento está teniendo en la economía y, en general, en la vida del hombre, sin olvidar que dentro de las empresas se busca conseguir un entorno de trabajo colaborativo y que esté dotado de una constante vocación de aprendizaje. Compartir el conocimiento ha sido uno de los motivos por los que se efectúa la comunicación entre las personas. La comunicación es un proceso mediante el cual los individuos intercambian y ponen en común sus conocimientos de acuerdo al entorno en el que se desenvuelven. Por lo tanto, los individuos entienden su entorno a partir del intercambio de experiencias, información y demás, pues “mediante la comunicación podemos facilitar el crecimiento y desarrollo de otros u otros” (Gebner, 1978, citado por Lucas, A. y García, P. 2002), de manera que la comunicación actúa de forma significativa para que los individuos logren su desarrollo en cualquier entorno que los lleve a la interacción con otros. A partir de lo anteriormente dicho, se realiza una explicación de las características de cada una de las áreas con las que se trabajó,

Gestión del Conocimiento

La **Gestión del conocimiento** es un concepto aplicado en las organizaciones, que busca transferir el conocimiento y la experiencia existente entre sus miembros, de modo que pueda ser utilizado como un recurso disponible para otros

en la organización, podría ser una nueva manera de gestionar las organizaciones, que sitúa los recursos humanos como el principal activo y sustenta su poder de competitividad en la capacidad de compartir los conocimientos individuales y colectivos.

Usualmente el proceso implica técnicas para capturar, organizar, almacenar el conocimiento de los trabajadores, para transformarlo en un activo intelectual que preste beneficios y se pueda compartir. En la actualidad, las tecnologías de información permiten contar con herramientas que apoyan la gestión del conocimiento en las empresas, apoyando en la recolección, la transferencia, la seguridad y la administración sistemática de la información, junto con los sistemas diseñados para ayudar a hacer el mejor uso de ese conocimiento.

En detalle, se refiere a las herramientas y a las técnicas diseñadas para preservar la disponibilidad de la información llevada a cabo por los individuos dominantes y facilitar la toma de decisiones, así como reducir el riesgo. Es un mercado del software y un área en la práctica de la consultoría, relacionada a disciplinas tales como inteligencia competitiva. Un tema particular de la administración del conocimiento es que el conocimiento no se puede codificar fácilmente en forma digital, tal como la intuición de los individuos dominantes que viene con años de experiencia y de poder reconocer los diversos patrones del comportamiento que alguien con menos experiencia no puede reconocer.

De acuerdo a la Fundación Iberoamericana (2006, párrafo 2-5) los inicios de la Gestión del Conocimiento, se dan a partir de “el Fondo de comercio” que es la diferencia entre el valor contable de la empresa y el precio pagado por ella en una adquisición de empresas. Este concepto es una aproximación a la valoración de los intangibles de una empresa, pero en sí mismo no aporta nada (es un concepto estático). De esta forma, se puede enlazar con los conceptos desarrollados por la Teoría de Recursos y Capacidades. Esta teoría aparece en la década de los ochentas en el ámbito académico, y se puede considerar la precursora de la Gestión del Conocimiento. Uno de los pioneros en el campo de la gestión del

conocimiento fue Chris Argyris, quien, junto con Schön, fue el primero en utilizar el término de aprendizaje organizativo en el año 1978; donde se distinguen dos tipos o niveles de aprendizaje organizativo: la perspectiva del cambio, la perspectiva del conocimiento.

De manera que éstas tan sólo son algunas de las teorías que dan pie a que la Gestión del Conocimiento sea acuñada y dada a conocer como un mecanismo de desarrollo empresarial. También es necesario tomar en cuenta que diversos estudios realizados en el área Administrativa dieron las pautas suficientes para que la Gestión del Conocimiento sea parte del desarrollo e impulso en las organizaciones.

La transferencia del conocimiento ha existido siempre como proceso en las organizaciones. De manera informal por medio de las discusiones, sesiones, reuniones de reflexión, etc., y de manera formal por medio del aprendizaje, el entrenamiento profesional y los programas de capacitación. Como práctica emergente de negocio, la administración del conocimiento ha considerado la introducción del conocimiento, y el establecimiento de Intranets corporativos, de wikis, y de otras prácticas de la tecnología del conocimiento y de información.

