

Auditoría del conocimiento en gobiernos locales

Knowledge audit in local government

Annie Aguiar Díaz^{1*} <http://orcid.org/0000-0001-8952-8538>

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

Deborah Torres Ponjuán¹ <http://orcid.org/0000-0002-5936-6870>

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

*Autora para la correspondencia: annieguiardiaz@gmail.com

RESUMEN

La investigación pretende exponer la auditoría del conocimiento para los gobiernos locales. Se realiza un acercamiento teórico-conceptual a la auditoría de conocimiento y gobiernos locales. Se expone la relación de la auditoría de conocimiento y la Gestión del Conocimiento. Se realiza un análisis de las metodologías que se utilizan en las auditorías de conocimiento. Se expone un modelo de auditoría del conocimiento específico para gobiernos locales, sus componentes beneficios y ventajas. Se expone la importancia de la auditoría del conocimiento para gobiernos locales.

Palabras clave: auditoría del conocimiento, gestión del conocimiento, gobiernos locales.

ABSTRACT

The research aims to expose knowledge auditing for local governments. A theoretical-conceptual approach is made to the audit of knowledge and local governments. The relationship between knowledge auditing and Knowledge Management is exposed. An analysis of the methodologies used in knowledge audits is carried out. A specific knowledge audit model for local governments is exposed, its components, benefits and advantages. The importance of knowledge auditing for local governments is exposed.

Keywords: knowledge audit, knowledge management, local governments

Itinerarios de Investigación

Recibido: 10/05/2020

Aceptado: 25/06/2020

INTRODUCCIÓN

El conocimiento constituye uno de los recursos de mayor valor en las organizaciones, por lo que en la actualidad se hace imprescindible la identificación, retención, desarrollo, transmisión y uso del conocimiento tanto a nivel individual como colectivo. La gestión de este recurso entonces, se vuelve imprescindible para el logro de resultados eficientes de las organizaciones.

Con el objetivo de asegurar que el conocimiento se gestione cada vez mejor, la realización de auditorías de conocimiento en las organizaciones constituye el paso previo o inicial de cualquier proyecto de Gestión de Conocimiento. Es una herramienta de control que evalúa la calidad de la gestión del conocimiento como recursos estratégicos para la toma de decisiones y la mejora continua. Determina cómo se crea, transmite, comparte y usa el conocimiento y garantiza la comunicación de los resultados obtenidos y que estos influyan en la cultura, políticas y estrategias organizacionales, vinculadas al conocimiento como el activo más importante de las organizaciones en la actualidad.

La aplicación de una Auditoría de Conocimiento reporta importantes beneficios al mejor desarrollo de los Gobiernos Locales, en la actualidad, entidades de carácter estratégico para el país. Permitirá identificar, retener, desarrollar, compartir y usar el conocimiento que reside en ellos y así contribuir a un mejor desempeño de sus miembros. Los directivos y funcionarios del Gobierno pueden evaluar cuál es el estado actual de su conocimiento según las funciones que realizan y el puesto de trabajo que desempeñan. Así como, permite que los Gobiernos Locales tengan éxito en la resolución de problemas a través de su capacidad de adaptación a los cambios del ambiente externo y las características de la comunidad.

MÉTODOS

La investigación tuvo una perspectiva cualitativa, donde el fenómeno en cuestión, dígase el conocimiento, no fue cuantificable y se analizó desde determinados procesos, así como su influencia en el contexto.

El análisis documental permitió localizar, ordenar y analizar la literatura científica relacionada con las auditorías de conocimiento, su relación con la Gestión del Conocimiento y sus beneficios para la gestión de los gobiernos locales, así como una revisión a las metodologías de auditorías del conocimiento que más se orientan a los procesos y las personas, tomando como referente un modelo de auditoría de conocimiento vinculada a los Gobiernos Locales.

DESARROLLO

Auditoría de conocimiento

En ocasiones las organizaciones tienen conciencia sobre el valor del conocimiento como un recurso organizacional, así como de su estado dentro de la entidad. Ese es el aporte de las auditorías del conocimiento.

