

Evolución de los estudios académicos sobre gestión del conocimiento y su efecto en organizaciones cubanas

Evolution of Academic Studies on Knowledge Management and the Effect on Cuban Organizations

Gloria Ponjuan Dante^{1*} <https://orcid.org/0000-0003-2063-0934>

Claudia Thomas Cuni² <https://orcid.org/0000-0002-9732-505X>

¹Universidad de La Habana, Facultad de Comunicación, Departamento de Ciencias de la Información. La Habana, Cuba.

²Centro Nacional de Información de Ciencias Médicas, Departamento de Servicios Especiales de Información. La Habana, Cuba.

*Autor para la correspondencia: gponjuan@infomed.sld.cu

RESUMEN

Se realizó un análisis de las investigaciones académicas sobre Gestión del Conocimiento desarrolladas por la Facultad de Comunicación de la Universidad de La Habana en los niveles de diploma, maestría y doctorado entre el 2000 y el 2020 con el objetivo de valorar la situación de este campo de estudios. Para ello se definieron determinadas variables como: temas y subtemas tratados, tutores que guiaron las investigaciones y etapas de los estudios. Se utilizaron las versiones digitales de las tesis, debido a que no se tuvo acceso a los originales por la situación de la pandemia de la COVID-19. Los métodos empleados fueron el análisis documental y el cuestionario, aplicado a un grupo de instituciones cubanas que introdujeron este proceso en su gestión con la finalidad de valorar su efecto en el quehacer de los centros. Dentro de los resultados se precisaron los temas más productivos en cada nivel y se identificaron los principales tutores que asumieron las investigaciones. Estas tesis han tenido como objeto de estudio a organismos centrales y sus dependencias, institutos de investigación, empresas productivas de subordinación nacional y centros especializados en servicios de información. Los aspectos analizados en este estudio reflejan el esfuerzo

desarrollado durante más de 20 años para conocer a cabalidad los enfoques de la Gestión del Conocimiento y obtener mejores resultados en la toma de decisiones, la innovación y el desarrollo profesional.

Palabras clave: gestión del conocimiento; tesis de pregrado; tesis de posgrado; escenarios organizacionales.

ABSTRACT

An analysis of the academic research on Knowledge Management developed by the Faculty of Communication of the University of Havana was carried out, at the diploma, master's and doctoral levels, from 2000 to 2020 with the objective of assessing the situation of this field of studies. To this end, certain variables were defined, such as: topics and subtopics covered, tutors who guided the investigations, and stages of the studies. The digital versions of the theses were used, since there was no access to the originals due to the COVID-19 pandemic situation. Documentary analysis and the questionnaire were the methods used. The questionnaire was applied to a group of Cuban institutions that introduced this process in their management in order to assess the effect on their work. From the results, the most productive topics at each level were specified and the main tutors who assumed the investigations were identified. These theses have had, as their object of study, central organizations and their dependencies, research institutes, productive companies of national subordination and specialized centers in information services. The aspects analyzed in this study reflect the effort developed over more than 20 years to fully understand Knowledge Management approaches and to obtain better results in decision-making, innovation and professional development.

Keywords: knowledge management; undergraduate thesis; postgraduate thesis, organizational scenarios.

Recibido: 11/10/2022

Aceptado: 01/02/2023

Introducción

La gestión del conocimiento ha sido abordada por diversos autores desde finales del siglo XX hasta la actualidad. Tomando como referencia el criterio de un conjunto de investigadores^(1,2,3,4,5,6,7,8,9,10) se puede definir y caracterizar de la siguiente manera:

- Es una capacidad orgánica, un proceso sistemático e integrador, un arte creador de valor, un conjunto de prácticas, una tecnología, una filosofía gerencial, un movimiento social y un campo disciplinar.
- Coordina una serie de actividades y se apoya en un grupo de herramientas, técnicas y metodologías.
- Permite a la entidad identificar, adquirir, desarrollar, compartir/distribuir, usar, retener y medir los conocimientos tácitos y explícitos tanto individuales como colectivos.
- Su fin es materializar dichos conocimientos en productos, servicios y sistemas, así como facilitar el desarrollo de la innovación, la investigación y la introducción de nuevos enfoques profesionales.
- Fomenta:
 - ✓ El aprovechamiento de las capacidades intelectuales,
 - ✓ el desarrollo del aprendizaje,
 - ✓ la potenciación de la creatividad y
 - ✓ la invención en forma continua y constante.
- Los principales beneficios que aporta a la organización son:
 - ✓ Llevar a cabo sus actividades presentes y desarrollar sus planes futuros,
 - ✓ ser más efectiva, eficiente y productiva,
 - ✓ cumplir con sus objetivos y metas,
 - ✓ mejorar la comprensión de los trabajadores en un área específica de interés,
 - ✓ desarrollar iniciativas en múltiples ámbitos y en diferentes niveles, y

✓ enfrentar desafíos.