Hay dos factores que han facilitado la aparición del concepto de gestión del conocimiento. Por un lado, el desarrollo tecnológico, que facilita enormemente la gestión del capital intelectual y la hace factible desde un punto de vista financiero. Por otro, la creciente concientización por parte del mundo empresarial (e incluso por parte de las naciones económicamente más desarrolladas) de que el conocimiento es un recurso clave en aquellas sociedades y organizaciones en las que la información es abundante—en gran medida, gracias a Internet (Bontis, 2002, citado por Serradell).

Procesos Organizacionales

Habitualmente, parte de las aptitudes, experiencias y conocimientos son propiedad común, ya que se han inculcado en diversos integrantes de la organización, lo cual

también ocurre con otros activos (como una marca o un contacto personal). Esto conlleva a cambios en las organizaciones, sobre todo, en empresas creadoras de conocimiento, como las de diseño, arquitectura, abogacía o los laboratorios de investigación y desarrollo.

De acuerdo a Bueno (2006) apunta a que la Dirección está encargada y tiene que ver con procesos de conocimiento. Es decir, "cómo se crea, se desarrolla, se comparte, se difunde, se mide y se gestiona el conocimiento que posee una organización". No se trata tanto de gestionar "lo que conoce" un individuo como de hacerlo en función de la organización de la que forma parte. Se trata de hallar caminos para dar y sacar valor a un tiempo del conocimiento que existe en el seno de una organización y traducirlo a resultados. La gestión del conocimiento es la gestión del capital intelectual en una organización, con la finalidad de añadir valor a los productos y servicios que ofrece la organización en el mercado y de diferenciarlos competitivamente.

Uno de los rasgos de la sociedad del conocimiento es que los nuevos conocimientos se crean, principalmente, a partir de grupos interdisciplinarios, en las organizaciones y entre organizaciones, lo que implica un rompimiento de la homogeneidad. Esta nueva forma se orienta a la solución de problemas, lo que implica también un cambio en la estructura y administración de manera más flexible. Por un lado está el impacto en el mercado y, por otro, los efectos internos de las TIC'S. Dentro de las organizaciones, los departamentos y los méritos de la diversificación son decisivos en una sociedad del conocimiento. Las tendencias recientes en administración se apartan de la estructura jerárquica vertical y adoptan un modelo holográfico-matricial con flujo de información multidimensional. (Sánchez Daza, 2005, págs. 24-25), esto significa, que la información se genera en un solo grupo de personas que trabajan en un proyecto e informan a toda la demás la organización y que terminado el proyecto se desacoplan y vuelven a sus funciones originales. Muchos estudiosos y administradores se han percatado de que la clara y útil organización de los conocimientos facilita el análisis de la administración.

Bajo este orden de ideas, la creación de valor en las organizaciones se debe hoy principalmente a la explotación inteligente del conocimiento (ideas, métodos, procesos, prácticas, tecnología, creatividad, etc.), y en ese sentido, se enfrenta con el reto de incorporar los activos intangibles en la valoración de las empresas. Así, la administración, como un proceso comprende funciones y actividades, para que los individuos cumplan los objetivos de la organización; persigue la productividad, lo que implica eficacia y eficiencia. Esta tiene cuatro principios básicos: planeación, organización, ejecución y evaluación y cinco funciones gerenciales: planeación, organización, integración de personal, dirección y control.

La función de Integración de personal, denominada también, Administración de Personal, es mejorar las contribuciones productivas del personal a la organización, lo cual lleva a cabo con diferentes procesos: Selección, Reclutamiento, Capacitación y Desarrollo de personal, etc.,

Con todo lo anterior, se puede entender la relación que tienen la Comunicación Organizacional y la Capacitación, cuando de manera informal (discusiones, sesiones, reuniones, etc), o formal (aprendizaje, entrenamiento y/o programas de capacitación) hay transmisión de información y estas dos su relación con la Gestión del conocimiento, cuando esta información se convierte en conocimiento. La Capacitación, es el tema que nos inicia en la investigación.

Capacitación

La importancia de la capacitación radica en la mejora de la calidad de los productos y servicios, para el incremento de la productividad de cualquier organización. Apoya al desarrollo laboral de los individuos dentro de las organizaciones, como lo define Siliceo (1998) la “Capacitación es el conjunto de actividades encaminadas a proporcionar conocimientos, desarrollar habilidades y modificar actitudes del personal de todos los niveles para que desempeñen mejor su trabajo”, e indica que en su sentido más amplio, es proporcionar conocimiento.