Itinerarios de Investigación

La Auditoría de conocimiento es un conjunto estructurado de elementos claves para la identificación del conocimiento existente y cuál debiera ser conocido. Además, permite identificar las áreas más productivas y las que deben ser reformadas para el éxito de la organización, para satisfacer las necesidades individuales y colectivas, y convertir debilidades en fortalezas en la organización.

La auditoría de conocimiento puede ayudar al individuo y/o la organización a determinar “si conocen lo que conocen” y “conocen lo que no conocen”. Es esencialmente una investigación sólida en la “salud” de conocimiento de la organización y puede ayudar a identificar brechas o deficiencias que necesiten una mayor atención. (Hylton, 2002)

Apunta que para la realización de una auditoría del conocimiento se deben contemplar una investigación, evaluación y análisis exhaustivos del ciclo de vida total del conocimiento organizacional: qué conocimiento existe y donde está, donde y por qué se crea y quién lo posee. (Hylton, 2002)

En un trabajo posterior, el propio autor ofrece una definición que ubica a la auditoría en el ciclo de gestión del conocimiento: “la auditoría de conocimiento es el primer paso en una iniciativa o programa de gestión del conocimiento” (Hylton, 2004). Esa afirmación es compartida por Choy, Lee y Cheung (2004); Pérez-Soltero (2007); Mohd, Shariff y Othman (2014); Salas y Ponjuán (2014).

Choy, Lee, Cheung (2004) definen a la auditoría del conocimiento como una evaluación sistemática de los activos de conocimiento organizacional, como un importante y primer paso para la implementación de un programa de gestión del conocimiento, fundamental para las organizaciones. Se puede encontrar en la literatura de manera indistinta los conceptos de auditoría del conocimiento (K-audit en inglés) y auditoría de gestión del conocimiento (KM-audit). (Salas, 2011)

La auditoría del conocimiento es el proceso mediante el cual se realiza un diagnóstico en una organización 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, hace un estudio del conocimiento organizacional y de cómo se gestiona. “Constituye la base para el análisis inicial en la definición de una estrategia a lo largo y ancho de la empresa en materia de gestión del conocimiento; permite en las organizaciones identificar soluciones relevantes a la fuerza de trabajo de la organización”. (Pérez-Soltero, 2007)

Ponjuán (2006), concuerda en que es un análisis de las necesidades de conocimiento de la organización, de los activos o recursos de conocimiento con que cuenta, de los flujos de conocimiento, de las futuras necesidades de conocimiento, de los vacíos de conocimiento y del comportamiento de las personas al compartir y crear conocimiento. Presenta los principales componentes de una auditoría de conocimiento:

- Análisis de las necesidades de conocimiento.
- Análisis del inventario de conocimiento.
- Análisis del flujo de conocimiento.
- Mapeo del conocimiento.

Ponjuán (2006), identifica los siguientes elementos como resultados de la auditoría de conocimiento:

- Listado de los activos tácitos y explícitos en forma de hojas de trabajo.
- Un mapa de la red de conocimientos donde se muestra el flujo de estos.
- Un mapa de las redes sociales donde se revela la interacción entre las personas, y cómo se comparte el conocimiento.

Itinerarios de Investigación

Los autores Salas y Ponjuán (2014), afirman que la auditoría del conocimiento en efecto es un paso primordial para el buen desempeño de toda organización. Permite revelar de manera exhaustiva la existencia del conocimiento organizacional, y así demostrar cómo este se crea, dónde se origina, dónde se encuentra, quiénes lo poseen, y cómo se transfiere, evidenciando las fortalezas y debilidades con que cuentan las instituciones.

Por su parte, González (2015) presenta a la auditoría del conocimiento con dos objetivos fundamentales:

1. Determinar cómo se crea, trasmite y comparte el conocimiento, y comunicar los aspectos que inciden en su transferencia como la cultura y las políticas que determinan el éxito de las estrategias de dirección,
2. Identificar los conocimientos que pueden ser capturados, dónde pueden ser necesitados, si pueden ser reutilizados, y los métodos más eficientes y efectivos para su almacenamiento, acceso y transferencia.

Una vez realizado el reconocimiento interno y externo de la organización, se procede a la planificación de la auditoría de conocimiento. Para ello es necesario apoyarse en una metodología. En el siguiente epígrafe se presentan algunas metodologías sobre el tema, consultadas para esta investigación.

