

Propuesta para el Observatorio del Centro de Estudios de Gobierno Digital en Cuba

Proposal for the Observatory of the Center for Digital Government Studies in Cuba

Ivette Velazquez Cruz¹ <http://orcid.org/0000-0001-6500-4924>

Yasneidy Del Río López^{1*} <https://orcid.org/0000-0001-6377-6357>

Magda León Santos¹ <http://orcid.org/0000-0002-7564-8050>

¹Universidad de La Habana, Facultad de Comunicación. La Habana, Cuba.

*Autor para la correspondencia: yasneidydelriolopez@gmail.com

RESUMEN

La gestión del conocimiento lleva a cabo un conjunto de acciones y prácticas que permiten gestionar dicho recurso, haciendo que sea identificable, y pueda ser utilizado y aprovechado por todos. La investigación expone el diseño de un sistema de gestión del conocimiento para el Observatorio del Centro de Estudios de Gobierno Digital en Cuba, sus pautas y principios a seguir. Se parte de un bosquejo en las definiciones y los conceptos claves: sociedad del conocimiento, conocimiento, gestión del conocimiento, sistemas de gestión del conocimiento, así como la conceptualización de gobierno digital. Se caracteriza la plataforma, sus inicios y organización. A través de los métodos y técnicas aplicados se ahonda en las opiniones y necesidades de los individuos, realizándose un diagnóstico de la estructuración del conocimiento y su gestión en el observatorio. Finalmente, se presenta el sistema de gestión del conocimiento elaborado, sus componentes, objetivos y utilidades para la mejora de los procesos y posicionamiento.

Palabras clave: conocimiento; gestión del conocimiento; sistema de gestión del conocimiento; gobierno digital.

ABSTRACT

Knowledge Management carries out a set of actions and practices that allow managing said resource, making it identifiable, and can be used and taken advantage of by everyone.

This research exposes the design of a Knowledge Management system for the Observatory of the Center for Digital Government Studies in Cuba, its guidelines and principles to follow. It starts from a sketch in the definitions and key concepts: knowledge society, knowledge, knowledge management, knowledge management systems, as well as the conceptualization of digital government. The platform, its beginnings and organization are characterized. Through the methods and techniques applied, the opinions and needs of individuals are delved into, making a diagnosis of the structuring of knowledge and its management in the observatory. Finally, the elaborated Knowledge Management system is presented, its components, objectives and utilities for the improvement of processes and positioning.

Keywords: knowledge; knowledge management; knowledge management system; digital government.

Recibido: 26/08/2022

Aceptado: 13/11/2022

Introducción

Con el devenir de la sociedad y la evolución de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) se han acrecentado los niveles de información generando consigo el surgimiento imparable de nuevos conocimientos, lo que ha posicionado a este recurso como foco actual de desarrollo y progreso. “La creación de riqueza depende ahora del intercambio de datos, de información y conocimiento” (Muñoz, Aguado y Lucía, 2003, p. 201). Producto a esto se comienza a hablar desde muy temprano sobre la necesidad de prestar mayor atención a los activos inmateriales de las organizaciones, siendo el conocimiento uno de los más importantes. Sin embargo, la inexistencia o el desconocimiento acerca de metodologías para su gestión, acceso, organización y generación, hacen que este recurso no fuera aprovechado en todo su potencial. Esta inminente necesidad de la sociedad de enfrentar a una economía cada vez más basada en el conocimiento como elemento fundamental para el desarrollo y el progreso, da origen a la llamada sociedad del conocimiento.

Propuesta para el Observatorio del Centro de Estudios de Gobierno Digital en Cuba

En esta nueva era las organizaciones buscan mejores soluciones a sus problemas, vías que le permitan llegar y repercutir en sus usuarios como plasmaron desde un inicio en sus objetivos estratégicos; y es a partir de ese momento que comienzan a utilizar como vía de progreso las tecnologías, y la instauración de sistemas de gestión del conocimiento se vuelve imprescindible para la evolución no solo de las organizaciones, sino de las naciones, optando sus gobiernos por la amplificación inmediata de sus plataformas y la gestión del conocimiento que se genera en ellas.

