

Auditoría del conocimiento en el Centro de Estudios de Gobierno Digital

Knowledge audit at the Center for Digital Government Studies

Amanda Águila Domínguez

amandaguila2015@gmail.com • <https://orcid.org/0009-0005-8564-6859>

Magda León Santos

mlsan1970@gmail.com • <https://orcid.org/0000-0002-7564-8050>

Thais Massiel Pérez Vargas

thaismassiel@gmail.com • <https://orcid.org/0000-0002-9966-1399>

FACULTAD DE COMUNICACIÓN. UNIVERSIDAD DE LA HABANA

Recibido: 2024-12-14 • Aceptado: 2024-06-19

RESUMEN

La realización de auditorías del conocimiento constituye el paso inicial de cualquier acción vinculada a la gestión del conocimiento, lo cual asegura que el conocimiento se gestione cada vez mejor y reporte importantes beneficios en el desarrollo de las organizaciones. Ante la necesidad de continuidad de mejora del proyecto Observatorio Científico de Gobierno Digital de Cuba y la solicitud de continuar las investigaciones realizadas en el Centro de Estudios de Gobierno Digital, este trabajo tiene como objetivo realizar una auditoría del conocimiento en el Centro de Estudios de Gobierno Digital. En ese sentido, se trazan los pasos metodológicos para la aplicación de la auditoría y se presentan los resultados que conforman el informe final de la auditoría, la cual se sustenta en la metodología de Ponjuán (2018) para develar el conocimiento en los procesos principales, y se utiliza el cuestionario como instrumento metodológico, compuesto por variables concebidas por Ponjuán (2018). La auditoría de conocimiento en el Centro de Estudios logra identificar los principales conocimientos que poseen los miembros en tres niveles (básico, avanzado y experto) y también se aprecian los vacíos de conocimiento. Se puede constatar el desarrollo profesional de los miembros, así como el intercambio de conocimientos en tres niveles diferentes.

Palabras clave: auditoría del conocimiento, auditoría, conocimiento, gestión del conocimiento, Centro de Estudios de Gobierno Digital.

ABSTRACT

The knowledge audit constitutes the initial step of any Knowledge Management action, which ensures that knowledge is managed better and brings important benefits in the development of organizations. Therefore, given the need for continuity of improvement of the Scientific

Observatory of Digital Government of Cuba project and the request to continue the research carried out, this work aims to carry out a knowledge audit in the Center for Digital Government Studies. To do this, the methodological steps for the application of the audit are determined, and the results that make up the final audit report are analyzed. It relies on Ponjuán (2018) methodology to reveal knowledge in the main processes. The questionnaire is used as a methodological instrument, composed of variables conceived by Ponjuán (2018). The knowledge audit in the Study Center manages to identify the main knowledge that members have at three levels (Basic, Advanced and Expert) and the knowledge gaps are also appreciated. The professional development of the members could be verified, as well as the exchange of knowledge at three different levels.

Keywords: Knowledge, Knowledge management, Knowledge audit, Audit, Center for Digital Government Studies.

INTRODUCCIÓN

La gestión del conocimiento permite identificar el conocimiento organizacional y el del entorno, que necesita la organización para poder adquirirlo, compartirlo y que sus miembros la usen para crear nuevo conocimiento y lograr el éxito de la organización. Según León, Ponjuán y Rodríguez (2006), la gestión del conocimiento se basa en los procesos estratégicos: identificación, adquisición, desarrollo, distribución, uso, retención y medición.

A decir de Hylton (2002), las auditorías del conocimiento constituyen el paso inicial de una estrategia o programa de gestión del conocimiento. Según Dalkir (2005), no se debe efectuar un programa o sistema de gestión del conocimiento sin antes haber realizado una auditoría del conocimiento.

«La auditoría del conocimiento, orientada hacia los procesos principales, identifica los conocimientos, habilidades, actitudes e informaciones [...]» en las actividades de las organizaciones (Ponjuán, 2018, p. 9). Es concebida también como «[...] una especie de radiografía que identifica la realidad interna y muestra los problemas a los cuales enfrentarse; lagunas de conocimientos en determinados procesos o conocer quienes poseen las mayores fortalezas en cuanto a conocimiento [...]» (Hernández y Ponjuán, 2019, p. 317).