Realizar un levantamiento de información en las organizaciones para precisar “qué conocimiento existe, quién lo posee, cómo se crea, dónde se almacena, cómo fluye entre sus miembros y cómo se utiliza; es decir, hacer un estudio del conocimiento organizacional y de cómo se gestiona”⁽¹¹⁾ es de suma importancia y esto se hace posible mediante las auditorías del conocimiento, las cuales constituyen el “primer paso en una iniciativa o programa de gestión del conocimiento”.⁽¹²⁾

Estas miradas ayudarían a dar respuesta a las siguientes preguntas:⁽⁷⁾

- ¿Qué tipo de conocimiento tenemos en la organización? ¿Quién más lo posee? ¿Cuál es el conocimiento que ofrece oportunidades para desarrollar nuevos productos en plazos cortos? ¿Existe dentro de la organización el conocimiento que permita cambiar el mercado a largo plazo?
- ¿Cuáles áreas de conocimiento deben ser desarrolladas en el futuro cercano? ¿Cuáles deben ser desarrolladas por nuestra organización y cuáles desarrollarán otras organizaciones? ¿Cuál será el conocimiento dominante en el mercado en los próximos años en forma de productos y servicios?
- ¿Cómo se va a desarrollar este nuevo conocimiento? ¿Tendrá que trabajar nuestra organización junto a otras? ¿Podrán organizarse cursos de adiestramiento? ¿Quién podrá desarrollar el conocimiento dentro de la organización?
- ¿Cómo puede transferirse mejor el conocimiento existente a los colegas y nuevos trabajadores? ¿Cómo podemos hacer el conocimiento más accesible hacia otros en la organización? ¿Cómo documentar nuestro propio conocimiento a fin de poder usarlo posteriormente?
- ¿Cómo estar seguros que se aplica todo el conocimiento disponible cuando se elabora un producto? ¿Cómo puedo asegurar una respuesta rápida a un asunto con el que esté tratando?

Se efectuó un levantamiento de las tesis a nivel de pregrado y posgrado (maestrías y doctorados) realizadas en la Facultad de Comunicación de la Universidad de La Habana

sobre la Gestión del Conocimiento durante los años comprendidos entre el 2000 y el 2020, para identificar temas y subtemas tratados, tutores y entidades beneficiadas, con el propósito de determinar el alcance de esta. Los objetivos de la investigación fueron diagnosticar el estado actual de la Gestión del Conocimiento en los escenarios organizacionales cubanos de diferente tipo, así como las características identificativas de dicho proceso en el contexto evaluado y los aportes de estos estudios al campo profesional. La investigación presente es un reflejo de las aportaciones científicas que se pueden hacer desde la academia al análisis sistemático de la evolución y desarrollo del campo de la Gestión del Conocimiento.

Métodos

Para un análisis de este campo de estudio, se consideraron dos líneas importantes: el análisis de las tesis defendidas durante el período estudiado en pregrado (diploma) y posgrado (maestría y doctorado), así como otras acciones docentes e investigativas desarrolladas durante el período estudiado con diferentes instituciones nacionales: instituciones de gobierno, centros de investigación y desarrollo, organizaciones de servicios de información y otras (asesorías, inserción de estudiantes para prácticas laborales, encuentros bilaterales, asesorías puntuales sobre estos temas, y otras).

Se identificaron 87 tesis en formato digital sobre Gestión del Conocimiento defendidas como ejercicios de culminación de estudios en los programas de diploma (graduación), maestría y doctorado en la Facultad de Comunicación de la Universidad de La Habana durante el período de 2000 a 2020.^(13,14) Se excluyeron del análisis cuatro tesis, las cuales no cuentan con una versión digital y dada la compleja situación epidemiológica de la COVID-19 en Cuba no pudieron ser consultadas en su versión física. Se elaboraron tablas y gráficos para representar la información obtenida del análisis de las tesis de pregrado y posgrado como unidades de análisis en cuanto a: cantidad de tesis defendidas en el período 2000–2020 en pre- y posgrado, cantidad de tesis presentadas por tutor, temas tratados y organizaciones más recurrentes. Se hizo uso de los *softwares* de Microsoft Excel y Word 2016 para dicho trabajo.