En el Observatorio del Centro de Estudios de Gobierno Digital en Cuba se trabaja para lograr aunar toda una serie de acciones, encaminadas al desarrollo, compatibilidad e integración de sus activos intangibles, en donde puedan relacionarse (procesos, tecnologías y personas), generando impacto y mejora en sus acciones. La implementación de este sistema es fundamental, pues los gobiernos deben contar con infraestructuras confiables para la entrega de servicios a los ciudadanos, identificando sus necesidades, basándose en sus condiciones sociales y económicas, lo cual se logra mediante la gestión de experiencia e inteligencia colectiva de los profesionales que forman parte de la plataforma, utilizándolo en el fomento de la innovación con la creación de planes de acción más cercanos al ciudadano (Giraldo, 2018, p. 24). En consecuencia, el objetivo de este artículo es establecer los componentes del sistema de gestión del conocimiento para el Observatorio del Centro de Estudios de Gobierno Digital.

Métodos

La investigación según su grado de aplicación fue aplicada, se introdujo e implementó los conocimientos fundamentados y adquiridos en un contexto particular. Constituyó un estudio no experimental de campo, sustentado en informaciones que, además de provenir de fuentes documentales, derivaron del cuestionario llevado a cabo. Es descriptiva y mixta, debido a que las técnicas de recogida de información empleadas fueron tanto cuantitativas como cualitativas. Fue un diseño transversal al analizar el nivel o estado de una o diversas variables en un momento dado. Como guía de redacción y regla de estilo para la redacción se utilizó el *Manual de estilo* de la American Psychological Association (APA), 7.^a edición.

Se realizó un muestreo no probabilístico intencional, mediante el cual se seleccionó un grupo de personas (muestra) de la población a estudiar utilizando técnicas de selección

Propuesta para el Observatorio del Centro de Estudios de Gobierno Digital en Cuba

directa, sobre la base de los principios y parámetros que rigen la investigación. Debido a la naturaleza mixta de la investigación se utilizó como técnica la aplicación de un cuestionario, correspondiente tanto a lo cualitativo como a lo cuantitativo, donde se obtuvieron respuestas que reflejaron los conocimientos, opiniones, necesidades, de la muestra de individuos seleccionados, apoyando en la resolución de los objetivos propuestos.

Como método se utilizó el análisis documental, que permite dar un tratamiento profundo a las teorías y postulados, significativo para la gestión de información y la descripción crítica, contribuyendo a estructurar y fundamentar el tema de la investigación.

Desarrollo

Caracterización del Observatorio de Gobierno Digital en Cuba

El Observatorio de Gobierno Digital, insertado en el Centro de Estudios de Gobierno Digital en el país, es un “sistema de información de alcance estratégico con la finalidad de gestionar la información que evidencie el grado de desarrollo del gobierno digital en el país, así como las tendencias y buenas prácticas internacionales sobre el tema. Este sistema, en su plataforma tecnológica, constituye un espacio de colaboración y red social enfocado a la observación, análisis y divulgación del estado del gobierno electrónico, abierto, digital, y sus tendencias a partir del uso de datos e información pública, aplicaciones y herramientas digitales, con el propósito de contribuir a una mejor comprensión y toma de decisiones prospectiva de los actores involucrados con el tema, a partir de productos informativos, de inteligencia, y de investigación científicas, así como de la propia información pública gestionada” (Observatorio de Gobierno Digital en Cuba, 2020).

Es un proyecto que permite el diseño e implementación de una plataforma científica y colaborativa con el propósito de evaluar, socializar y acompañar el progreso de esta esfera en desarrollo. Se enfoca no solo hacia la muestra de los avances y desafíos del gobierno digital en el país, sino también hacia el incremento de la cultura digital, y el logro de la sensibilización de las administraciones públicas y la ciudadanía sobre la importancia de

Propuesta para el Observatorio del Centro de Estudios de Gobierno Digital en Cuba

este cambio cultural; orientando sus servicios, productos y salidas informativas a directivos, funcionarios públicos, investigadores, estudiantes y la población en sentido general.