La sociedad del conocimiento, formula eficacia y responsabilidades sociales, en este sentido, las empresas públicas y privadas en México le han dado importancia

a la educación y al entrenamiento. En dónde la educación, ha empezado a transformarse, gracias a una economía en la que el “conocimiento” ha llegado a ser el verdadero capital y el primer recurso productor de riquezas, lo que plantea a las instituciones educativas nuevas realidades y exigentes demandas de eficacia y responsabilidad educativa, reconociendo a los Conocimientos como fuente de riquezas, este proceso, aún en gestión, implica un cambio en la orientación de las empresas y en el área de recursos humanos.

Las organizaciones tienen en el factor humano su recurso más valioso; sin embargo, por las diferencias entre los individuos que las integran así como por el cambio característico de toda organización en desarrollo, es imprescindible adecuar las características , habilidades del elemento humano con los requisitos de las tareas que está actualmente desempeñando o con las que en lo futuro realizará, surgiendo de esta manera la necesidad de entrenamiento para lograr una optimización del elemento humano. Esto es posible en la medida en que ese recurso humano adquiera conocimientos y desarrolle sus capacidades, en donde la capacitación se convierte en el auxiliar más valioso. (Arias, 1990)

Por lo anterior, el proceso de Capacitación constituye una ventaja competitiva de las organizaciones, ya que este proceso puede crecer en la medida que se ajusten con precisión a las necesidades e intereses de la Organización. Además de poder convertirse en un proceso continuo y así garantizar la permanente actualización del conocimiento especializado.

Infonomía

La información se mueve alrededor y en las organizaciones a través de redes formales e informales. Estas redes formales tienen una infraestructura visible y definida: cables, buzones de correo electrónico, direcciones, etc., las redes informales son invisibles, se hacen a medida. Tiene significado, está organizada para algún propósito, a diferencia del dato, sin embargo, este se convierte en información cuando su creador le añade significado, aunque en un ordenador

también los datos se convierten en información, es difícil analizar el contexto de dicha información.

La información es un elemento fundamental para el desarrollo, la gestión de la información cada vez ocupa más espacio en la economía, en donde se considera a las organizaciones como sistemas de información. Dice un dicho que 'la información es poder', disponer de información en exclusiva la da esta orientación, así que las organizaciones tienden a desarrollar espontáneamente la opacidad informacional y a estimular la retención individual de información más que el compartirla. En este sentido, la transparencia y compartir la información no se da de manera natural, por lo que hay que conseguirlas, donde se propone que la organización diseñe y aplique políticas al respecto.

Es preciso recordar que la información está normalmente acumulada en las cabezas de las personas que se constituyen en contenedores humanos de conocimientos (hasta el punto, por ejemplo, de que la mejor forma de trasladar los conocimientos de uno a otro lugar es moviendo a las personas que los tienen) y que las organizaciones no poseen a sus miembros.

Las organizaciones tienden a preferir la información formalizada, aquella que está estructurada y que ha sido explicitada en algún tipo de soporte y que, por tanto, es almacenable, esto es, convertible en activos de la organización y que refuerza la estructura jerárquica de la misma.

Transferir información es fácil, pero lo importante es la transacción, para que este exista, es preciso que quién emita información sintonice con las necesidades de quién la va a recibir, de forma que las expectativas de este último se cumplan, y que el proceso informativo sea eficiente. Las tecnologías de la información han revolucionado nuestras capacidades de transferencia de información, pero han hecho poco para mejorar la transacción de la información, ya que este sigue siendo un proceso básicamente humano, en el que la comunicación y cognición humanas juegan un papel fundamental. (Cornella, 2001)

Estos son sólo algunos de los problemas que se enfrenta en la transmisión de la información, de lo que se deriva para tener éxito en una estrategia de sistemas de información es preciso entender que tipo de recurso es la información, y que problemas conlleva su gestión.