Metodologías de auditoría del conocimiento

Las auditorías de conocimiento constituyen un primer paso para realizar una estrategia de Gestión del Conocimiento. Por esta razón es necesario emplear una metodología conveniente según las características del contexto en el que se enmarca dicha auditoría. Diversos autores tales como Liebowitz et. al. (2000); Hylton (2002); Burnett et al. (2004); Iazzolino y Pietrantonio (2005); Pérez- Soltero (2007); Cheung et al. (2007); Handzic, Lagumdžija & Celjo (2008); Gourova y Antonova, (2009), han propuesto metodologías para realizar auditorías de conocimiento, las cuales se presentan en la tabla 1:

Tabla 1- Metodologías para realizar auditorías del conocimiento

Autores	Enfoque	Objetivos	Etapas
Liebowitz et. al. (2000)	Enfocado a las personas	Identificar el conocimiento que existe y el que está perdido en la organización o en el área objeto de la auditoría.	Está integrada por 3 Etapas: Identificar el conocimiento existente; Identificar las pérdidas del conocimiento en el área auditada; y Escribir el reporte.
Hylton (2002)	Enfocado a las personas	Evaluar el conocimiento y el valor que tiene este para la organización.	Planificación y preparación; Aplicación de un cuestionario-encuesta; Obtención de resultado a partir de entrevistas; Realiza un inventario y mapas del conocimiento del conocimiento identificado.; Entrega del informe final.
Burnett et al. (2004)	Enfocado a los procesos	Determinar dónde existe conocimiento, identificar sus tipos, los métodos que se prefieren para su transferencia, cómo se utiliza.	Está compuesta por 8 Etapas: Fase preliminar; Día del Aprendizaje; Criterios de Medición; Entrevistas de la auditoría; Confección del MC; Evento de Retroalimentación; Implementación del Plan de Desarrollo; Implementación.

Itinerarios de Investigación

Iazzolino y Pietrantonio (2005)	Enfocado a las personas	Apoyar el diseño e implementación de una estrategia de GC. Evalúa la efectividad en la gestión de los procesos de negocio.	Está integrada por 2 Etapas: Detección del conocimiento organizacional y Evaluación de la efectividad de los sistemas de gestión del conocimiento.
Pérez-Soltero (2007)	Apuntar el conocimiento existente en los procesos clave que no solo aseguran los activos de conocimiento existente, sino que identifica aquellos que son cardinales en el éxito de una organización.	Se centra en la misión y visión de la organización. La documentación como registro de todos los procesos y focaliza la Auditoría del Conocimiento como una “estrategia en inversión” de GC a mediano y largo plazo.	<p>Etapa 1: Misión, visión. Objetivos, identificar procesos organizacionales.</p> <p>Etapa 2: Identificar procesos clave de la organización (Adquisición y aprendizaje; Almacenar y mantener; Aplicación y explotación; Diseminación y transferencia; Creación del Conocimiento; Medición del desempeño).</p> <p>Etapa 3: Procesos clave seleccionados.</p> <p>Etapa 4: Identificar personas clave.</p> <p>Etapa 5: Reunión con personas clave</p> <p>Etapa 6: Inventario de conocimiento.</p> <p>Etapa 7: Flujo de conocimiento.</p> <p>Etapa 8: Mapeo de conocimiento.</p> <p>Etapa 9: informe de Auditoría.</p> <p>Etapa 10: Re- auditar el conocimiento.</p>
Cheung et al. (2007)	Enfocado a los procesos	Establecer una estructura general y una herramienta personalizada para evaluar la GC.	<p>Exponen 8 Etapas: Orientación y estudio del contexto organizacional; Evaluación de la cultura;</p> <p>Investigación en profundidad; Inventario y mapa de conocimiento; Análisis de la red</p> <p>de conocimiento (ARC) y de la red social (ARS); Recomendación de la estrategia de</p> <p>GC; Desarrollar herramientas para la GC; Re-auditoría continua.</p>
Handzic, Lagumdzija & Celjo (2008)	Enfocado a los procesos	Ampliar el apoyo a los procesos claves mediante la incorporación de elementos que conducen a salidas adicionales, y contingencias contextuales.	<p>Está integrada por 6 Componentes: (1) Impulsores de la GC; (2) Resultado de la GC; (3) Imprevistos o contingencias de la GC; (4) Mecanismos de apoyos tecnológicos y sociales; (5) Procesos de conocimiento;</p> <p>(6) Almacenes o repositorios de conocimiento.</p>