Contribuirá a insertar con mayor fuerza a la Facultad de Comunicación, donde se ubica su sede, y a la Universidad de la Habana, en temas de índole científica, tecnológica, y otras, que aquejan el desarrollo del gobierno digital en Cuba.

Propuesta del Sistema de Gestión del Conocimiento para el Observatorio del Centro de Estudios de Gobierno Digital en Cuba

La aplicación del cuestionario como herramienta diagnóstica, y el posterior análisis de sus resultados permitió el estudio del estado y desarrollo de factores de gestión del conocimiento presentes en el Observatorio, así como el comportamiento de los profesionales que allí laboran, sus consideraciones y posibles elementos a analizar para el diseño y aplicación del sistema de gestión del conocimiento elaborado.

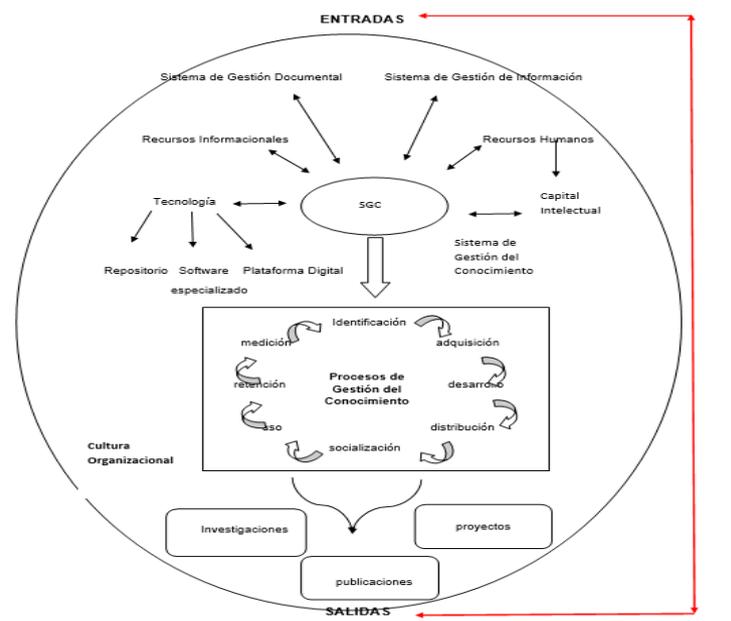
Objetivos del Sistema de Gestión del Conocimiento para el Observatorio de Gobierno Digital en Cuba

El diseño del Sistema de Gestión del Conocimiento para el Observatorio de Gobierno Digital define como objetivos principales los siguientes:

- Contribuir con el perfeccionamiento de los procesos de gestión del conocimiento a desarrollar a diario en el Observatorio.
- Fortalecer el desarrollo del conocimiento organizacional.
- Evaluar y monitorear el capital intelectual dentro del Observatorio, sus actitudes, habilidades y competencias.
- Potenciar la toma de decisiones y el trabajo colaborativo.
- Generar prácticas para la guía y capacitación de nuevos especialistas en el Observatorio.
- Elevar la calidad de los productos y servicios a diseñar.

En la figura se visualiza el Sistema de Gestión del Conocimiento para el Observatorio.

Propuesta para el Observatorio del Centro de Estudios de Gobierno Digital en Cuba



Fuente: Elaboración propia.

Fig. 1- Representación del sistema de Gestión del Conocimiento a aplicar en el Observatorio.

En la figura se plasma el Sistema de Gestión del Conocimiento (SGC) para el Observatorio, y cada uno de los componentes que lo conforman, así como la interrelación del sistema con los mismos. En el componente de la Tecnología se muestran tres de los avances imprescindibles para su buen funcionamiento, la realización de un repositorio, además de un software especializado, y el perfeccionamiento de la plataforma digital. Se observa la interrelación de los Recursos Humanos con el Capital Intelectual, al ser este segundo componente la base para el estudio del primero. Como resultados del buen funcionamiento de cada uno de los componentes representados, surgen investigaciones, proyectos, publicaciones, entre muchos otros servicios. La flecha de color rojo representa la retroalimentación entre las entradas y las salidas del SGC.