Esta no es la era de Internet. Es la era de la gestión inteligente de la información. Internet es un mero instrumento, muy atractivo por cuanto aporta una forma novedosa, simple, sugerente, seductora, de presentar información. Pero el éxito de una estrategia Internet reside, precisamente, en cómo permite hacer mejor uso de la información que permite un trabajo más eficaz, la superación de bolsas de ineficiencia, la generación de nuevos modelos de negocio y nuevas formas interactivas de relación entre las personas. Cornella (2001), dice que el reto para los individuos que se desarrollan en todas las áreas de conocimiento es vivir de acuerdo con las exigencias de este nuevo tipo de sociedad, estar informados y actualizados, innovar, pero sobre todo generar propuestas y generar conocimiento, conocimiento que surge de los millones de datos que circulan en la red.

La información, sea cual sea su formato, ha ido cambiando a lo largo de la historia, lo que significa que la información siempre ha estado presente, esto es, que siempre ha sido una Sociedad de la información. Pero la forma en que experimentamos nuestra relación con la información, y la importancia que la información tiene en nuestras vidas, en el ocio y el negocio, han cambiado radicalmente. Hoy, la mayoría de la población de las sociedades desarrolladas vive manejando información, transformándola en conocimiento y almacenándola en inteligencia.

La Infonomía es una propuesta para avanzar en la comprensión de la organización como un organismo que se nutre de información y produce información. Cornella (2001) la define, como una disciplina emergente que trata de la relación de personas y organizaciones con la información. Su construcción

requerirá la participación de distintas disciplinas y de personas que trabajen tanto desde una perspectiva académica como práctica.

Y sí la empresa es información, todos los que trabajan en ella son gestores de información, lo que significa que todos los miembros de la organización deben aprender a manejar este recurso, buscar los instrumentos adecuados para desarrollar los conocimientos necesarios para mejorar el uso inteligente de la información, todo esto es Infonomía, el manejo inteligente de la información, para transformarla en conocimiento y almacenarla en inteligencia.

Comunicación Organizacional

La comunicación Organizacional es el proceso mediante el cual una de las subpartes de la organización se pone en contacto con otro individuo u otro individuo u otra subparte (Hodgettsy Altman, 1981, citado por Goldhaber, 1984), de manera que la comunicación es un proceso importante a través del cual los individuos se comunican dentro de la organización de modo que se alcancen los objetivos o metas que se persiguen.

Esta disciplina, se centra en el análisis, diagnóstico, organización y perfeccionamiento de las complejas variables que conforman los procesos comunicativos en las organizaciones, con el fin de mejorar la interrelación entre sus miembros, entre éstos y el público externo y así fortalecer y mejorar la identidad y desempeño de las entidades.

Fernández (2002) define la comunicación organizacional como “el conjunto total de mensajes que se intercambian entre los integrantes de una organización, y entre ésta y su medio”, también la entiende como influir en las opiniones, aptitudes y conductas de los públicos internos y externos de la organización, todo ello con el fin de que ésta última cumpla mejor y más rápido los objetivos.

La Comunicación Organizacional, puede constituirse en una fortaleza, siendo el gestor del flujo adecuado de la información con el propósito de cumplir los objetivos organizacionales, esto para que la estructura interna organizacional sea lo suficientemente estable para adaptarse al ambiente. Por otra parte es preciso tener en cuenta al recurso humano y que por medio de distintos sistemas se

obtenga el mayor rendimiento de éste, a modo que se genere valor y calidad; ante esta necesidad de potenciar al recurso humano una nueva plataforma de cambio es la Gestión del Conocimiento.

Conclusiones

La preocupación de los estudiosos de las teorías expuestas en esta investigación, es el uso de todos los recursos de la organización para el crecimiento de la misma, así como los cambios que ocurren a nivel tecnológico y de información, propiciando la búsqueda del Desarrollo Organizacional, se concuerda con lo que dice Audirac (2005), que una estrategia educativa puede lograr un cambio planeado en la organización, centrándose en los valores, actitudes, relaciones y clima organizacional, tomando como punto de partida a las personas y se orienta hacia las metas, estructura o técnicas de la organización.

Así pues, uno de los recursos que tiene la organización para poder lograr estos cambios, es el Recurso Humano, que confirmando áreas en común, también establece que intervienen los conocimientos y las experiencias, además de los intereses vocacionales, aptitudes, actitudes, habilidades, potencialidades y salud.