Se diseñó y se aplicó un cuestionario a una muestra intencional de 16 tutores, determinados mediante el análisis de las tesis. El instrumento constó de seis preguntas e intentó conocer: otros temas diferentes a la Gestión del Conocimiento, abordados por ellos en tesis tutoradas en este mismo período y trabajados de manera general; porciento estimado que ocupó el

tema de la Gestión del Conocimiento en la totalidad de las tesis tutoradas y causas de dicho resultado; aspectos particulares de la Gestión del Conocimiento que debieran abordarse en investigaciones futuras, inquietudes y sugerencias acerca de este tema.

Se aplicó un cuestionario, adaptado al objetivo del estudio,⁽¹⁵⁾ a 11 organizaciones cubanas de diferente tipo ubicadas en distintas provincias. Se tuvieron en cuenta los resultados de las disímiles acciones docentes y de asesoramiento de la Facultad de Comunicación de la Universidad de La Habana a cada una de las organizaciones mencionadas. Se incluyeron 27 preguntas para conocer cuál es el estado actual de los subprocesos adquirir, organizar, distribuir o diseminar, usar y medir de la gestión del conocimiento en las entidades examinadas a través de los aspectos siguientes: estrategia de la organización, enfoque de proceso, cultura organizacional, fuentes de conocimiento, identificación de la información, conocimiento existente, uso del conocimiento, análisis de brechas, conocimiento requerido, técnicas utilizadas en la auditoría de gestión del conocimiento, auditoría continua, redes sociales y estrategia de la gestión del conocimiento.

Resultados

Los resultados de este estudio abarcan los dos escenarios descritos: el análisis de las tesis de pregrado y posgrado sobre Gestión del Conocimiento defendidas en la Facultad de Comunicación de la Universidad de La Habana del 2000 al 2020 y el análisis del comportamiento de la gestión del conocimiento en un conjunto de organizaciones cubanas. No se identificaron tesis sobre este tema anteriores al año 2000.

Análisis de las tesis y valoraciones de los tutores

La tabla 1 muestra que las tesis de Diploma defendidas del 2000 al 2020 ocupan más del 50 %, la categoría Maestría constituye la segunda más representada y le sigue la de Doctorado con solo una diferencia de ocho tesis en relación con la categoría mencionada. También es significativo recalcar el período de 2007 a 2013, el cual presenta la mayor cantidad de tesis defendidas en cada una de las categorías: 30 de Diploma, nueve de Maestría y seis de Doctorado, para un total de 45 tesis.

Tabla 1 - Tesis sobre Gestión del Conocimiento defendidas en la Facultad de Comunicación de la Universidad de La Habana en el período 2000-2020 por categoría

Período	Tesis de Diploma	Tesis de Maestría	Tesis de Doctorado	Total
2000-2006	13	4	2	19
2007-2013	30	9	6	45
2014-2020	16	5	2	23
Total	59	18	10	87

Fuente: Elaboración propia.

Durante el análisis de las tesis se identificaron 32 tutores. En la tabla 2 se reflejan los tutores más productivos en este tema.

Tabla 2 - Tutores más productivos

Tutor	Tesis de Diploma	Tesis de Maestría	Tesis de Doctorado	Total
Magda León	13	5	-	18
Gloria Ponjuan	5	8	3	16
Déborah Torres	11	1	-	12
Sara M. Artilles	10	-	-	10
María Pinto	-	3	5	8
Yadira Nieves	5	1	-	6

Fuente: Elaboración propia.

Las figuras 1,2,3 ilustran en forma más representativa estos estudios en la primera y segunda décadas. La figura 1 presenta los temas más recurrentes durante los años comprendidos entre 2000 y 2010, incluyendo ambos extremos. Cabe enfatizar lo siguiente:

- En relación con las tesis de Diploma se tuvo que *Herramientas de apoyo a la Gestión del Conocimiento* fue el tema más abordado con nueve tesis; en tanto *Capital intelectual* fue el tema menos tratado con una sola tesis.
- En cuanto a las tesis de Maestría, se encontró que *Gestión por Competencias* fue el tema más abordado con tres tesis y *Modelos de la Gestión del Conocimiento*, *Aspectos teóricos de la Gestión del Conocimiento* y *Auditoría del conocimiento* fueron los temas menos tratados, cada uno con una tesis.