Los componentes del Sistema de Gestión del Conocimiento son:

- Recursos humanos: es el factor clave para el éxito organizacional. Son los encargados de desarrollar y guiar el conjunto de metodologías, estrategias y procesos requeridos para el correcto funcionamiento del centro. Requieren de una gestión del capital humano para el mejoramiento del desempeño y la comunicación, lo que conduce a una mayor satisfacción y compromiso de los empleados. Los recursos humanos que integran el sistema son:

Propuesta para el Observatorio del Centro de Estudios de Gobierno Digital en Cuba

- Profesionales del Observatorio: compuesto por personal con diversidad de enfoques, gracias a sus formaciones académicas.
 - Directivos del Observatorio: por el momento solo se identifica el director del centro.
 - Gestor de redes sociales: debe poseer las habilidades y competencias necesarias para el dominio de estrategias de innovación a aplicar en su gestión. Los conocimientos en *marketing* digital y comunicación con los usuarios de la plataforma son imprescindibles.
 - Gestor del conocimiento: profesional encargado de la dirección, control y evaluación de los procesos de gestión del conocimiento. Implica, además, la creación de un ambiente que propicie la interacción creativa y colaborativa entre los profesionales del Observatorio, así como la implementación de métodos y técnicas para el flujo de la información.
1. Capital intelectual: constituye la riqueza de la organización. Está conformado por el capital estructural, humano, organizacional y relacional, como fuente de beneficio y competitividad. Su estudio permite conocer el potencial de conocimiento, habilidades, competencias y capacidades de aprendizaje que existe en la organización, y se encuentra a su disposición generando importantes ventajas competitivas.
- Recursos informacionales: En el Observatorio diariamente se genera información vinculada a gobierno y gobernanza digitales, que inciden en el proceso de toma de decisiones, la investigación y el desarrollo de nuevos proyectos. Los recursos de información para la investigación y el desarrollo de proyectos pueden incluir:
 - Programas de capacitación.
 - Informes de programas de capacitación llevados a cabo.
 - Estudios anuales de desempeño.
 - Planes para dinamizar el intercambio de conocimiento entre los trabajadores.
 - Estrategias de *marketing* digital.
 - Informes de alianzas con entidades externas.
 - Resultados de auditorías del conocimiento.
 - Resultados de eventos, reuniones y talleres.

Propuesta para el Observatorio del Centro de Estudios de Gobierno Digital en Cuba

- Resultados científicos sobre gobierno electrónico.
 - Análisis de los indicadores e índices de gobierno electrónico.
 - Repositorio institucional, conjunto de publicaciones y estudios en relación con el gobierno digital.
 - Recursos materiales.
 - Información administrativa.
-
- Tecnología: fundamental para el control, procesamiento, difusión, almacenamiento y uso de la información y el conocimiento. La plataforma del Observatorio debe mantenerse actualizada, y fomentar el uso continuo por parte de los empleados y de los usuarios. Los principales aspectos a desarrollar son:
 1. Repositorio institucional: para el almacenamiento y organización del conocimiento generado, facilitando la utilización de contenidos, herramientas, recursos e información en formato digital. Constituye una fuente de adquisición de conocimiento.
 2. *Software* especializado: para la digitalización de los procesos. Esto aumenta la productividad e innovación, facilita el alcance y acceso a la información, además de optimizar y perfeccionar el funcionamiento y, por tanto, los resultados del Observatorio.
-
- Procesos de gestión del conocimiento: con la aplicación del Sistema de Gestión del Conocimiento, el Observatorio necesita identificar con claridad los procesos que trae consigo, y perfeccionar las tareas para su cumplimiento.
 - Identificación del conocimiento: al realizar una auditoría de información, sería el paso previo para cualquier acción de conocimiento. La posterior puesta en práctica de una auditoría de conocimiento, lograría identificar el conocimiento de los miembros de la organización y los vacíos de conocimiento. Se pueden utilizar, también, herramientas para determinar mapas y redes de conocimiento, tanto al interior como al exterior de la organización; las relaciones con externos deben permitir dar paso a los procesos siguientes de adquisición y desarrollo.
 - Adquisición del conocimiento: proceso que se desarrolla a partir de los resultados obtenidos de la identificación del conocimiento con el objetivo de obtener el conocimiento que no está dentro de la organización. Permitirá convertir en activos