El Centro de Estudios de Gobierno Digital, con sede en la Facultad de Comunicación de la Universidad de La Habana, entre algunas de las funciones que realiza, trabaja en el monitoreo y la vigilancia del estado y la evolución del gobierno electrónico, abierto y digital en Cuba, para una mejor comprensión del estado de desarrollo del tema y las tendencias internacionales.

En 2021 se realizaron tesis de licenciatura en la Facultad de Comunicación, para proponer un Sistema de Gestión del Conocimiento y diseñar estrategias de gestión del conocimiento del Centro de Estudios de Gobierno Digital. Hasta el momento no se ha encontrado ninguna investigación que vincule la auditoría del conocimiento con el Centro de Estudios de Gobierno Digital. Por ello, ante la necesidad de continuidad de mejora del proyecto Observatorio Científico de Gobierno Digital de Cuba y la solicitud de continuar las investigaciones realizadas en el Centro de Estudios, se propone realizar una auditoría del conocimiento en el Centro de Estudios de Gobierno Digital,

la cual permite identificar el conocimiento en los procesos de la gestión del conocimiento, develando así los conocimientos que posee cada trabajador del lugar, los vacíos de conocimiento, las barreras que impiden el buen desarrollo de las funciones del centro y sus fortalezas; además, asegura la apropiada inversión para la implementación de un sistema o estrategias de gestión del conocimiento en la organización. Los elementos mencionados otorgan gran importancia a este trabajo.

METODOLOGÍA

La investigación es descriptiva, con un enfoque mixto de investigación, pues las técnicas de recogida de información empleadas son tanto cuantitativas como cualitativas. Constituye un diseño transversal, la investigación es aplicada y resulta un estudio no experimental de campo.

Para la búsqueda, recuperación y revisión de las fuentes bibliográficas se puso en práctica el análisis documental. Con el objetivo de obtener resultados, se diseñó un cuestionario como instrumento metodológico, compuesto por variables para el diagnóstico. Se trabajó con una muestra formada por el 100 % de la población y los siete profesionales que integran el colectivo de trabajo del Centro de Estudios de Gobierno Digital.

El centro tiene entre sus múltiples actividades la docencia e investigación y está enclavado en una organización con fines docentes e investigativos. Es por ello que se selecciona la metodología de Ponjuán (2018), pues se enfoca en los procesos principales y el desarrollo profesional; su aplicación es viable en cualquier institución que intente identificar los conocimientos presentes en esos procesos. Según Ponjuán (2018), esta metodología considera un conjunto de elementos internos vinculados a los procesos principales y un conjunto de factores que muestran el valor del capital humano, como es el desarrollo profesional con diferentes dimensiones. Además, esta metodología también fue aplicada en el contexto de una institución docente.

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Las etapas que guían la investigación son:

- Etapa I. Análisis de la información organizacional
- Etapa II. Elaboración y aplicación del instrumento
- Etapa III. Análisis de resultados

Etapa I. Análisis de la información organizacional

El Centro de Estudios de Gobierno Digital, abordando sus aristas esenciales de desarrollo, se caracteriza por: docencia, investigación y monitoreo científico y de políticas públicas. Además, se identifica la estructura organizativa, teniendo en cuenta los procesos de gestión en sus distintos niveles: procesos de apoyo (gestión tecnológica, de proyectos, de recursos humanos, de información estratégica y gestión documental); procesos clave (monitoreo de avances y desarrollo, investigación y formación sobre gobierno digital en Cuba) y procesos estratégicos (planificación estratégica).

Etapa II. Elaboración y aplicación del instrumento

Se diseña un cuestionario como instrumento metodológico, compuesto por variables para el diagnóstico. La muestra está conformada por el total de profesionales (siete) que integran el colectivo del Centro de Estudios de Gobierno Digital. Para la determinación de las variables que conforman el cuestionario, se decide utilizar los

concebidos por Ponjuán (2018), que responden a la metodología seleccionada para la investigación y por la correspondencia de espacios docentes estrechamente cercanos. Esas variables se pueden citar como muestra la tabla 1.

