

# 21

Fecha de presentación: marzo, 2016 Fecha de aceptación: junio, 2016 Fecha de publicación: agosto, 2016

## PROCESO DE COMUNICACIÓN EN LA GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO. ANÁLISIS TEÓRICO DEL COMPORTAMIENTO A PARTIR DE MODELOS TÍPICOS

### **THE GUEVARIAN IDEOLOGY IN EDUCATION OF YOUNG STUDENTS THE PROCESS OF THE COMMUNICATION IN THE STEP OF KNOWLEDGE. A THEORETIC ANALYSIS OF YOUR BEHAVIOR AS FROM TWO TYPICAL MODELS**

Yang Yang<sup>1</sup>

E-mail: [yangyangcuba@gmail.com](mailto:yangyangcuba@gmail.com)

Hilda Saladrigas Medina<sup>1</sup>

E-mail: [saladrigas@fcom.uh.cu](mailto:saladrigas@fcom.uh.cu)

Deborah Torres Ponjuán<sup>1</sup>

E-mail: [dtponjuan@fcom.uh.cu](mailto:dtponjuan@fcom.uh.cu)

<sup>1</sup> Universidad de La Habana. Cuba.

#### ¿Cómo referenciar este artículo?

Yang, Y., Saladrigas Medina, H., & Torres Ponjuán, D. (2016). El proceso de la comunicación en la gestión del conocimiento. Un análisis teórico de su comportamiento a partir de dos modelos típicos. *Revista Universidad y Sociedad [seriada en línea]*, 8 (2). pp. 165-173. Recuperado de <http://rus.ucf.edu.cu/>

#### RESUMEN

Tanto el proceso comunicativo como la creación y gestión del conocimiento han sido expresados mediante modelos teóricos que los describen y explican. Sin embargo, no siempre existe un reconocimiento en conceptos, variables, indicadores y relaciones de los vínculos que existen entre ellos. Víctimas de una huella disciplinar poco favorable donde existe la convergencia, se hace necesaria la mirada interdisciplinar que logre los acercamientos y los devuelva enriquecidos a la práctica cada vez más contemporánea y a una academia que debe ir a la vanguardia. El artículo que aquí se presenta hace una explicación de esta situación a partir del análisis de dos modelos teóricos típicos por su amplitud al describir los procesos, tanto de comunicación como de creación y gestión del conocimiento, citados por su capacidad funcional de cara a la comprensión de cada uno, pero muy disciplinares ahí donde está emergiendo una zona compleja que exige, al menos, miradas interdisciplinares, las cuales ya comienzan a manifestarse entre los prácticos y académicos que transgreden las fronteras.

Palabras clave: Proceso de comunicación, proceso de creación del conocimiento, gestión del conocimiento, modelos, convergencia.

#### ABSTRACT

So much the telling process as the creation and step of knowledge have been expressed by means of an untold number of theoretic models that describe themselves and they explain. However not always in them exists an obvious recognition in concepts, variables, indicators and relations of the links the fact that they exist among themselves, which are indissoluble. Victims of a footprint no disciplining much favorable where convergence exists, he becomes each time more necessary the look interdisciplinar that achieves the necessary approaches and returns them enriched to a practice each more contemporary time and to an academy that with regard to this matter should go to the vanguard. The article that here shows up makes out an explanation of this situation as from the analysis of two theoretic typical models for its amplitude when describing processes, so much of communication seemingly as of creation and step of knowledge, much-quoted for your functional capacity face to face with the understanding of every one, but very disciplinares there where is emerging a compound zone that you demand, at least, looked at interdisciplinares, which right now begin to manifest themselves between the pilots and academicians than transgreden frontiers.

Keywords: Process of communication, process of creation of knowledge, step of knowledge, models, convergence.

## INTRODUCCIÓN

La sociedad de la información puede valorarse como resultante de la modificación de las concepciones y funcionalidad del conocimiento para los sujetos, las organizaciones y las culturas, a partir de una situación distinta que debe mucho al progreso de las ciencias y a la informatización, comprendida en tanto relación tricotómica objetual y procesal de información-tecnología-comunicación en un ambiente reticular, de naturaleza social, digital e interoperativo (Wersig, 1993).

El conocimiento, esa relación dinámica, activa que se establece entre un sujeto y un objeto (Núñez, 2006) se ha convertido en recurso clave, tanto desde el punto de vista microeconómico (organizaciones, empresas, instituciones), como macroeconómico (naciones y estados). Según Drucker (1993), el conocimiento pasa a ser un recurso tan significativo, o incluso más, que el capital y la mano de obra. Kuznets (1966), ya apuntaba que *“un aumento en la existencia del conocimiento útil y la extensión de su aplicación constituían la esencia del desarrollo económico moderno”*.

En el caso de las organizaciones se afirma que solo podrán adquirir y mantener ventajas competitivas mediante el uso adecuado de la información y, sobre todo, de un tipo de conocimiento que puede aportar ventajas competitivas a una organización (Drucker, 1993; Black & Synan, 1997).