Propuesta para el Observatorio del Centro de Estudios de Gobierno Digital en Cuba

de la organización los conocimientos de fuentes externas que mejoran el desempeño o contribuyen a su misión. Esto se implementa a partir de capacitaciones, eventos, talleres, reuniones, foros debate, sitios de intercambio, comunidades de prácticas, entre otros. Exige una constante transformación y renovación.

- Desarrollo de conocimiento: la adquisición de los profesionales de nuevos conocimientos crea la necesidad inminente de su transformación y evolución, plasmadas en estrategias que motiven el surgimiento de nuevas ideas, y el desarrollo de proyectos, permite incrementar cualitativa y cuantitativamente los conocimientos de la organización a partir de lo generado por los propios miembros y por los actores.
- Distribución del conocimiento: garantiza que los profesionales (tanto internos como externos) satisfagan sus necesidades de información y conocimiento en el momento preciso y con la máxima calidad.

Uso del conocimiento: provoca el cambio y genera valor a partir del uso de la información y el conocimiento. El correcto desempeño de este proceso es vital para la creación de nuevos servicios, el desempeño eficiente, la puesta en práctica de nuevos proyectos e investigaciones, que amplíen aún más la visión y función del gobierno digital. Se debe incentivar el uso del conocimiento adquirido para el aumento de la competitividad y la mejora de las funciones del Observatorio.

Socialización del conocimiento: el Observatorio de Gobierno Digital (OGD) debe crear las vías para socializar el conocimiento y el *know how* entre sus miembros, que este llegue a todos. Se puede llevar a cabo a través de sesiones científicas, talleres, intercambio con expertos, reuniones de trabajo, comunidades de práctica, entre otros.

Retención del conocimiento: se ocupa de la conformación de la memoria organizacional, facilita la búsqueda y recuperación de la información, y garantiza la seguridad de los contenidos. El repositorio constituye una vía clave para este proceso, al permitir almacenamiento del conocimiento generado, lo que evita la pérdida de los avances alcanzados.

Medición del conocimiento: se hace necesaria la formulación de indicadores para observar la marcha y cumplimiento de cada uno de los procesos del sistema de gestión de conocimiento. Estos indicadores responden a determinar la eficiencia, eficacia, los beneficios y el impacto, entre otros.

Propuesta para el Observatorio del Centro de Estudios de Gobierno Digital en Cuba

- Cultura organizacional: el fomento de una cultura de aprendizaje continuo agiliza la obtención e intercambio de conocimiento. Es necesario orientarla hacia la diversidad, la flexibilidad y la socialización del conocimiento, favoreciendo el accionar de los procesos de la Gestión del conocimiento de forma novedosa y óptima.
- Sistema de gestión de información: permitirá a través de su diseño e implementación llevar a cabo la gestión de información como una función estratégica dentro del OGD y su relación con el sistema de gestión de conocimiento favorecerá el desarrollo del conocimiento como activo de la organización.
- Sistema de gestión documental: permitirá gestionar toda la documentación que sirva de evidencia a todas las acciones que se realizan en el OGD.

Beneficios del SGC para el Observatorio

El sistema de gestión del conocimiento diseñado trae consigo un sinnúmero de ventajas para el Observatorio:

- Dinamizar los entornos de sociabilidad que estimula la colaboración entre los trabajadores, el intercambio y la creación de nuevos conocimientos, promoviendo el surgimiento de comunidades de aprendizaje y de práctica, que estimulen las ansias de aprender y ampliar sus capacidades intelectuales. Se maximiza una cultura intensiva del conocimiento, donde los profesionales formen un equipo con el fin de crear hábitos de compañerismo, de apoyo, de comprensión, y a través de ello se facilite el intercambio de experiencias.
- Aumentar el valor del capital intelectual del Observatorio, con la realización de programas de capacitación se promueve la superación de los individuos, y el correcto desempeño en su puesto de trabajo y sus exigencias; la obtención de nuevas habilidades genera soluciones estratégicas frente a los nuevos desafíos, y en los proyectos a desarrollar, punto clave para el éxito organizacional. Dicho activo generado a diario por los profesionales, tanto nuevos como de experiencia, es resguardado para generaciones venideras, siendo un apoyo en el análisis de los errores cometidos, para una mejor toma de decisiones.