Tabla 1. Variables empleadas en la realización del cuestionario

Variables	Descripción
Caracterización del capital humano	-Formación universitaria -Funciones y Categorías docentes -Participación en proyectos específicos
Procesos organizacionales	-Identificación de conocimientos empleados en los procesos de gestión del centro -Identificación de conocimientos que poseen los miembros de la organización que no emplean en los procesos principales
Vínculos con la docencia o la investigación	-Asignaturas dictadas en los últimos 3 años y lugar donde fue dictada -Tesis tutoradas (que se hayan defendido) en los últimos cursos, teniendo en cuenta los niveles (diploma, maestría, doctorado) -Temáticas de investigación, donde ve reflejados sus trabajos -Artículos, libros y capítulos de libros publicados en el período del 2020 a 2022 y artículos presentados a publicaciones, en arbitraje, edición
Crecimiento profesional	-Cursos de superación, capacitación, o estancias de investigación/desarrollo (2020 y 2022) -Autores leídos recientemente -Membresía a asociaciones profesionales de la especialidad -Visibilidad profesional en redes sociales
Procesos de socialización del conocimiento	- Identificación de las personas con quienes intercambian conocimientos sistemáticamente a nivel del centro, de la facultad, del país e internacionalmente

Para su ejecución, se distribuye el cuestionario a los miembros del centro y se participa presencialmente para explicar las dudas particulares que van surgiendo. Los resultados contienen el 100 % de la población.

Etapa III. Análisis de resultados

A partir de los siguientes resultados se presenta el Informe Final de Auditoría, teniendo en cuenta las variables antes expuestas. Es importante señalar que estas variables no responden a un proceso específico de la gestión del conocimiento, ya que estos constituyen un ciclo sinérgico, holístico y continuo orientado a obtener información referente a identificación, adquisición, desarrollo, distribución, retención, uso y medición.

Caracterización del capital humano

El 71 % son graduados de la especialidad de Ciencias de la Información. El total de trabajadores del centro trabaja en proyectos de desarrollo, 85 % ejercen funciones investigativas y 14 % tiene función directiva. Así mismo, cuatro trabajadores están vinculados a la docencia.

Procesos organizacionales

En primer lugar, se puede constatar que en mayor medida los trabajadores se encuentran vinculados al proceso de gestión tecnológica y en menor medida al proceso de gestión de recursos humanos. Los resultados siguientes tributan a la identificación de conocimientos existentes en el centro, así como de los vacíos de conocimiento:

- Identificación de conocimientos empleados en los procesos de gestión del centro: se identifican los conocimientos básicos, avanzados y expertos, que refieren en cada uno de los procesos de gestión del centro, permitiendo así inferir el dominio existente o requerido para el desarrollo de la actividad.
- Identificación de conocimientos que poseen los miembros de la organización que no emplean en los procesos principales: se realiza un mapa de conocimientos (figura 1), que refleja los niveles de conocimiento básico, avanzado y experto (representados por colores), que desarrollan los miembros del centro en los procesos organizacionales a los cuales se vinculan. Además, se aprecian los vacíos de conocimiento (representados en color gris), lo cual posibilita saber cuáles de estos conocimientos deben ser desarrollados o adquiridos. Se utiliza una leyenda que refleja por colores los niveles de conocimiento y vacíos de conocimiento. Los miembros de la organización identifican vacíos de conocimiento que permiten el mejor desempeño de estos en las actividades que realizan y en los procesos a los que tributan. Estos vacíos representan una oportunidad para desarrollar acciones de superación, talleres y cursos que permitan compartir el conocimiento entre los miembros, así como desarrollar conocimientos.