Sin embargo, quienes así se manifiestan a veces pasan por alto que la construcción del conocimiento como proceso que permite la captación por parte del sujeto de las propiedades o características del objeto, léase datos, información que se transforman en imagen o representación, no ocurre en aislamiento individual. Es mediante el acto de interacción humana y social donde encuentra su síntesis y posibilidad de objetivar la capacidad activa de un sujeto que puede orientarse hacia el objeto, percibirlo, experimentarlo, valorarlo, razonarlo, manipularlo, imaginarlo y representárselo y de esa manera aprenderlo y desarrollar las habilidades para asumirlo, saber hacer cosas con él y transformarlo.

En ello juega un papel importante el proceso comunicativo, pocas veces reconocido como tal, enunciado con su propia terminología y menos asociado al conocimiento, su generación y gestión. Sin embargo ya Marx (1977, p. 24), en la Ideología Alemana afirmaba que *“la producción de ideas, concepciones y conciencia, al principio se entretiene directamente con la actividad material entre los hombres, con la comunicación material entre los hombres, con el lenguaje de la vida social. La formación de*

*representaciones, el pensamiento y la comunicación espiritual entre los hombres constituye todavía un engendro de la relación material entre ellos”*.

De ahí que otros autores afirmen que *“la comunicación es una interacción social, a través de la cual se hace el intercambio y creación de conocimiento, máxime cuando este es organizacional, considerado por muchos investigadores, como un proceso, un flujo, un almacén o una colección de información; consideraciones válidas y no excluyentes, toda vez que el mismo es el depósito y resultado que queda y se graba en la memoria corporativa”* (Lehtonen, 2009, p. 41). Ello, sin dudas recaba de su cabal *gestión* en aras de que pueda ser usado para estimular la innovación y la toma de decisiones en función de que la organización pueda cumplir con su misión, alcanzar su visión y ser eficiente.

Al respecto se ha afirmado que *“información-comunicación-conocimiento es un mismo objeto, una unidad inseparable que debe ser estudiada en su complejidad integrada y que debe transformar las capacidades (recientemente rebautizadas como competencias) vinculadas a las profesiones y funciones sociales diseñadas a partir de las necesidades que genera su desarrollo ininterrumpido”*. (Núñez, 2006)

De eso se trata, pues si este mismo autor refiere que esta idea se encuentra contenida en varios trabajos publicados desde hace algunos años, aún se deja sentir entre el mundo académico el sabor de una disciplinariedad al abordar estos temas que no deja ver su complejidad y la necesidad de abordajes más interdisciplinares.

Acorde con esta idea las autoras del presente artículo se han propuesto analizar la relación que existe entre el proceso comunicativo y la construcción y gestión del conocimiento para lo cual emplean referentes teóricos de la Comunicología<sup>1</sup> y las Ciencias de la Información<sup>2</sup>.

1 Apuesta teórica y metodológica sobre la comunicación como configuración epistémica, cognitiva. Parte del principio interactivo de las relaciones sociales como base de la existencia de lo social.

2 Área de saberes que integra las disciplinas informativas como la archivística, la bibliotecología y la ciencia de la información (sus conocimientos y habilidades) en un espacio único, que respeta las especificidades que tienen una u otra área de conocimiento, las cuales tienen que ver con la información como objeto de estudio en sus disímiles expresiones, portadores y escenarios, en función de facilitar su acceso y uso contextual. La información se relaciona estrechamente con el conocimiento y el aprendizaje como resultado de continuos procesos de construcción socio-cultural.

Como otras disciplinas académicas, la Comunicología, con el mismo mal de sus fuentes matriciales (Matemática, Física, Biología, Psicología, Sociología, Pedagogía, Lingüística, entre otras) ha abordado el vínculo información-comunicación, mayoritariamente en su dimensión tecnológica, si bien ha ido ofreciendo con mayor claridad pistas sobre las relaciones contextuales, culturales y sociales en tan compleja relación (Martín Serrano, 1990, 2007).

Desde las Ciencias de la Información han aparecido posturas interesantes que proponen un análisis de los conceptos operativos de información y comunicación, a partir de los cuales recrea una plataforma conceptual que apuesta por el entendimiento de estas categorías en una óptica complementaria y arraigada a orientaciones socioculturales. Con ello sienta las bases para una redimensión de supuestos históricos que regulan los acercamientos a los actores sociales de los procesos informacionales y comunicativos (Malheiro da Silva, 2005, 2006, 2009, 2010).

No obstante, se considera que aún estos diálogos no llegan a todas las áreas de saberes teórico- prácticos que tienen estas disciplinas, para el caso, la gestión de la comunicación institucional y la gestión del conocimiento, cuyo escenario de concreción es la organización/ institución micro y meso.

El presente es un artículo de revisión bibliográfica que a partir de lecturas múltiples desde la bibliografía consultada y consecutivas triangulaciones, ofrece una explicación de la presencia del proceso comunicativo en la construcción y gestión del conocimiento a partir de la contrastación de dos modelos clásicos que han sistematizado, descrito y explicado tanto la comunicación humana como la creación del conocimiento a partir de supuestos epistemológicos y teóricos de carácter disciplinar.