Propuesta para el Observatorio del Centro de Estudios de Gobierno Digital en Cuba

- Incrementar el acceso al mismo y proporcionar mejoras para el capital humano de la empresa. Esto promueve el ciclo de enseñanza dinámico y continuo, previniendo la obsolescencia laboral y las desventajas competitivas. Eleva de forma gratificante los resultados de las investigaciones realizadas en el Observatorio, los productos y servicios que surgen de estas, fortaleciendo una cultura de aprendizaje en la población que accede a ellos, con relación a gobierno y gobernanza digitales.
- Es un soporte esencial para las alianzas del Observatorio con ministerios y entidades externas, lo que no solo incrementa las posibilidades de apoyo y asesoría de instituciones con mayor antigüedad, sino que incorpora novedosas visiones y conocimientos de nuevos centros.
- La estandarización de políticas y estrategias para el desarrollo de los procesos de identificación, adquisición, desarrollo, distribución, uso, retención, socialización y medición del conocimiento.
- Amplía la visión de la institución en el aspecto tecnológico, promueve un entorno interactivo y proactivo, donde la información tanto del entorno como dentro del Observatorio esté actualizada y disponible en todo momento y para todo aquel que la necesite. Proporciona un sistema escalable hacia formatos y tecnologías futuras. Además, el desarrollo de las TIC en el que se ve inmerso permite el aumento del dominio del personal, de herramientas tecnológicas, *softwares* y plataformas digitales, aspectos que influyen también en la interacción de forma correcta con el público, haciéndoles factible su alcance y comprensión sobre la temática de gobierno digital.

Pautas o recomendaciones para el Sistema de Gestión del Conocimiento en el Observatorio

La aplicación del Sistema de Gestión del Conocimiento en el Observatorio conlleva la puesta en práctica de las estrategias que lo perfeccionen; a continuación, se exponen:

- Planificar una auditoría de conocimiento, y su continuidad, para la identificación de conocimiento y los vacíos de conocimiento dentro del Observatorio.
- Instaurar sitios para el intercambio constante de ideas, de manera libre y espontánea; y aprovechar mejor los existentes.

Propuesta para el Observatorio del Centro de Estudios de Gobierno Digital en Cuba

- Organizar talleres de intercambio de los trabajadores con directivos y expertos.
- Incrementar la realización de eventos científicos tanto dentro del Observatorio como con ministerios y empresas aliados a este.
- Gestionar el intercambio constante de conocimientos con instituciones externas.
- Dinamizar los métodos de aprendizaje para hacer de la adquisición del conocimiento una actividad de creación de experiencia en el ámbito académico, investigativo y en el manejo de información de corte científico.
- Fomentar el uso de las TIC no solo para la mejora de los procesos, sino para la adquisición de conocimientos a través de foros debate.
- Estructurar comunidades virtuales para la conformación de grupos de trabajo que se integren alrededor de un área específica. Deben de tener foro, chat y gestor de contenidos.
- Habilitar una plaza de gestor de redes sociales para el control, procesamiento y difusión del conocimiento generado de las investigaciones y proyectos.
- Habilitar una plaza de gestor del conocimiento para el estudio y perfeccionamiento constante de los procesos de gestión de dicho recurso.
- Establecer planes de capacitación para el nuevo personal, guiados por el personal con más experiencia del Observatorio.
- Realizar cursos de instrucción vinculados a las carreras, sus metodologías y estrategias, que más se relacionan con el funcionamiento del Sistema de Gestión del Conocimiento a desarrollar.
- Elaborar programas de acciones formativas con los miembros de la organización, dígase cursos de posgrado, maestrías, doctorados.
- Extender el alcance de las investigaciones y proyectos.
- Proveer de estímulos anuales a aquellos profesionales con mejor desempeño laboral.
- Aumentar el desarrollo de mapas de conocimiento, topografías, directorios, páginas amarillas de expertos, para la muestra de progresos de las investigaciones del Observatorio.
- Generar guías y manuales que plasmen los aspectos esenciales para la comprensión de la gobernanza digital.
- Realizar agendas de transformación digital.