Itinerarios de Investigación

Gourova y Antonova (2009)	Enfocado a los procesos y los recursos	Determinar el conocimiento tácito y explícito, así como analizar aquellos factores internos y externos que influyen en su desarrollo.	Tiene 7 Etapas: Planeación; Equipo; Metodología; Cuestionarios; Distribución de cuestionarios; Análisis de resultados y retroalimentación; Reporte de la auditoría; y Plan de acción para la GC.
---------------------------	--	---	--

Los modelos expuestos están enfocados, como eje común, a la identificación del conocimiento existente y los vacíos existentes en la organización. Los modelos y metodologías presentadas están enfocados a las personas y a los procesos de la organización. Le confieren importancia al análisis organizacional y las necesidades de conocimientos que existen en la organización. Además, entre los pasos a realizar se encuentra la realización de un inventario de conocimiento.

En el caso específico de las metodologías de Hylton (2002); Burnett et al. (2004); Cheung et al. (2007); Handzic, Lagumdžija & Celjo (2008); Antonova y Gourova(2009) tienen un apartado dedicado a las técnicas de recopilación y análisis de información. Para esto se emplean los cuestionarios y las entrevistas.

Por otra parte, las metodologías de Iazzolino y Pietrantonio (2005); Cheung et al. (2007); Handzic, Lagumdžija & Celjo (2008); están más enfocadas a las estrategias y las políticas de la GC., orientadas a minimizar los riesgos a los que puede estar expuesta la organización.

En el caso de las herramientas que utilizan estas metodologías, la mayoría utilizan los flujos y mapas de conocimiento, solamente Cheung et al. (2007) y Antonova y Gourova (2009) establecen redes de información y del conocimiento en sus modelos.

Entre los beneficios aportados por estas metodologías se destaca en Liebowitz et. al. (2000), el uso de dos cuestionarios para identificar el conocimiento. En la metodología de Burnett et al. (2004), analiza la GC cualitativamente a través de entrevistas y cuestionarios. Esta herramienta la utilizan también las autoras Handzic, Lagumdžija & Celjo (2008), quienes enfocan su modelo al estudio del conocimiento en los Gobiernos Locales, además incluyen un cuestionario tipo para conducir la auditoría que responde a los elementos que integran la estructura de dicho modelo.

Modelo de auditoría del conocimiento para gobiernos locales

El modelo de Handzic, Lagumdžija, & Celjo (2008) está orientado a la identificación del estado del arte del conocimiento en los Gobiernos locales. Su aplicación permite identificar el conocimiento existente y establecer una propuesta de mejoras con el fin de lograr una mayor efectividad en la resolución de problemas y el cumplimiento de los objetivos estratégicos en las organizaciones.

El modelo (Fig. 1) está compuesto por dimensiones, que interrelacionadas ofrecen beneficios a los trabajadores de las organizaciones. Las dimensiones se dividen en una serie de componentes que están condicionados por la cultura, el ambiente y el sistema en el que se encuentra inmersa la organización. Además, se centra generalmente en el ambiente externo de la organización y la repercusión que este puede tener en el desarrollo de los procesos de GC. Dichos componentes se listan a continuación:

1. Impulsores de la GC
2. Resultado de la GC

Itinerarios de Investigación

3. Imprevistos o contingencias de la GC
4. Mecanismos de apoyos tecnológicos y sociales
5. Procesos de conocimiento
6. Almacenes o repositorios de conocimiento.