Se trata del modelo dialéctico de la comunicación de Martín Serrano (1990, 2007) y el modelo de creación del conocimiento de Nonaka & Takeuchi (1999). Ambos, clásicos de obligada referencia en cada área específica de saber, pero hasta donde se conoce por estas autoras no puestos a dialogar al abordar estos temas que tantos puntos de contacto tienen a pesar de ser casi simultáneos en el tiempo de su elaboración.

Ahí radica la novedad de esta propuesta cuya premisa de partida es que ambos modelos, expresión de procesos aparentemente desconectados se complementan en su expresión conceptual y gráfica toda vez que refieren una unidad indisoluble.

Hacerlo visible ayudaría mucho a la práctica concreta de la gestión del conocimiento si se parte del hecho de que *“el conocimiento es el recurso productivo estratégico generador de valor más importante en la organización; su transferencia está condicionada por su naturaleza y por las particularidades del receptor; los individuos son creadores y depositarios del conocimiento, pero como la capacidad de aprendizaje es limitada, la creación de conocimiento requiere especialización; las organizaciones deben gestionar la transferencia y socialización de los conocimientos especializados de los trabajadores para ponerlos en función del desarrollo de las estrategias corporativas”*. (Grant, 1997)

Y se complementa con la visión de la comunicación humana como *“poner en común, transmitir, compartir, modo de acción, con los demás individuos y con el entorno: la comunicación es una fuerza activa de energía débil, pero capaz de desencadenar efectos de gran potencia, incluso física, material”*. (Costa, 2015. p.10)

Igualmente se enriquecería la visión académica de estos procesos, necesitados de visiones convergentes a las que está llamando la sociedad de la Información, la Comunicación y el Conocimiento, también denominada del Aprendizaje o Sociedad Red, nominaciones que muestran, -además de ausencia de consensos y multiplicidad de perspectivas intervinientes en los debates contemporáneos-, la necesidad de calificar y distinguir el mundo de hoy con complejo entramado económico, político y sociocultural emergente, de otros modelos y lógicas de articulación.

## DESARROLLO

Para Martín Serrano (1990, 2007), en la comunicación están implicados elementos de distinta naturaleza cuyas relaciones están pautadas. Los intercambios comunicativos de información son procesos que ocurren en el interior de un sistema: el sistema de comunicación (SC) que se interrelaciona con un objeto de referencia (SR), o sea *“aquello a propósito de lo que se comunica”* y que hasta la aparición de las representaciones, el universo referencial y el de las indicaciones comunicativas se desarrollan solidariamente.

Esta observación es de la mayor importancia para el planteamiento de las ciencias de la comunicación; porque significa que el estudio de todos los sistemas comunicativos, sean animales o humanos, requiere del análisis de las relaciones que tienen con el sistema de objetos de referencia. Estos pueden ser aquellas ideas, valores, emociones, sentimientos, aspiraciones, categorías, relaciones,

objetos, personas, grupos, instituciones, a propósito de las cuales se comunica. A ello lo complementa, en el caso de la comunicación humana, lo que para el autor resulta el sistema social (SS). Cada uno abierto y con interdependencias entre sí.

Según este autor la comunicación humana presenta todas y cada una de las características que identifican a los sistemas finalizados; en la comunicación intervienen componentes cuyas relaciones están organizadas; los componentes de la comunicación son heterogéneos y asumen funciones diferenciadas en el proceso comunicativo; la comunicación humana persigue algún fin. La comunicación entre actores humanos aparece como un sistema finalizado, cuyos componentes están constreñidos a ocupar las posiciones y cumplir las funciones que les asignan los comunicadores.

Estas características de la comunicación permiten estudiar los intercambios de *información* como procesos que ocurren en el interior del sistema comunicativo, el cual no es completamente autónomo; funciona abierto a las influencias exteriores de otros sistemas no comunicativos, las mismas que controlan en mayor o menor grado el funcionamiento del sistema de comunicación. El control se ejerce sobre todos y cada uno de los componentes. A la vez, el propio sistema de comunicación afecta al funcionamiento de los otros sistemas con los que está relacionado, o sea, el social y el de referencia.

Su modelo de análisis pretende tres objetivos: analizar de manera sistemática los distintos componentes que intervienen en el sistema de comunicación [SC]; sistematizar el análisis de las interdependencias existentes entre [SC] y [SS] y aclarar las relaciones que la comunicación establece con los referentes (Sistema de objetos de referencia [SR]).

Es un modelo que en el plano teórico y praxeológico intenta dar cuenta de las relaciones que se establecen entre las bases materiales que hacen posible la comunicación (infraestructura), la organización de esas bases materiales reflejo de la organización social que se sirve de ellas (estructura) y el modelo cultural, axiológico e ideológico que se articula con ella (supraestructura). En el plano didáctico se esfuerza en despertar el espíritu crítico y el sentido de responsabilidad social entre los futuros profesionales de la comunicación.

#### El modelo incluye

a. A nivel del propio sistema de comunicación: aquellos componentes que, por su naturaleza están implicados en el sistema comunicativo (aunque puedan formar parte de otros sistemas distintos), actores de la

comunicación; expresiones comunicativas; representaciones e instrumentos de comunicación.

b. A nivel de otros sistemas a los que está abierto el sistema de comunicación: el sistema de objetos de referencia de la comunicación (incluye todo aquello a propósito de lo cual cabe comunicar mediante el manejo de datos de referencia); las intervenciones y mediaciones originadas en el sistema social, que controlan a cada uno de los componentes del sistema comunicativo y al sistema en su conjunto.