Todo lo visto hasta el momento, nos dice que la importancia del recurso humano juega un papel protagónico en la empresa, pero sobre todo, debemos centrarnos en la capacitación, formación y desarrollo de este recurso a través de la comunicación organizacional efectiva.

La investigación indica que la capacitación, de acuerdo a diversos autores, se convierte en un proceso importante para la administración del Recurso Humano; en donde su objetivo principal es responder a las necesidades de la organización para provocar un cambio positivo en la actitud mental, los conocimientos y habilidades del personal y perfeccionar al trabajador en su puesto de trabajo.

Así mismo, en la preparación de una capacitación se debe tomar en cuenta dos aspectos:

- Selección: tanto del recurso humano como de los conocimientos a transmitir

- Organización o secuenciación: la estructura y distribución de los contenidos para facilitar el aprendizaje.

Los conocimientos son cada vez más una fuente de riqueza, lo que implica un cambio en la orientación de las organizaciones.

Bajo las características descritas por los diferentes autores en conjunto con el análisis del concentrado de conceptos, se determina que la Capacitación se encarga de transmitir Información para crear Conocimientos, entre otras habilidades.

Por las características de la Infonomía, establecidas en la investigación, se deben aprovechar los conocimientos y ordenarlos para después convertirse en información adecuada para ser transferida y transmitida y darle valor a la misma, para apoyo del desarrollo de la organización y las personas.

Entonces, en este primer paso, se establecen los ejes de interrelación entre la infonomía y la capacitación, en tanto, se estudiaron las disciplinas que fueron las que sirvieron de base teórica para poder conocer si éstas apoyarían el proceso que se requería y tienen como denominador común, el uso de la Información y la transformación de esta en Conocimiento, la cual, se está convirtiendo en un valor más de las Organizaciones, es pues, que inicialmente la Gestión del Conocimiento, la Comunicación Organizacional, la Infonomía y la Administración de los Recursos Humanos, en su proceso de Capacitación, están muy relacionadas con el tema estudiado, sin embargo, hay que tomar en cuenta que el desarrollo de estas disciplinas deberá tener el apoyo de las aportaciones de otros temas y disciplinas que se están desarrollando a la par: Capital Intelectual, Gestión del Capital Humano y Sociedad de la Información.

Ya que tanto la Capacitación como la Infonomía, convergen y se preocupan por la transmisión de información, actualización y uso de la misma, para que se realicen los cambios organizacionales pertinentes, así como, la adquisición de nuevos conocimientos y/o la confirmación de los mismos para apoyar la eficiente conjunción del recurso humano y la información en pro del Desarrollo

Organizacional; se concluye finalmente que efectivamente la Infonomía como disciplina de gestión de la Información, podría considerarse una herramienta para la Capacitación.

Sin embargo, deben existir ciertas condiciones para que las Organizaciones puedan trabajar con este binomio, por lo que se presentan las siguientes propuestas, basadas en los cruces de las teorías de los científicos con los que se conformó este estudio:

PROPUESTAS

1. Que las organizaciones que se apeguen a la infonomía como herramienta para la Capacitación, y mantener al recurso humano, actualizado. Ya que esto permitiría tener la información, accesible en la misma organización, sin tener que mover al individuo.
 - a. Hacer que la Capacitación sea una constante en las organizaciones, que aunque sí se preocupan por desarrollar a su personal, a veces tardan demasiado en volver a establecer programas para actualizar o recordar lo aprendido
 - b. Que cada vez que un individuo o individuos se capaciten guarden esa información para poder no solo transmitirla en forma práctica, sino también, que los conocimientos adquiridos, puedan ser revisados cuantas veces se quiera o se pueda.
2. Que en la creación de programas de Capacitación se tome en cuenta el almacenamiento de los conocimientos con apoyo de las tecnologías para ahorrar en gastos de los diferentes pasos de este proceso.
 - a. El uso de ordenadores (computadores) en las organizaciones, que no solo sirva para almacenar información de uso “administrativo”. Si no que el conocimiento sea administrado o gestionado, para que pueda ser usado en forma eficiente por los integrantes de toda la organización, para mantenerse actualizado o retomar el conocimiento tanto como se requiera