- Las tesis de Doctorado solo abarcaron dos temas: *Modelos de la Gestión del Conocimiento* fue el tema más abordado con cinco tesis y *Gestión por competencias* fue el tema menos tratado, con dos tesis.
- *Capital intelectual*, *Contextos de la Gestión del Conocimiento* y *Medición del conocimiento* solo fueron abordados en el pregrado.
- *Auditoría del conocimiento* solo fue tratado en tesis de Maestría.
- *Capital social* es el único tema que no fue abordado en los primeros once años del inicio del siglo XXI.



Leyenda: HAGC = Herramientas de apoyo a la Gestión del Conocimiento; CI = Capital intelectual; GpC = Gestión por competencias; MGC = Modelos de la Gestión del Conocimiento; CGC = Contextos de la Gestión del Conocimiento; ATGC = Aspectos teóricos de la Gestión del Conocimiento; IC = Identificación del conocimiento; MC = Medición del conocimiento; AC = Auditoría del conocimiento; CS = Capital Social.

Fuente: Elaboración propia.

Fig. 1 – Frecuencia de estudio de los temas más abordados por tipo de tesis (2000–2010).

La figura 2 refleja los temas más recurrentes durante los años comprendidos entre 2011 y 2020, incluyendo ambos extremos. Es relevante lo siguiente:

- En relación con las tesis de Diploma se obtuvo que *Capital intelectual* fue el tema más abordado con seis tesis; en tanto *Contextos de la Gestión del Conocimiento* y *Medición del conocimiento* fueron los temas menos tratados, con una tesis cada uno.
- En las tesis de Maestría los temas *Herramientas de apoyo a la Gestión del Conocimiento* y *Auditoría del conocimiento* fueron los más abordados con dos tesis

cada uno; el resto de los temas tratados en esta categoría durante el período descrito estuvieron representados con una tesis cada uno.

- En relación a las tesis de Doctorado se constató que, además de los dos temas abordados en el período anterior, se incorporó el *Medición del Conocimiento*; cada uno de los tres temas fueron tratados una única vez.
- *Gestión por competencias* solo fue abordado en la categoría Doctorado.
- *Aspectos teóricos de la Gestión del Conocimiento* solo fue abordado en la categoría Maestría.
- *Capital social* solo fue abordado a nivel de pregrado.



Leyenda: HAGC = Herramientas de apoyo a la Gestión del Conocimiento; CI = Capital intelectual; GpC = Gestión por competencias; MGC = Modelos de la Gestión del Conocimiento; CGC = Contextos de la Gestión del Conocimiento; ATGC = Aspectos teóricos de la Gestión del Conocimiento; IC = Identificación del conocimiento; MC = Medición del conocimiento; AC = Auditoría del conocimiento; CS = Capital Social.

Fuente: Elaboración propia.

Fig. 2 – Frecuencia de estudios de los temas más abordados por tipo de tesis. Período 2011–2020.

La figura 3 evidencia cuáles fueron los temas más recurrentes durante los 21 años que fueron objeto de estudio:

- *Herramientas de apoyo a la Gestión del Conocimiento* fue el tema más abordado en las tesis de Diploma y de Maestría; en tanto *Modelos de la Gestión del Conocimiento* fue el más tratado en las tesis de Doctorado.

- Los temas *Capital intelectual* y *Capital social* solo fueron abordados a nivel de pregrado y el último representa el tema menos tratado de la categoría tesis de Diploma.
- *Contextos de la Gestión del Conocimiento* fue el tema menos abordado en las tesis de Maestría; en tanto *Medición del conocimiento* fue el menos abordado en el Doctorado.



Leyenda: HAGC = Herramientas de apoyo a la Gestión del Conocimiento; CI = Capital intelectual; GpC = Gestión por competencias; MGC = Modelos de la Gestión del Conocimiento; CGC = Contextos de la Gestión del Conocimiento; ATGC = Aspectos teóricos de la Gestión del Conocimiento; IC = Identificación del conocimiento; MC = Medición del conocimiento; AC = Auditoría del conocimiento; CS = Capital Social.

Fuente: Elaboración propia.