De manera gráfica sería expresado del modo siguiente:

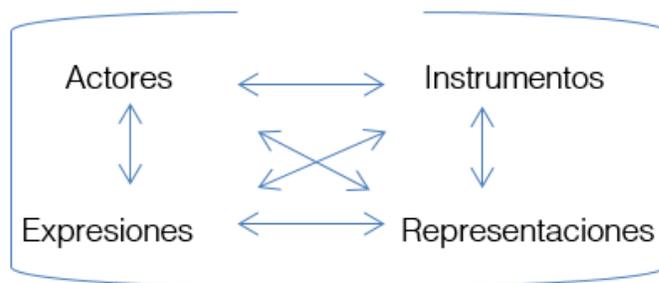


Figura 1. Modelo de Comunicación.

Fuente: Manuel Martín Serrano (2007).

Conceptualmente sus componentes son definidos del modo siguiente:

*Los actores:* personas físicas que en nombre propio o como portavoces o representantes de otras personas, grupos, instituciones u organizaciones entran en comunicación con otros actores y las personas físicas por cuya mediación técnica unos actores pueden comunicar con otros, siempre que su intervención técnica en el proceso comunicativo excluya, incluya o modifique datos de referencia proporcionados por los otros actores. Estos actores se denominan Ego cuando entra en contacto (emite) y Alter cuando responde al contacto inicial (percibe).

*Los instrumentos* de la comunicación son todos los aparatos biológicos o instrumentos tecnológicos que pueden acoplarse con otros aparatos biológicos o tecnológicos para obtener la producción, el intercambio y la recepción de señales. Estos se organizan en sistemas de amplificación y de traducción de señales, constituidos por un órgano emisor, un canal transmisor y un órgano receptor, como mínimo.

*Las expresiones* se producen con y para *sustancias expresivas que proceden de cosas existentes en la naturaleza:* el hombre asigna a cualquier cosa de la naturaleza funciones expresivas. A partir de ese momento la cosa (natural) adquiere un uso en función del cual

deviene objeto, en este caso para un empleo comunicativo. *Sustancias expresivas que son objetos*: un objeto es cualquier producto que existe como consecuencia del trabajo del hombre sobre las cosas naturales.

Como a todo objeto se le asigna algún uso, los objetos son necesariamente expresivos, al menos de la función que se les asigna. *Sustancias expresivas corporales*: el organismo humano, como el animal, cuenta con un repertorio de manifestaciones de su estado biológico. El hombre posee la capacidad de *informar* estas respuestas y convertirlas en expresiones para comunicarse (o incomunicarse) con los demás.

*La representación*, en el campo de la comunicación, actúa organizando un conjunto de datos de referencia proporcionados por el producto comunicativo, en un modelo que posee algún sentido para el usuario o los usuarios de esa representación. Según su uso pueden ser modelos para la acción ya que dan a la información un sentido que afecta al comportamiento; modelos para la cognición, pues dan a la información un sentido que afecta al conocimiento y modelos intencionales porque dan a la información un sentido que afecta a los juicios de valor.

Estudios realizados han permitido comprobar que no existe la posibilidad de comunicar si el trabajo expresivo de Ego y el trabajo perceptivo de Alter, no están guiados por las representaciones. Ellas para Ego, le permiten relacionar la producción de determinadas expresiones, con la introducción de determinados datos referidos a un objeto de referencia para Alter, la representación le permite relacionar la asimilación de determinados preceptos con la invocación de un repertorio de datos que conciernen a un objeto de referencia.

Recordar que el modelo dialéctico del sistema comunicativo que se acaba de describir queda abierto a una relación de interdependencia con otros sistemas que intervienen en su funcionamiento: los objetos de referencia de la comunicación y las intervenciones y mediaciones originadas en el sistema social.

Una mirada detenida permite observar un modelo descriptivo- explicativo de la comunicación en general aplicable al mundo animal y a los humanos en cualquier escenario de relación, micro, meso y macro, con o sin tecnologías y con los más disímiles propósitos. No falta en él la alusión a la información y al conocimiento, al resultarles elementos consustanciales, y al hacerlo lo refieren con sus denominaciones y resultan componentes de una relación mucho más diversa y compleja.