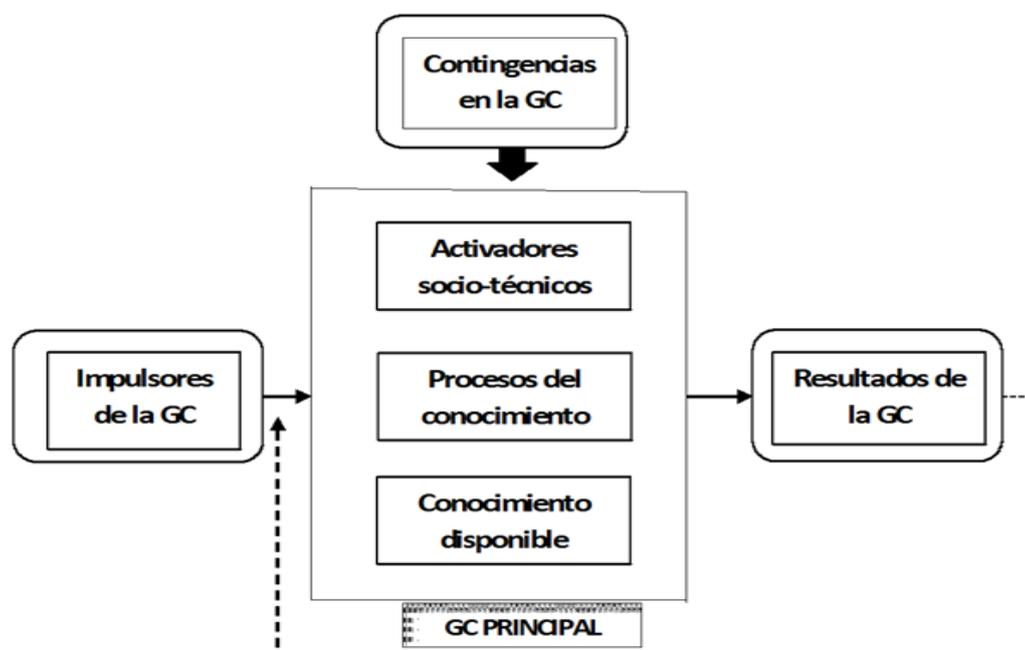


Fig. 1- Propuesta de modelo para auditoría del conocimiento. Handzic, Lagumdzija & Celjo (2008).

Los impulsores de la Gestión del Conocimiento están dados por el contexto externo al que están expuestas las organizaciones, enfocándose en la innovación, la excelencia operativa y la mitigación de riesgo. Esto se enfoca en los líderes estratégicos de las organizaciones, centrados en lograr una mayor eficiencia y eficacia, y dejan a un lado la innovación y el desarrollo, dos aspectos que motivan a los trabajadores. Por otra parte, los resultados de Gestión del Conocimiento propuestos están encaminados a corroborar que tan efectivos son esos impulsores y establecer estrategias en caso de que no lo sean.

La visión de contingencias o imprevistos propuestos en el modelo expone la necesidad de valorar varias vías de solución ante estos problemas que puedan surgir, donde influyen, como decisores, el trabajador, el ambiente (externo o interno), la disponibilidad del conocimiento.

El centro del modelo está integrado por componentes esenciales en la GC, como son los factores sociales y tecnológicos que facilitan y permiten el desarrollo de los procesos de conocimiento dentro de la organización. Estos procesos de conocimientos se enfocan en permitir que el conocimiento fluya constantemente y continúe creciendo en la organización.

El modelo reconoce la naturaleza dinámica de los procesos de conocimiento. Dicho conocimiento debe fluir constantemente y crecer para que se considere con valor en el desempeño organizacional. Se expone que se debe lograr un equilibrio entre la explotación y la exploración del conocimiento. Si la organización solo se centra en explotar el conocimiento puede que aplique soluciones conocidas en problemas nuevos

Itinerarios de Investigación

que surgen, lo que podría no ser muy efectivo en el desarrollo de los objetivos estratégicos. Mientras que, si solo se centra en la exploración del conocimiento, la organización pierde la perspectiva de visión futura.

Por último, se exponen los almacenes o repositorios de conocimientos, o lo que es igual, el conocimiento disponible en la organización y realizar un inventario de este. Es fundamental identificar donde está situado ese conocimiento y como fluye dentro de la organización, creando formas de convertir el conocimiento tácito en explícito, ya que este último podría recogerse con mayor facilidad en comparación con el tácito.

El modelo no contempla la realización de mapas o matrices de conocimiento como parte de los componentes a desarrollar, pero hace referencia a la importancia de determinar los flujos de conocimiento que existen en la organización.