Fig. 3 – Frecuencia de estudios de los temas más abordados por tipo de tesis.

De un total de 37 organizaciones estudiadas, donde se realizaron tesis, tanto de pregrado como de posgrado, ocho de ellas fueron unidades de análisis en más de una ocasión (tabla 3). Dentro de estas predomina la Facultad de Comunicación de la Universidad de La Habana, institución académica formadora de profesionales de las Ciencias de la Información, la Comunicación Social y el Periodismo en La Habana, Cuba.

Tabla 3 - Organizaciones estudiadas en más de una ocasión en las tesis

Organización	Frecuencia de estudio
Facultad de Comunicación de la Universidad de La Habana	9
Biblioteca Nacional de Cuba José Martí	3
Centro de Neurociencias de Cuba	2
Oficina del Historiador de la Ciudad	2
Centro de Estudios Martianos	2
Agencia de Medio Ambiente	2
Empresa de Gestión del Conocimiento y la Tecnología GECYT	2

Fuente: Elaboración propia.

En la encuesta desarrollada a los tutores de tesis se precisan algunos temas que deben ser tomados en cuenta en futuras investigaciones:

1. Transdisciplinariedad de la Gestión del Conocimiento.
2. Gestión de competencias socio-emocionales.
3. Elaboración de metodologías para la Gestión del Conocimiento.
 - 3.1 Retención del conocimiento en las organizaciones.
 - 3.2 Acciones para explotar los conocimientos en las empresas.
4. Ciclo de vida del conocimiento.
5. Modelar de Gestión del Conocimiento en instituciones cubanas.
6. Evaluación de la Gestión del Conocimiento en organizaciones.
7. Aplicación y validación de los instrumentos, modelos y metodologías ya construidas (o sea, aplicación de las tesis que ya están hechas).
8. Gestión del Conocimiento en las universidades.
9. Relación entre la Gestión del Conocimiento y las Tecnologías de la Información y la Comunicación.
 - 9.1 Relación entre la Gestión del Conocimiento y la Gestión de la Comunicación en contextos digitales.
 - 9.2 Gestión del Conocimiento en redes sociales.
 - 9.3 Gestión del Conocimiento en el gobierno electrónico.
10. Gestión del Conocimiento y gobernabilidad en Cuba.
11. Gestión del Conocimiento en estudios sociales (ej. Sobre la violencia de género, la discriminación, las manifestaciones de odio, etc.).
12. Gestión del Conocimiento en modelos de emprendimiento en Cuba.
13. Gestión del Conocimiento en el sistema empresarial cubano.

14. Gestión del Conocimiento en proyectos de desarrollo local.
15. Sistemas integrados de Gestión del Conocimiento.
16. Gestión del Aprendizaje.
17. Impacto de la Gestión del Conocimiento.
18. Gestión de la Innovación.

Asimismo, entre los aspectos mencionados por los tutores se expusieron preocupaciones sobre este proceso y se recopilaron algunas sugerencias (tabla 4).

Tabla 4 - Preocupaciones y sugerencias enunciadas por los tutores encuestados respecto a la Gestión del Conocimiento

Preocupaciones	Sugerencias
<ul style="list-style-type: none"> • Falta de Gestión del Conocimiento en muchas empresas, aunque existen departamentos con ese nombre. • Falta de claridad en el concepto de Gestión del Conocimiento. • Confusión entre los conceptos de Gestión de Información y Gestión del Conocimiento. • Falta de una política de Gestión del Conocimiento para centros de investigación científicos. • Necesidad de Auditorías del conocimiento en las organizaciones. 	<ul style="list-style-type: none"> • Aplicación y evaluación de la Gestión del Conocimiento en las organizaciones. • Actualizar las bases teóricas. • Desarrollar un enfoque transdisciplinar. • Hacer más abordaje crítico en la literatura sobre Gestión del Conocimiento. • Relación entre redes de conocimientos y ciencia abierta. • Abordar, divulgar, fomentar la importancia de la Gestión del Conocimiento en las organizaciones.

Fuente: Elaboración propia.

Análisis de las organizaciones

Las organizaciones encuestadas para conocer la presencia y características de la Gestión del Conocimiento en su actividad gerencial se presentan en la tabla 5.