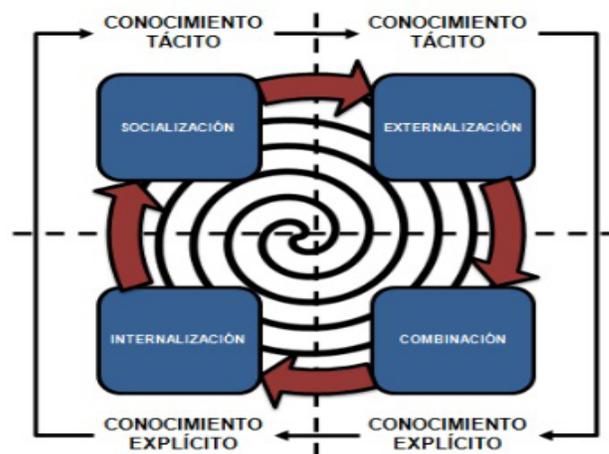
El modelo de creación y gestión del conocimiento (SECI) elaborado por Nonaka & Takeuchi (1999), fue desarrollado originalmente en el contexto de las organizaciones

japonesas. El mismo hace la suposición de que el intercambio de conocimientos entre los individuos es un proceso voluntario que hace efectiva la conversión del conocimiento por medio de un análisis exhaustivo de facilitadores culturales, las barreras y las idiosincrasias de una organización.

El modelo realiza un análisis completo de la transformación de conocimiento de acuerdo con la dimensión ontológica y epistemológica del mismo. En la primera, sitúa el conocimiento individual (solo puede ser creado por individuos, las organizaciones no pueden crear conocimientos sin individuos) y el conocimiento grupal (las organizaciones apoyan a los trabajadores creativos proporcionándoles contextos para la creación de conocimiento). En la segunda, ubica el conocimiento organizativo (práctico) y el conocimiento inter-organizativo (explícito o codificado, transferible en lenguaje formal y sistemático).

Para la creación del conocimiento definen cinco fases: compartir conocimiento tácito; crear conceptos; justificar conceptos; construir un arquetipo y nivelación transversal del conocimiento. Las formas de formas de conversión del conocimiento organizacional son cuatro: socialización, externalización, combinación e internalización; cuatro agentes creadores de conocimiento: individuo, grupo, organización y nivel interorganizativo, insertados en lo que los autores llaman "espiral de conocimiento", por la cual la interacción entre conocimiento tácito y explícito se mueve a través de los cuatro niveles (agentes) anteriores.

De manera gráfica es expresado del modo siguiente:



**La espiral del conocimiento de Nonaka**

Figura 2. Modelo de creación y gestión del conocimiento.

Fuente: Nonaka & Takeuchi (1999).

Es importante tener en cuenta todos o casi todos los procesos y materiales, que se aplican en este ciclo del conocimiento, se vinculan estrechamente con una correcta comunicación, porque de ellos depende que el saber logre filtrarse por los canales correspondientes y surja el efecto deseado por quienes practican la comunicación y aprehenden dicho conocimiento.

Nonaka & Takeuchi (1999), clasifican el conocimiento en dos tipos: el tácito y el explícito. Consideraron que *el que se expresa con palabras y números es solo la punta del iceberg*. Para ellos, el conocimiento es principalmente *tácito* (los contenidos no muy evidentes y difíciles de expresar). Este tipo de conocimiento es muy personal y no es fácil de plantear a través del lenguaje formal, por lo que resulta difícil transmitirlo y compartirlo con otros. La intuición, las ideas y las corazonadas subjetivas son parte de él. Además, este tipo de conocimiento tiene sus raíces en lo más profundo de las acciones y la experiencia individual, así como en los ideales, valores y emociones de cada persona.

*El conocimiento tácito puede dividirse en dos dimensiones: la dimensión técnica y la dimensión cognoscitiva.* La dimensión técnica incluye las habilidades no formales y difíciles de definir que se expresan en el término Know-how (saber cómo llevar a cabo una tarea o trabajo). Al mismo tiempo, el conocimiento tácito contiene una importante dimensión cognoscitiva. Esta incluye esquemas, modelos mentales, creencias y percepciones tan arraigadas en cada persona que casi siempre son ignoradas. La dimensión cognoscitiva refleja la imagen de la realidad (lo que existe, lo que es) y la visión del futuro (lo que debería ser). Aunque no se pueden enunciar fácilmente, estos modelos implícitos controlan la forma en que se percibe el mundo que nos rodea.

Por otro lado, el conocimiento explícito es conocimiento que puede ser transferido de un individuo a otro usando algún tipo de sistema de símbolos, como el documento escrito, memoria de patente, etc. Es un conocimiento que ha sido codificado de alguna manera y puede comunicarse o difundirse con facilidad. Se trata del conocimiento basado en datos concretos, con los que sería suficiente su conocimiento para el aprovechamiento de los mismos, sin necesidad de interpretación alguna, expresándolo de una manera simple.

Este modelo puede considerarse como un sistema de comunicación del cual se vale la correcta apreciación del conocimiento. Sus bases se sostienen sobre un diálogo constante entre la socialización, exteriorización, interiorización y combinación de conocimiento, que terminan

siendo medios por los cuales tienen lugar los procesos comunicativos.

La socialización es el proceso de adquirir conocimiento tácito a través de compartir experiencias por medio de exposiciones orales, documentos, manuales y tradiciones y que añade el conocimiento novedoso a la base colectiva que posee la organización (Va de tácito a tácito).

La exteriorización es el proceso de convertir conocimiento tácito en conceptos explícitos que supone hacer tangible mediante el uso de metáforas conocimientos de por sí difícil de comunicar, integrándolo en la cultura de la organización; es la actividad esencial en la creación de conocimiento (Va de tácito a explícito).