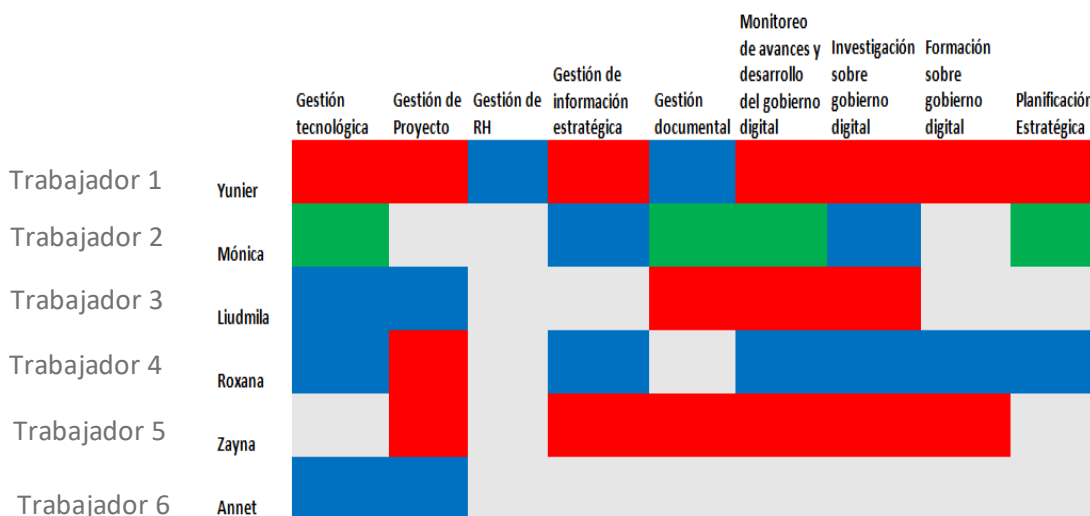


Fig. 1 Mapa de conocimiento de los procesos organizacionales y de sus vacíos de conocimiento.

Vínculos con la docencia o investigación

Los siguientes resultados tributan al desarrollo, la retención y la distribución de los conocimientos en el centro:

- Asignaturas dictadas en los últimos 3 años y lugar donde fueron dictadas: resultan relevantes los resultados, pues denotan experticia en temas que se vinculan a la actividad del Centro de Estudios; además, demuestra el desarrollo y aprendizaje de sus miembros, así como la participación en una de las actividades priorizadas del centro.

- Tesis tutoradas (que se hayan defendido) en los últimos cursos, teniendo en cuenta los niveles (diploma, maestría, doctorado): estas tesis tributan al desarrollo del proyecto del Observatorio Científico de Gobierno Digital, por lo que pueden constituir el patrimonio de su actividad formativa e investigativa y contribuir al desarrollo de su capital intelectual.
- Temáticas de investigación donde ve reflejados sus trabajos: las temáticas de investigación que más se abordan en el centro son: información y comunicación para la Administración Pública; gestión documental, de información y del conocimiento; gestión de información en las organizaciones; vigilancia e inteligencia organizacional; gobierno digital; gobierno abierto. Este aspecto puede constituir una estrategia de desarrollo para potenciar los conocimientos del centro.
- Artículos, libros y capítulos de libros publicados en el período de 2020 a 2022 y artículos presentados a publicaciones, en arbitraje, edición: los resultados permiten denotar la actividad investigativa y la retención y distribución de los conocimientos de sus miembros. Las publicaciones de los resultados de trabajo es una forma de visibilizar los resultados y mostrar los niveles de experticia de sus miembros con determinados conocimientos. En este sentido, se propone que las publicaciones que se realicen tributen a las temáticas de investigación establecidas en el centro.

Crecimiento o desarrollo profesional

Estos resultados tributan a la adquisición de conocimiento y a su desarrollo:

- Cursos de superación, capacitación o estancias de investigación/desarrollo (2020 y el 2022): se puede decir que entre los profesionales del centro no ha faltado la voluntad y el interés del crecimiento personal, a partir de cursos de superación, talleres y otras vías, mediante las cuales se pueden obtener conocimientos.
- Autores leídos recientemente: para obtener estos resultados se realiza una red de relaciones de consulta, con el objetivo de conocer a los autores, las personalidades del gremio y las tendencias de temas innovadores. Con ello se puede inferir si resulta necesario diversificar las fuentes consultadas, teniendo en cuenta el carácter estratégico de la entidad.
- Membresía a asociaciones profesionales de la especialidad: este aspecto permite develar la importancia de involucrar a los miembros de la organización en las asociaciones profesionales, con el objetivo de transferir, identificar, adquirir y desarrollar sus conocimientos.
- Visibilidad profesional en redes sociales: las redes sociales contribuyen a consolidar la identidad y visibilidad profesional. Este aspecto devela que el total de profesionales del centro tiene presencia en Facebook y LinkedIn (figura 2).