Las auditorías del conocimiento y la gestión del conocimiento

Las Auditorías de conocimiento constituyen el paso principal de la Gestión del Conocimiento. A partir de esta es posible determinar en las organizaciones los conocimientos que pueden ser capturados, dónde pueden ser necesitados, si pueden ser reutilizados, y los métodos más eficientes y efectivos para su almacenamiento, acceso, transferencia y uso. El resultado constituye un informe de Auditoría permite sentar las bases para gestionar dicho conocimiento en la organización.

Ponjuán (2006) explica que la Gestión del Conocimiento trata de un proceso sistemático e integrador que incluye la coordinación de actividades relativas a la adquisición, creación, almacenaje y comunicación del conocimiento tácito y explícito por individuos y grupos con objeto de ser más efectivos y productivos en su trabajo y cumplir los objetivos y metas de la organización. Añade que:

“Se encarga de hacer transparente todo el capital intelectual que existe tanto dentro como fuera de la organización, con el objetivo de utilizarlo para su beneficio, además de descubrir las lagunas de conocimiento y a partir de ello, realizar acciones para cubrirlas; con el propósito de lograr la organización óptima de la infraestructura del conocimiento en una organización.” (Ponjuán, 2006)

Pereira (2011) expone que la Gestión del Conocimiento en una organización tiene como objetivos generales identificar, adquirir, desarrollar, compartir, utilizar y retener el resultado de la unión de la información disponible y las opiniones, experiencias y puntos de vista que aportan los miembros de dicha organización, para utilizarlos en su beneficio.

Barbosa, Mihi y Noguera (2013) plantean que la Gestión del Conocimiento implica tres fases:

- Crear conocimiento: acciones de búsqueda, combinación y descubrimiento del conocimiento a través del hacer.
- Compartir conocimiento: se logra cuando los individuos al interior de las organizaciones comunican y transfieren el conocimiento.
- Aplicar conocimiento: transformar el conocimiento en algo valioso para la organización, lo cual se materializa en la generación de nuevos productos y servicios, así como la estructuración de ideas que impacten la estrategia.
- En Arias (2014) se expone que esta gestión de conocimiento constituye una actividad permanente, ya que es preciso prestar atención de forma constante a los nuevos conocimientos que necesiten incorporarse. La idea está relacionada con la captación y el uso del conocimiento de los individuos para que esté disponible como un recurso organizativo independiente.

Itinerarios de Investigación

- González (2015), plantea que la gestión del conocimiento comprende un conjunto de procesos interrelacionados. Existen siete procesos fundamentales:
- Identificación: proceso que permite la visibilidad del conocimiento y la experiencia valiosa interna y externa a la organización.
- Adquisición: adquisición del conocimiento y la experiencia que no existen dentro de la organización. (expertos externos, consultores, clientes, proveedores y consumidores)
- Creación: producir capacidades que todavía no están presentes en la organización o que aún no existen dentro ni fuera de esta
- Transferencia o distribución: proceso de compartir y difundir el conocimiento que está presente en la organización.
- Uso: proceso que garantiza la aplicación del conocimiento en la resolución de problemas de una organización.
- Retención: conocimientos prácticos conservados por la organización, puede ser una eficaz fuente de consulta para las personas que intenten buscar soluciones. Llamada memoria institucional.

La Gestión del Conocimiento permite el mejoramiento continuo de la organización. Es un proceso sistemático e integrador de información, conocimiento y saberes adquiridos, el cual debe abarcar toda la organización y permitir su adaptación en el entorno en el que se encuentra inmersa la organización. En esta influyen la estructura organizacional y las acciones en el proceso de toma de decisiones. Cada individuo dentro de la organización tiene un significativo aporte en la optimización y mejoramiento del entorno organizacional, así como los cambios positivos de este. Dicho proceso se sustenta a través de auditorías de conocimiento que comprueban que tan efectivas son las estrategias planteadas y qué hacer para mejorarlas.

Gobiernos locales

Los Gobiernos locales son entidades pertenecientes a la Administración Pública. Son conducidos por autoridades subordinadas al estado, y está representado por personas calificadas residentes o no de esa localidad. La existencia del gobierno local siempre ha sido defendida sobre la base de que es un elemento crucial del proceso de democratización e intensificación de la participación masiva en el proceso de toma de decisiones de gobierno y ciudadanas.