La combinación es el proceso de crear conocimientos explícitos al reunir conocimiento explícito proveniente de cierto número de fuentes, mediante el intercambio de conversaciones telefónicas, reuniones, correos y se puede categorizar, confrontar y clasificar para formar bases de datos para producir conocimiento explícito (Va de explícito a explícito).

La interiorización es un proceso de incorporación de conocimiento explícito en conocimiento tácito, que analiza las experiencias adquiridas en la puesta en práctica de los nuevos conocimientos y que se incorpora en las bases de conocimiento tácito de los miembros de la organización en la forma de modelos mentales compartidos o prácticas de trabajo (Va de explícito a tácito).

En resumen el modelo describe las cuatro combinaciones posibles entre los distintos tipos de conocimiento: de tácito a tácito, de tácito a explícito, de explícito a explícito y de explícito a tácito. Estas cuatro combinaciones son necesarias para la creación del conocimiento. El modelo SECI describe un proceso dinámico de autotranscendencia. La persona o el equipo va más allá del conocimiento al que está restringido, favoreciendo la creación activa de información dentro de su propia organización. Además, estas organizaciones pueden trascender sus propias fronteras haciendo partícipes a sus propios clientes y proveedores. El conjunto de las cuatro combinaciones es una especie de ciclo del conocimiento (Nonaka & Takeuchi, 1999).

Los autores del modelo también ofrecieron sus opiniones sobre los conceptos de información y conocimiento, sus semejanzas y diferencias. *"Nosotros consideramos que el conocimiento es un proceso humano dinámico de justificación de la creencia personal en busca de la verdad. El conocimiento es similar a la información y distinto de ella. En este punto, es necesario hacer tres observaciones"*. (Nonaka & Takeuchi (1999, p.63)

### Al respecto añaden:

1. Cuando se trata de conocimiento, a diferencia de la información, se trata de creencias y de compromisos. El conocimiento es una función de una postura, perspectiva o intención particular.
2. El conocimiento, a diferencia de la información, es acción. Siempre es conocimiento "hasta cierto punto."
3. El conocimiento, como la información, trata de significado, depende de contextos específicos y es relacional.

Según Nonaka (1999), "*en estos últimos años vivimos una intensa espiral del conocimiento, estamos en una economía donde la única certeza es la incertidumbre y en donde la única fuente de ventaja competitiva duradera es el conocimiento*".

El modelo que ellos ofrecen genera las ventajas competitivas de una empresa en el mercado, donde la comunión del conocimiento tácito de los empleados que la integran con el conocimiento explícito, transformado por la gestión, se convierte en conocimiento organizacional.

Un repaso de los supuestos de este modelo ubica en una propuesta conceptual para analizar la generación de conocimientos organizacionales que alude a la información y el conocimiento haciendo las necesarias distinciones, pero que no alude a la comunicación de manera directa. Como proceso queda enmascarada en términos como socialización, externalización, combinación e interiorización, sin embargo se da en todas en sus más disímiles sentidos el que permite la conversión y objetivación del conocimiento y su gestión.

#### 1. Puntos de convergencia

De una forma u otra ha quedado evidenciado que el proceso comunicativo, o sea, ese sistema integrado por actores con instrumentos que generan expresión en marcos de representaciones que las hacen más comprensibles o no, abierto a sistemas de referencia y al sistema social con quienes establece relaciones de interdependencia, y mediado por múltiples elementos que lo habilitan o constriñen, es básico en las relaciones humanas, a la vez que complejo por sus múltiples determinaciones.

La información para él resulta vital: "*conjunto estructurado de representaciones mentales y emocionales codificadas (signos y símbolos) y modeladas por y para la interacción social, que pueden ser registradas en cualquier soporte material y, por tanto, comunicadas de forma asíncrona y multidireccional. Y si bien la definición contempla el nexo que se establece entre la información y la interacción humana y social, cuestión representativa del*

*concepto de comunicación, eso no implica que se trate de nociones intercambiables, sino de construcciones en estrecha vinculación*". (Silva, 2009, p.30)

Esta asunción recupera postulados primordiales consecuentes con una lectura de lo comunicativo que *supone por definición las interacciones significativas*, una modalidad de acción que preestablece la participación de al menos dos actores en roles de Ego (Emisor) y Alter (Receptor), donde la mera capacidad de informar (configurar, dar forma a la información) y/o reconocer la información no es garante del acto comunicativo (Martín Serrano, 2007, p.39).

Martín Serrano (2007), sintetiza las *características que distinguen a las interacciones comunicativas*, en una contribución que se instituye como referente básico en la aproximación a la comunicación en tanto proceso esencialmente humano y social. Estas características son el intercambio de roles de emisión y recepción entre los agentes, carácter recurrente de la actividad comunicativa, capacidad de configuración de información de los agentes emisores, mutua regulación entre las formas de emisión y recepción, y vínculo entre autorregulación y heterorregulación de los comunicantes.

La comunicación remite, entonces, a un *proceso de transmisión de información entre agentes que comparten un conjunto de signos y reglas semióticas (sintácticas, pragmáticas y semánticas)*, cuya finalidad radica en la *construcción de sentido* en palabras de Silva (2009, p.30), lo cual es una expresión sumamente ligada a la interacción humana y social, concepto que integra a la información en la forma de mensajes o contenidos transmitidos, compartidos, o sea, comunicados.