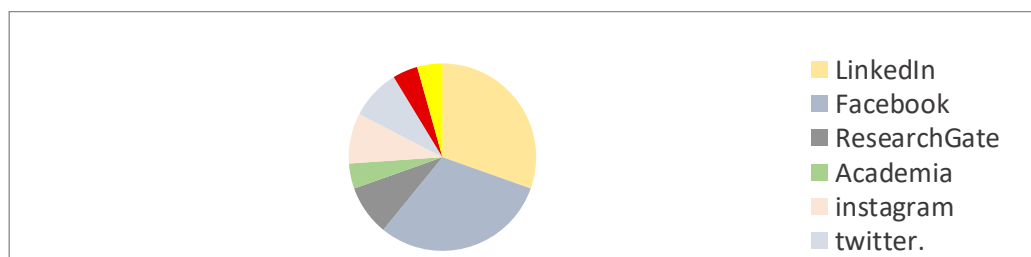


Fig. 2 Visibilidad profesional en redes sociales.

Socialización del conocimiento

Los resultados siguientes reflejan la distribución de conocimientos en el centro:

- Identificación de las personas con quienes intercambian conocimientos sistemáticamente a nivel del centro, la facultad, el país e internacionalmente: se realizan mapas de intercambio de conocimiento, que permiten reflejar que el intercambio en el centro (figura 3) es de 58 %, mientras que el intercambio en el país es de 22 %; el intercambio en la facultad es de 18 % y a nivel internacional es de 1,3 %.

Estos resultados denotan que se está trabajando en el intercambio de conocimientos, como tendencia favorable para el centro, aunque puede ser mayor a niveles nacionales e internacionales, lo que permite potenciar los niveles de conocimiento y en este sentido su accionar y desarrollo.

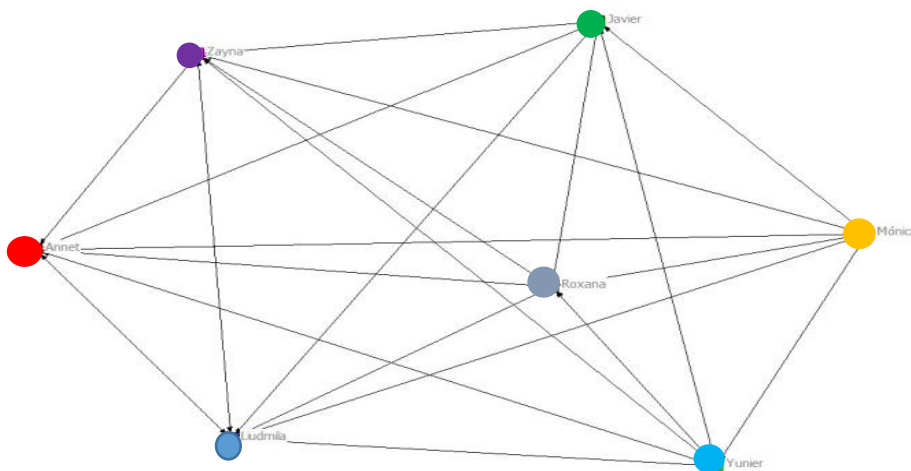


Fig. 3 Mapa de intercambio de conocimiento en el colectivo del Centro de Estudios de Gobierno Digital.

CONCLUSIONES

La Auditoría de Conocimiento en el Centro de Estudios de Gobierno Digital, apoyada en la metodología de Ponjuán (2018) y guiada por una serie de pasos metodológicos, logra identificar los principales conocimientos que poseen los miembros de la organización en sus diferentes niveles (básico, avanzado y experto). De igual forma, se aprecian los vacíos de conocimiento y aquellos que poseen y no utilizan en la organización, los cuales han sido representados a través de un mapa de conocimiento.