Tabla 5 - Caracterización de las organizaciones incluidas en el estudio (2000-2020)

Organización	Dedicada a	Provincia	Sector	Categoría
Instituto Superior de Arte (ISA)	Enseñanza superior especializada en artes	La Habana	Público	Universidad
Universidad Central Marta Abreu de Las Villas (UCLV)	Enseñanza superior	Villa Clara	Público	Universidad
Universidad de Holguín (UHo)	Enseñanza superior	Holguín	Público	Universidad
Universidad de Pinar del Río (UPR)	Enseñanza superior	Pinar del Río	Público	Universidad
Universidad de Sancti Spíritus (USS)	Enseñanza superior	Sancti Spíritus	Público	Universidad
Facultad de Comunicación de la Universidad de La Habana (FCOM)*	Enseñanza superior especializada en las carreras Ciencias de la Información, Comunicación Social y Periodismo	La Habana	Público	Facultad universitaria
Agencia de Medio Ambiente (AMA)*	Ciencia y tecnología ambiental	La Habana	Público	Centro de desarrollo/investigación
Centro de Estudios Martianos (CEM)*	Estudio, investigación y difusión de la vida, el pensamiento y la obra de José Martí	La Habana	Público	Centro de desarrollo/investigación
Centro Nacional de Biopreparados (BioCen)	Ciencia e industria biofarmacéutica	Mayabeque	Público	Centro de desarrollo/investigación
Biblioteca Nacional de Cuba "José Martí" (BNJM)*	Preservación, investigación y difusión del patrimonio bibliográfico nacional	La Habana	Público	Institución nacional de servicio bibliotecario y de información
Centro Nacional de Información de Ciencias Médicas (Infomed)	Preservación, investigación y difusión del patrimonio bibliográfico nacional médico	La Habana	Público	Institución nacional de servicio bibliotecario y de información

Leyenda: *Las instituciones señaladas también fueron objeto de estudio dentro de las tesis realizadas y analizadas en la primera parte.

Fuente: Elaboración propia.

El análisis realizado evidenció los siguientes resultados:

Los centros de desarrollo/investigación, Agencia de Medio Ambiente, el Centro Nacional de Biopreparados y el Centro de Estudios Martianos sobresalen por llevar a cabo de forma satisfactoria la Gestión del Conocimiento, aunque existieron puntos mejorables a resaltar. En tanto, la Facultad de Comunicación de la Universidad de La Habana figuró como la organización con las menores puntuaciones obtenidas en los subprocesos y el mayor número de puntos débiles a enfatizar. Sin embargo, esta institución desarrolló una auditoría del conocimiento a sus tres departamentos-carrera,⁽¹⁶⁾ aspecto que no necesariamente realizaron otras instituciones y que le permitió conocer con profundidad las fortalezas y debilidades en sus tres departamentos-carrera.

Como positivo se destacó que las organizaciones disponen de vías para adquirir, organizar y distribuir/diseminar los conocimientos necesarios en función de desempeñar adecuadamente las actividades de cada trabajador y tienen habilitadas herramientas de apoyo a la Gestión del Conocimiento.

Como principales aspectos a mejorar de cada subproceso se encuentran:

- *Subproceso adquirir*: El aprendizaje entre todos los procesos de la organización, la colaboración en materia de Gestión del Conocimiento con otras organizaciones y el desarrollo de planes para atender las necesidades futuras de conocimiento de los trabajadores.
- *Subproceso organizar*: La identificación de conocimientos para desempeñar adecuadamente las actividades individuales y los procesos principales de los expertos en las diversas áreas y de las personas y entidades externas que pueden contribuir al desarrollo de nuevo conocimiento.
- *Subproceso distribuir/diseminar*: La disposición de los conocimientos generados en los diferentes procesos para toda la organización.
- *Subproceso usar*: El uso de las capacitaciones recibidas para el mejoramiento del desempeño de los trabajadores en sus puestos y el aprovechamiento del conocimiento de los trabajadores por parte de la organización para capacitar a otros empleados; desarrollar nuevos productos/servicios y mejorar las actividades relacionadas con los procesos primordiales.

- *Subproceso medir*: El establecimiento de mecanismos para detectar las necesidades futuras de conocimiento de los trabajadores y la comprobación de la efectividad de las capacitaciones recibidas.

De manera general, el subproceso de mayor alcance fue el de *adquirir* y el de menor alcance fue *medir*, aspecto que se corresponde con lo enunciado en la literatura sobre el tema.