Información y comunicación constituyen *dos conceptos operativos que sirven para designar y comprender un fenómeno humano y social, que consiste en la capacidad innata y adquirida de dar forma (ideas, sensaciones, emociones, etc.) y de interactuar con los otros o de poner en común aquello a lo que se da forma*". (Silva, 2009, p.30)

Teniendo en cuenta esta revisión de los cimientos conceptuales acerca de la información y la comunicación, a raíz de encuadres distanciados de los paradigmas hegemónicos, el propio autor defiende la pertinencia de la noción de info-comunicación<sup>3</sup> (Silva, 2009), con el objetivo de preservar el carácter fenoménico y procesual de esas

3 Si bien como término está más asociado a las acciones de las telecomunicaciones y con ello más a la distribución que a la producción de expresiones que hacen uso del recurso información, en palabras de Martín Serrano (1990).

denominaciones, coherente con “abordajes horizontales y transversales a toda la actividad humana y social”. (Silva, 2006, p.27)

El fenómeno info-comunicacional apunta hacia “la capacidad simbólica (humana y social) de dar forma mental a ideas y emociones, y de transmitir las a los demás mediante una efectiva interacción, es decir, a través de un intercambio recíproco de sentido (comunicación)”; e incluye, además, lo relacionado con “la materialización o fisicalización de los signos y símbolos”. (Silva, 2006, p.32)

Según Marrero (2013), el enunciado, aunque apoyado en construcciones operativas, milita con aportaciones notorias que priorizan el sentido substancialmente humano de la comunicación, en tanto proceso que interviene en la *hominización* –transformación biológica de los sujetos- y la *humanización* –creación de sociedades, regulación y normalización, creencias y valores- (Martín-Serrano, 2007, p. 165).

De igual forma se reconcilian los cuerpos categoriales asociados a lo informativo y la mediación tecnológico-documental si se comprende que “el principal rasgo que distingue a la comunicación humana (...) es la incorporación de las técnicas a la producción, la difusión y la recepción de las señales, mediante el empleo de herramientas”.

De estas aportaciones se derivan premisas para el diagnóstico crítico de los supuestos teóricos y conceptuales antológicos, y para la aproximación a modelos de análisis integradores que mitiguen la impronta de la disciplinarización científica más enraizada. El esfuerzo por acreditar la interdependencia entre información y comunicación desde y en lo humano y lo social, resulta aún más revelador si se atiende, además, a la información en su acepción más directamente asociada al conocimiento –información-conocimiento, tal y como expone Silva (2003), 23-, unido a una proyección de lo comunicativo como entidad que involucra a agentes y contextos en interacción multidimensional; todo ello sin desconocer el valor sustantivo de la materialidad.

En respuesta a ello corresponde ir construyendo los puentes necesarios entre la información y la comunicación. Más que ello, ir estableciendo las interrelaciones donde tienen cabida y hacer visibles las que existen según áreas de desempeño y conexiones conceptuales. Todo lo cual tendrá éxito en la medida que nos acerquemos a una noción integrada de conocimiento/información y su distinción de los procesos de cognición. En palabras del profesor portugués Armando Malheiro Da Silva para evitar construcciones que acentúen los sesgos del fisicalismo en la conceptualización de las categorías del campo informacional.

La información, plantea este profesor, “es sinónimo de conocimiento (explícito) y de dato (cualquier representación codificada por más ínfima que sea), y se contrapone a la cognición (conocimiento implícito o tácito y definible como función que realiza el conocimiento, material, por cuanto determinada, fisiológicamente, por las estructuras y por los modos de funcionamiento del cerebro) y, también, a dato, entendido como impulso físico o natural”. (Silva, 2009, pp.30-31), lo que para Martín Serrano supone la señal expresiva, que no es igual a expresión acabada (2007).

## CONCLUSIONES

No se puede afirmar que el proceso comunicativo sea obviado en el proceso de creación y gestión del conocimiento y mucho menos que no sea referido. Tampoco en la dirección inversa, o sea, que el proceso comunicativo ignore su capacidad para generar y compartir el conocimiento.

Lo que sí es un hecho demostrado en el análisis formulado es que desde el punto de vista disciplinar no se hacen visibles las conexiones existentes de manera conceptual entre el proceso comunicativo y la creación y gestión del conocimiento. Resulta evidente el uso de términos distintos para llamar a la misma cosa, lo cual no es un simple hecho léxico, es una realidad teórica que como modelos-construcciones realizadas por los investigadores corren el riesgo de representar y describir realidades distintas y por tanto, mostrar relaciones poco claras de variables que caracterizan el proceso que expresan.

Desde la arista práctica genera disociación y confusión, por tanto, la sobrestimación de uno por otro cuando en la realidad son una unidad indisoluble que como tal debe ser enfocada y gestionada. De lo contrario todo resultado esperado de su tratamiento quedará por debajo de las necesidades reales y expectativas de eficiencia que pueden generar. Desde la perspectiva académica continúa reforzando una visión especializada y disciplinar, ahí donde emerge la complejidad que convoca a ser observada y abordada con justeza.