3. Es conveniente preparar a profesionales en la Gestión de la Información, y pensar en el comunicador como un gestor de la información y del conocimiento, apoyado del proceso de Capacitación, porque a pesar de ser un proceso donde se administra el conocimiento, no existen profesionales formados para la Gestión de la misma, no solo para el almacenamiento de ésta. Para esta propuesta, se pueden tomar los criterios que dice Cornella (2005)
- a. En tanto la información se convierta en una fuente de valor, el rol del profesional de la información deberá ser dinámico y entrelazados con las actividades de la organización.
 - b. El gestor de la información deberá estar al día de los nuevos desarrollos y que aporten a la organización métodos más eficaces de extraer valor a este recurso. Tendrá que ser auditor, editor, organizador de la información y localizar las fuentes que garanticen la entrada de la información crítica con conocimiento sobre la organización en que se encuentra.
 - c. Así mismo, deberá ser Dinamizador de la cultura informacional, esto es aumentar el uso de las tecnologías de la información entre los miembros de la organización, dar a conocer las fuentes, su uso y aplicación.
 - d. Será Gestor de conocimiento: esto es diseñar mecanismos (intranet, directorios, bases de datos de conocimientos, etc.) o procesos (ferias, espacios) para facilitar el intercambio de conocimientos, tácitos o explícitos.
 - e. Gestor del Capital Intelectual, para preservar ese capital, asegurando que no se escapa de la organización (secretos comerciales)

En un segundo momento, esta investigación se centrara en el trabajo del Comunicólogo Organizacional como Gestor de la Información.

Bibliografía

- 1 Arias Galicia, Fernando (1990). **Administración de Recursos Humanos**. 4ª edición. Trillas. México
- 2 Audirac, C. Carlos A., de León, E.V., Domínguez, G.A., López, G. Ma.E., Puerta, N.L.I., (2005). **ABC del Desarrollo Organizacional**. Trillas. México
- 3 Bueno, E. (2006). **El valor del conocimiento. Madrid: Grupo de Dirección y Gestión del Conocimiento, Capital Intelectual y Aprendizaje Organizativo**: Universidad Autónoma de Madrid. Disponible en: <http://www.madrimasd.org/informacionIDI/entrevistas/quienesquien/pdf/14.pdf>
Bueno, E. (2006). **El valor del conocimiento. Madrid: Grupo de Dirección y Gestión del Conocimiento, Capital Intelectual y Aprendizaje Organizativo**: Universidad Autónoma de Madrid. Disponible en: <http://www.madrimasd.org/informacionIDI/entrevistas/quienesquien/pdf/14.pdf>
- 4 Chiavenato, Idalberto (2002). **Administración de Recursos Humanos**. 5ª edición. Mc Graw Hill. Colombia
- 5 Cornella, Alfons, (2001). **Infonomial.com**. España. Deusto
- 6 Fernández, C. (Coord.). (2002) **La comunicación en las Organizaciones**. México: Trillas.
- 7 Fundación Iberoamericana del Conocimiento. Carrión, J. (2006). **Gestión del Conocimiento**. Disponible en <http://www.gestiondelconocimiento.com>
- 8 Lucas, A. y García, P. (2002). **Sociología de las organizaciones**. España. Mcgraw-Hill.
- 9 Nonaka, I, y Takeuchi, H. (1999). **La organización creadora del conocimiento: cómo las compañías japonesas crean la dinámica de la innovación**. México: Oxford University Press. Traducción Martín Hernández
- 10 REA. Real Academia Española. 2002. Diccionario. Disponible en: http://buscon.rae.es/draeI/SrvltConsulta?TIPO_BUS=3&LEMA=conocimiento

- 11 Sánchez, Daza Germán (2005). **Innovación en la sociedad del conocimiento**. BUAP. México (Mario Capdevielle A., Leonel Corona T., Ma. del Carmen del Valle R., Javier Jasso V., Santos López L., Ismael Núñez – compiladores).
- 12 Serradell, E y Juan A. (2003). La gestión del conocimiento en la nueva economía. Disponible en: <http://www.uoc.edu/dt/20133/>
- 13 Senge, Peter M. (1990). **La quinta disciplina. El arte y la práctica de la organización abierta al aprendizaje**; Trad. Carlos Gardini; Coed. Juan Granica y Javier Vergara. Buenos Aires, Arg
- 14 Siliceo, Alfonso (1998). **Capacitación y Desarrollo de Personal**. Limusa Noriega editores. México