Discusión

Los resultados alcanzados permiten avanzar en los estudios acerca de la disciplina Gestión Documental, de Información y del Conocimiento y del campo en general; sus resultados no difieren de los obtenidos del análisis de estos aspectos en el campo de la Gestión de Información,⁽¹⁷⁾ aunque se aprecia mayor receptividad ante los temas relativos a la Gestión del Conocimiento que de aquellos relativos a la Gestión de la Información. Aun así, ambos aspectos demandan una mayor difusión y comprensión, así como un mayor aprovechamiento de sus potencialidades en función de los resultados integrales de las instituciones.

Desde la academia, y de acuerdo con lo señalado por los tutores, existen aún espacios que demandan mayor atención en investigaciones futuras.

La Gestión del Conocimiento es un proceso gerencial clave para todo tipo de organización pues potencia y favorece la productividad, la renovación y la socialización de los conocimientos, así como alinea adaptativamente las estrategias corporativas con las capacidades y competencias de los trabajadores, lo cual garantiza una ventaja en el ámbito organizacional. La adquisición, la organización, la distribución o diseminación, el uso y la medición de los conocimientos tácitos y explícitos son subprocesos que la componen. Los portales y mapas de conocimiento, las lecciones aprendidas, el correo electrónico, las videoconferencias, los *chats*, los grupos de noticias y las comunidades de práctica son algunas de las herramientas de apoyo a este proceso. Las auditorías del conocimiento representan el primer paso para la identificación del estado de la Gestión del Conocimiento en las organizaciones. Por su parte, las investigaciones académicas sobre dicho proceso facilitan la evolución de su teoría y su práctica.

Si bien aún no se ha avanzado en una mayor comprensión y dominio de estos temas en la sociedad y se interponen algunas miradas desde otras especialidades, su presencia exitosa

en las instituciones y la continua formación a nivel de pregrado, posgrado y otras actividades permitirán continuar extendiendo la difusión y preparación de futuros gestores de información y del conocimiento que puedan asumir el reto de extender y perfeccionar estos enfoques a partir de la práctica sistemática y el perfeccionamiento de las funciones organizacionales.⁽¹⁸⁾

Conclusiones

La Facultad de Comunicación de la Universidad de La Habana ha aportado 91 tesis a nivel de pregrado y posgrado sobre la Gestión del Conocimiento durante el período del 2000 al 2020, de las cuales 87 fueron analizadas por esta investigación. Tal cifra demuestra el interés persistente, desde la Academia, en generar investigaciones sobre este campo, pero como parte de los resultados de la encuesta realizada a los tutores se evidencia que aún queda pendiente mucho por explorar y explotar desde el mismo. Asimismo, una interacción permanente con las instituciones que introducen estos enfoques permite que puedan incrementarse los contactos e interacciones, extender el trabajo académico hacia sectores de la investigación y el desarrollo; así como a determinados organismos reguladores.

La valoración por parte de los tutores de determinados aspectos a tener en cuenta en el futuro permite abrir nuevos espacios y estudios que ampliarán los resultados profesionales de la Facultad en la sociedad y efectos superiores en el quehacer de varias instituciones en el país. La puesta en práctica de la Gestión del Conocimiento tuvo una calificación de aceptable a gran escala. Todas las organizaciones presentaron aspectos que requieren mejoras en cada uno de los subprocesos, pero es de subrayar que los centros de desarrollo/investigación se distinguieron por su exitosa aplicación práctica.

Referencias bibliográficas

1. Nonaka I, Takeuchi H. The knowledge-creating company: how japanese companies create the dynamics of innovation. New York: Oxford University Press; 1995. 284 p.
2. Davenport T, Prusak L. Information Ecology: Mastering the Information and Knowledge Environment. New York: Oxford University Press; 1997. 272 p.
3. Wiig KM. Knowledge management: an emerging discipline rooted in a long history. En: Knowledge horizons: the present and the future promise of knowledge management. Oxford: Butterworth-Heinemann;1999 [acceso 30/05/2021]. Disponible en: http://www.krii.com/downloads/km_emerg_discipl.pdf