Válidas, entonces resultan las apuestas, ya expresadas por algunos autores, por la integración información/comunicación que no es igual a disolución, sino a la complementariedad que se aproxime a modelos de análisis integradores que atemperen la impronta de la disciplinarización científica que impregna las prácticas investigativas y académicas en general, y en estas áreas de prácticas profesionales y reflexiones teórico- metodológicas.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Black, D., & Synan C. (1997). The learning organisation: the sixth discipline. *Management Accounting*, 75(10), pp. 70-72.
- Castells, M. (1999). *La era de la información: economía, sociedad y cultura* (Vol. 1). Madrid: Siglo Veintiuno Editores.
- Costa, J. (2015). *El paradigma DIRCOM. El nuevo Mapa del Mundo de la Comunicación y el management estratégico global*. Barcelona: Costa Punto Com Editor.
- Drucker, P. (1993). *Post-Capitalist Society*. Oxford: Butterworth Heinemann.
- Grant, R. (1997). The knowledge- Based View of The Firm: Implications for Magnagement Practice, *Long Range Planning*, 30 (3), pp. 450-454.
- Kuznets, S. (1966). *Modern Economics Growth M: Rate, Structure and Spread*. New Haven: Yale University Press.
- Lehtonen, M. (2009). Nonaka's knowledge creation theory revisited: A Semiotic. Analysis of Communicating Knowledge in a Geographically Dispersed Team, Helsinki, School of Economics. Recuperado de [https://www.academia.edu/197587/Nonaka\\_s\\_knowledge\\_creation\\_theory\\_revisited\\_a\\_semiotic\\_analysis\\_of\\_communicating\\_knowledge\\_in\\_a\\_geographically\\_dispersed\\_team](https://www.academia.edu/197587/Nonaka_s_knowledge_creation_theory_revisited_a_semiotic_analysis_of_communicating_knowledge_in_a_geographically_dispersed_team)
- Marrero, L. (2013) Cuando los mapas se convierten en redes. Acercamiento a referentes teórico-metodológico que tributan a la concepción del usuario en ambientes reticulares digitales. Tesis de Maestría en Ciencias de la Comunicación. La Habana: Universidad de La Habana.
- Martín-Serrano, M. (2007). *Teoría de la comunicación. La comunicación, la vida y la sociedad*. Madrid: Mc Graw Hill.
- Martín-Serrano, M., Piñuel, J. L., Arias, M. A., & Gracia, J. (2005). *Teoría de la comunicación. Epistemología y análisis de la referencia*. La Habana: Pablo de la Torriente Brau.
- Marx, C., & Engels, F. (1977). *La ideología Alemana*. La Habana: Ciencias Sociales.
- Nonaka, I., & Takeuchi, H. (1999). *La organización creadora de conocimiento*. México: OXFORD University Press.
- Núñez, I (2006). El Tao de las ciencias y profesiones de la información. La tríada esencial: información-comunicación- conocimiento. *Acimed*, 14 (3). Recuperado de [http://bvs.sld.cu/revistas/aci/vol14\\_3\\_06/aci12306.htm](http://bvs.sld.cu/revistas/aci/vol14_3_06/aci12306.htm)
- Silva, A. M. D. (2003). Conhecimento/Informação: sinonímia e/ou diferenciação?. En G. M. Rodrigues y I. L. Lopes (Coords.), *Organização e representação do conhecimento na perspectiva da Ciência da Informação*. *Estudos em Ciência da Informação*, 2, pp. 23-41). Brasília: Thesaurus.
- Silva, A. M. D. (2005). Entrevista com Armando Malheiro da Silva. Entrevista personal con S. Conde, J.C. Cardoso y A. Silva. *Arquivística.net*, 1 (1), pp. 7-30. Recuperado de <http://www.arquivistica.net/ojs/include/getdoc.php?id=48&article=4&mode=pdf>
- Silva, A. M. D. (2006). *Informação e Comunicação: as duas faces de Jano*. Prisma.com, (2), pp. 3-32. Recuperado de <http://repositorioaberto.up.pt/bitstream/10216/26181/2/000106377.pdf>
- Silva, A. M. D. (2007). *Ciência da Informação e Sistemas de Informação: (re) exame de uma relação disciplinar*. Prisma.com, (5), pp. 2-47. Recuperado de <http://revistas.ua.pt/index.php/prismacom/article/view/657/pdf>
- Silva, A. M. D. (2009). *Informação y comunicação como projecto epistemológico em Portugal e no Brasil*. En Z. Duarte y L. Farias (Eds.), *A medicina na era da informação*. Salvador: EDUFBA.
- Silva, A. M. D. (2010). *Mediações e mediadores em Ciência da Informação*. Prisma.com, (9), pp. 1-37. Recuperado de <http://revistas.ua.pt/index.php/prismacom/article/view/700/pdf>
- Wersig, G. (1993). *Information Science: the study of post-modern knowledge usage*. *Information Processing and Management*, 29(2), pp. 229-39. Recuperado de <http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/030645739390006Y>