Según Ramos y Reyes (2005), el gobierno local tiene un doble propósito: uno administrativo, dirigido a suministrar bienes y servicios y; otro representativo cuyo objetivo es involucrar a los ciudadanos en determinar las necesidades públicas locales específicas y cómo satisfacerlas.

Entre las principales funciones del gobierno local está la de detectar y crear los espacios de interacción y contacto entre los actores y sus mecanismos de negociación, resolución de conflictos y procesos de toma de decisiones, la selección de opciones de políticas públicas y la implantación de proyectos de desarrollo. (Vargas, 2011)

Según Ruiz (2018), existe una creciente conciencia de que el desarrollo local involucra la mayoría de actividades productivas existentes en el territorio, en todos los países, siendo fundamental en términos de empleo y calidad de vida de los ciudadanos en el territorio, así como para la difusión territorial del progreso técnico y crecimiento económico.

En el propio trabajo, se plantea que en términos el desarrollo implica inversión en cuatro tipos de capitales:

Itinerarios de Investigación

1. *Capital Humano*: Se entiende por capital humano los niveles de educación y salud de la población. Lo cual siempre conduce a pensar en la oferta institucional de tales servicios. Sin embargo, el principal elemento del capital humano es la capacidad de la gente de construir futuro y generar innovación, es la capacidad de las personas de hacer cosas nuevas, ejercitando su imaginación creadora, su sueño, su deseo, su visión y movilizándose para adquirir los conocimientos necesarios y capaces de materializar ese deseo.
2. *Capital Social*: Tiene que ver con la forma en que la sociedad se organiza, a los modos en que ella regula sus conflictos, o sea, se refiere al poder y la política. Estos modelos de organización y modos de regulación tienen que ver con la capacidad de las sociedades de cooperar, formar redes, y regular sus conflictos democráticamente.
3. *Capital Ambiental*: El capital ambiental lleva a comprender los sistemas ecológicos completos que filtran desechos, regeneran los suelos y reponen las fuentes de agua dulce, etc.
4. *Capital Físico*: Es la dotación de infraestructura que permite la conectividad y la modernidad al interior de los países y de estos con el resto del mundo. Carreteras y caminos, redes de infraestructura eléctrica, sistemas de agua potable, escuelas, hospitales y edificios públicos y privados, es decir, todo el componente duro que demuestra el grado de modernidad, tecnificación y prosperidad de una nación, aunque no necesariamente sea signo de desarrollo. (Ruiz, 2018).

La redefinición de las funciones de los gobiernos municipales requiere del compromiso de servidores públicos capaces de formular e instrumentar estrategias de desarrollo a largo plazo. Los gobiernos locales tienen que ser capaces de reconocer su responsabilidad como agentes de desarrollo en la toma de decisiones relacionada con la sociedad.

Las auditorías de conocimiento en gobiernos locales

Las auditorías del conocimiento ayudan a los gobiernos locales en el servicio público, tanto en lo que refiere la apertura hacia otros actores sociales, como a la toma de decisiones de los funcionarios y el enfoque global de su rango de acción.

Los gobiernos locales se ven inmersos en un proceso constante de apertura de las autoridades locales a la participación de las organizaciones sociales y de la ciudadanía en la gestión local y en el proceso de desarrollo local. Las autoridades impulsan mecanismos de información y rendición de cuentas en las localidades que permite trabajar con base en esos resultados (Ramos y Reyes, 2005)

En ese mismo trabajo se expone que la modernización de los municipios ha supuesto, entre otros aspectos, un mejor manejo de los dispositivos legales, ha alentado la desconcentración de las decisiones y el trabajo colegiado al interior del gobierno local. Todo ello ha permitido la paulatina institucionalización de procedimientos y la adopción de mecanismos más ágiles que contribuyen a mejorar la relación entre funcionarios y ciudadanos. (Ramos y Reyes, 2005)

Las autoras Handzic, Lagumdžija & Celjo (2008) declaran que el gobierno local tiene que ser más eficiente y eficaz en lo que hacen, pero también más capaces en la creación de nuevas tendencias de acciones innovadoras y proactivas. La identificación de estos problemas es indispensable para el funcionamiento de los gobiernos locales, no solo en el trabajo con los ciudadanos, sino también a nivel interno de la organización. Estos problemas pueden ser contrarrestados con la ejecución de auditorías de conocimiento.