4. Probst G, Raub S, Romhardt K. Administre el conocimiento. Ciudad de México: Pearson Educación de México; 2001. 327 p.
5. Sveiby KE. What is Knowledge Management? Sveiby Knowledge Associates. 2001 [acceso 30/06/2021]. Disponible en: <https://www.sveiby.com/files/pdf/whatisknowledgemanagement.pdf>
6. Carballo R. Innovación y Gestión del Conocimiento. Madrid: Ediciones Díaz de Santos; 2006. 512 p.
7. Ponjuan, G. Introducción a la Gestión del Conocimiento. La Habana: Editorial Félix Varela; 2006.
8. Wiig KM. Effective societal knowledge management. Journal of Knowledge Management. 2007;11(5):141-56. DOI: <https://doi.org/10.1108/13673270710819861>
9. Medina CAH. Aporte para un marco teórico sobre la gestión del conocimiento en las organizaciones. Kairó V Tiempo de la Ciencia Administrativa. 2015 [acceso 07/05/2021];(3):29-40. Disponible en: <https://www.researchgate.net/publication/317014735>
10. Igal JEY, Morales GGMD. Marco teórico de la gestión del conocimiento. Cuadernos de estrategia. 2017 [acceso 15/06/2021];(194):27-70. Disponible en: <https://dialnet.uniroja.es/servlet/articulo?codigo=6356926>
11. Pérez Soltero A. Modelo para la auditoría del conocimiento considerando los procesos clave de la organización y utilizando tecnologías basadas en conocimientos [Tesis de doctorado]. Murcia: Universidad de Murcia; 2007.
12. Hylton A. Measuring & assessing knowledge-value & the pivotal role of the knowledge audit. London: Hylton Associates; 2002 [acceso 07/05/2021]. Disponible en: http://www.providersedge.com/docs/km_articles/Measuring_%26_Assessing_K-Value_%26_Pivotal_Role_of_K-Audit.pdf
13. Ponjuan G, Alfonso IR, Fernández MM, Zayas R. Auditoría del conocimiento orientada a los procesos y al desarrollo profesional en la Editorial Ciencias Médicas. Revista Cubana de Información en Ciencias de la Salud 2019 [acceso 14/08/2021];30(2). Disponible en: <https://acimed.sld.cu/index.php/acimed/article/view/1314/820>
14. Alfonso IR, Ponjuan, G. Diseño de un modelo de gestión de conocimiento para entornos virtuales de aprendizaje en salud. Revista Cubana de Información en Ciencias de la Salud 2016 [acceso 14/08/2021];27(2):138-53. Disponible en: <https://acimed.sld.cu/index.php/acimed/article/view/893/573>

15. Nogueira YEM, Ojeda YEA, Rivera DN, León AM, Nogueira DM. Propuesta de un cuestionario para el desarrollo de la auditoría de gestión del conocimiento. Universidad y Sociedad. 2019 [acceso 14/08/2021];11(4):61-71. Disponible en: <http://rus.ucf.edu.cu/index.php/rus>
16. Ponjuan G, León M. Auditoría del conocimiento en una institución docente. Experiencias. ALCANCE Revista Cubana de Información y Comunicación: 2020 [acceso 14/08/2021];9(23):203-19. Disponible en: <https://revistas.uh.cu/alcance/article/view/5330/4489>
17. Ponjuan G, Cardentey Y. Evolución de los estudios sobre gestión de información y su efecto en organizaciones cubanas. Revista Cubana de Información en Ciencias de la Salud. 2021 [acceso 15/09/2022];33:e1854. Disponible en: <https://acimed.sld.cu/index.php/acimed/article/view/1854/pdf>
18. Thomas C. Análisis de las tesis de pregrado y postgrado realizadas sobre Gestión del Conocimiento en la Facultad de Comunicación de la Universidad de La Habana y su efecto práctico en un conjunto de organizaciones cubanas. Período 2000 – 2020. [Tesis de Licenciatura]. La Habana: Universidad de La Habana; 2021.

Conflicto de intereses

Los autores declaran que no tienen conflicto de intereses.

Contribuciones de los autores

Conceptualización: Claudia Thomas Cuní, Gloria Ponjuan Dante.

Curación de datos: Claudia Thomas Cuní, Gloria Ponjuan Dante.

Análisis formal: Claudia Thomas Cuní, Gloria Ponjuan Dante.

Investigación: Claudia Thomas Cuní, Gloria Ponjuan Dante.

Metodología: Claudia Thomas Cuní, Gloria Ponjuan Dante

Supervisión: Gloria Ponjuan Dante.

Redacción – borrador original: Claudia Thomas Cuní, Gloria Ponjuan Dante.

Redacción – revisión y edición: Gloria Ponjuan Dante.