Propuesta para el Observatorio del Centro de Estudios de Gobierno Digital en Cuba

- Crear un repositorio institucional para la conservación del conocimiento generado a diario sobre gobierno y gobernanza digitales, además de inducir y facilitar la utilización de contenidos, herramientas, recursos e información en formato digital.
- Crear un *software* especializado que facilite efectuar una planificación más coherente, agilizar los procesos gracias a la automatización y mejorar el análisis para la toma de decisiones.
- Perfeccionar la plataforma del Observatorio con la identificación de los canales de difusión del conocimiento.
- Incentivar el acceso a la Intranet de la Facultad de Comunicación, sede del Observatorio, para la investigación de tesis y proyectos vinculados a la temática de gobierno digital.
- Concebir auditorías del conocimiento para el seguimiento y evaluación de los procesos de Gestión del Conocimiento en el Observatorio.
- Desarrollar un sistema de investigación e innovación, donde cada empleado pueda explotar su conocimiento en productos novedosos.
- Establecer los canales de comunicación y transferencia de conocimiento.
- Realizar acciones de monitoreo y vigilancia tecnológica con el fin de estar siempre actualizados.

Conclusiones

La gestión de conocimiento permite la mejora de los procesos para utilizar, compartir y desarrollar los conocimientos que poseen los individuos. Sus procesos estratégicos constituyen la base de la eficiencia y eficacia, para conducir a un gobierno digital al cumplimiento de sus objetivos estratégicos, y un mayor alcance hacia la población. Los sistemas de gestión del conocimiento en gobiernos digitales son impulsores de resultados investigativos y de innovación constante.

A la vez, la modalidad de gobierno digital y su utilización en Cuba ha sido uno de los mejores avances en el país. La digitalización de la información, trámites y procesos contribuye con la satisfacción del pueblo, a pesar de que aún queda mucho camino por andar. En este sentido, el Observatorio del Centro de Estudios de Gobierno Digital no cuenta con estrategias vigentes para gestionar el conocimiento que genera a diario; a pesar de la identificación de manifestaciones como la producción de nuevo conocimiento y

creación de productos y servicios de valor agregado, el análisis de información, los intercambios de experiencias, sus metodologías deben sufrir cambios y renovarse.

Atendido a lo anterior, el sistema de gestión del conocimiento propuesto permitirá al OGD generar ventajas competitivas, que establezca canales de comunicación, mejoras en el capital intelectual, en la cultura organizacional, que incite al uso de las TIC para mayores facilidades.

Referencias bibliográficas

Giraldo, J. P. (2018). Gestión del conocimiento: una ontología gubernamental. *Ventana Informática*, (38), 15-31.

Muñoz, M., Aguado, D., y Lucía, B. (2003). El largo camino hacia la Gestión del Conocimiento. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 19 (2), 199-214.

Observatorio de Gobierno Digital (2020). *Proyección estratégica del Observatorio de Gobierno Digital en Cuba*.

Conflicto de intereses

Los autores declaran que no existe conflicto de intereses.

Contribuciones de los autores

Conceptualización: Ivette Velázquez Cruz, Yasneidy del Río López, Magda León Santos.

Investigación: Ivette Velázquez Cruz, Yasneidy del Río López, Magda León Santos.

Metodología: Ivette Velázquez Cruz, Yasneidy del Río López, Magda León Santos.

Redacción - borrador original: Ivette Velázquez Cruz.

Redacción – revisión y edición: Yasneidy del Río López, Magda León Santos.