En casi la totalidad de profesionales del centro, se puede decir que no ha faltado la voluntad y el interés por el crecimiento personal, a partir de cursos de superación, talleres, seminarios y posgrados, mediante los cuales se pueden obtener conocimientos. A partir de los resultados se pudo constatar el intercambio de conocimientos en tres niveles diferentes, representado a través de herramientas de identificación del conocimiento. A nivel de centro el intercambio fue superior (58,3 %) al intercambio en el país (22,2 %), en la facultad (18 %) y a nivel internacional (1,3 %).

La auditoría de conocimiento en el Centro de Estudios de Gobierno Digital constituye un paso esencial para la aplicación de futuras acciones que permitan la formulación de estrategias y el desarrollo de la gestión de conocimiento desde los procesos estratégicos (identificación, adquisición, desarrollo, difusión, retención y uso).

AGRADECIMIENTOS

Al Centro de Estudios de Gobierno Digital y a su director, Yunier Rodríguez Cruz, por las contribuciones realizadas a esta investigación.

REFERENCIAS

- Aguilar Díaz, A., León Santos, M. y Torres Ponjuán, D. (2020). Auditoría del conocimiento en gobiernos locales: el caso del Gobierno Municipal de Centro Habana. Alcance. Revista Cubana de Información y Comunicación, 9(23): 220-232. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S241199702020000200220
- Dalkir, K. (2005). Knowledge Management in Theory and Practice. McGill University.
- Hernández Barrios, A. y Ponjuan, G. (2019). Auditoría del conocimiento enfocada a los procesos principales y capital humano. Un estudio de caso en la Biblioteca Nacional de Cuba. Bibliotecas. Anales de Investigación; 15(3): 315-332
- Hylton, A. (2002). A KM initiative is unlikely to succeed without a knowledge audit. [Archivopdf] http://www.providersedge.com/docs/km_articles/km_initiative_unlikely_to_succeed_without_a_k_audit.pdf
- Hylton, A. (2002). Measuring & Assessing Knowledge-Value & the Pivotal Role of the Knowledge Audit. [Archivo pdf] http://providersedge.com/docs/km_articles/Measuring_&_Assessing_K-Value_&_Pivotal_Role_of_K-Audit.pdf
- León Santos, M., Ponjuán Dante, G., & Rodríguez Calvo, M. (2006). Procesos estratégicos de la gestión del conocimiento. ACIMED, 14(2). http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S102494352006000200008&lng=es&tlng=es
- Observatorio de Gobierno Digital (2020). Centro de Estudios de Gobierno Digital <http://gobiernodigital.fcom.uh.cu>
- Pérez Vargas, T. (2021). Diseño de estrategia de Gestión del Conocimiento para el Observatorio de Gobierno digital en Cuba. Tesis de Licenciatura, Facultad de Comunicación, Universidad de La Habana.
- Ponjuán, G. (2018). Diseño de una auditoría del conocimiento organizacional orientada hacia los procesos principales y el desarrollo profesional. Revista Cubana de Información en Ciencias de la Salud, 29(3).
- Ponjuán Dante, G. y Magda, L. S. (2020). Auditoría del conocimiento en una institución docente. Experiencias. ALCANCE Revista Cubana de Información y Comunicación 9(23): 203-219.
- Salas García, G. y Ponjuán Dante, G. (2014). Auditoría del conocimiento orientada a procesos principales en un área biomédica. Revista Cubana de Información en Ciencias de la Salud 25(3): 303-316.
- Velázquez Cruz, I. (2021). Sistema de Gestión del Conocimiento: propuesta para el Observatorio del Centro de Estudios de Gobierno Digital en Cuba. Tesis de Licenciatura, Facultad de Comunicación, Universidad de La Habana.

Copyright © 2024, Autores: *Águila Domínguez, Amanda, León Santos, Magda, Pérez Vargas, Thais Massiel*



Este obra está bajo una licencia de Creative Commons Atribución-No Comercial 4.0 Internacional