La aplicación de auditorías de conocimiento permite a los funcionarios públicos la toma de decisiones sobre bases fundamentadas. Un proceso de toma de decisiones en un gobierno local, generalmente da varias

Itinerarios de Investigación

oportunidades para que las personas hagan aportes. Una responsabilidad importante de los funcionarios públicos es escuchar y tener en cuenta estos aportes cuando deciden cuál es el mejor rumbo para el bien público. (Institute for Local Government, 2010).

Los gobiernos locales deben tener la apertura y visión que logre atraer a los otros actores e involucrarlos en la vida política de la comunidad y el país. Para Ruiz (2018), esa implicación debe tener también un enfoque global.

El nuevo papel de los gobiernos locales tiene que asumir en función de las dinámicas económicas, políticas, sociales y ambientales, los obliga a comprender mejor el fenómeno de la globalización y la interdependencia que existe a nivel global, así como también el nuevo marco de acción que deban enfrentar a partir de los procesos de reforma del Estado.

El mismo autor plantea que los gobiernos locales deben comenzar a dar la importancia de gestionar su territorio desde la postura de la investigación, la información y el conocimiento. “Fortalecer los capitales de desarrollo (Capital Humano, Social, Ambiental y Físico) desde una estrategia investigativa, es uno de los papeles que debería tener el gobierno local.” (Ruiz, 2018)

Dichas investigaciones serían la base para aportar conocimiento al bienestar de la organización y los ciudadanos a los que representa. Además, asumir nuevos roles de parte de los gobiernos locales debe ser pensado en un marco conciliador con visión estratégica.

A nivel interno de los gobiernos locales, auditar e identificar puntos fuertes y débiles, lagunas de conocimiento y las necesidades cambiantes de las cuestiones de conocimiento es un paso necesario para la implementación exitosa de cualquier proceso de toma de decisiones. Establecer esta cultura permite que los gobiernos locales sean capaces de llevar a cabo su administración, el servicio, el desarrollo y funciones políticas teniendo altos niveles de conocimiento relacionado, no solo de los ciudadanos, sino también de los funcionarios y trabajadores de la organización.

CONCLUSIONES

Las auditorías de conocimiento constituyen el paso principal de la Gestión del Conocimiento. Permiten determinar en las organizaciones los conocimientos existentes, los vacíos de conocimiento, donde pueden ser capturados, dónde pueden ser necesitados, si pueden ser reutilizados. El resultado es un informe de Auditoría permitirá sentar las bases para gestionar dicho conocimiento en la organización.

Las auditorías de conocimientos se desarrollan a través de metodologías y modelos. Estos se enfocan en las personas, los procesos y los recursos. Pueden estar compuestos por fases o pasos que son adaptables al contexto en el que se van a aplicar.

Los gobiernos locales son instituciones capacitadas para formular e instrumentar estrategias de desarrollo a largo plazo. Tienen que ser capaces de reconocer su responsabilidad como agentes que potencian la toma de decisiones en función del desarrollo de la sociedad.

Las auditorías del conocimiento constituyen una herramienta eficaz para los gobiernos locales ya que, inciden en el desarrollo de las capacidades intelectuales de los directivos y funcionarios para realizar sus funciones de carácter social, políticos y administrativas de forma eficiente.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Arias, A. (2014). *Auditoría del Conocimiento en la Biblioteca Histórica Cubana y Americana Francisco González del Valle de la Dirección de Patrimonio Cultural de la Oficina del Historiador de la Ciudad (OHC)* (Tesis de Licenciatura), Universidad de La Habana, La Habana.
- Antonova, A., & Gourova, E. (2009). *Business patterns for knowledge audit implementation within SMEs*. Recuperado en noviembre 2018. http://ceur-ws.org/Vol-566/c2_KnowledgeAudit.pdf
- Barbosa, D., Mihi, A. & Noguera, A. (2013) *Gestión del conocimiento y liderazgo: Perspectivas de relación*. Perspect. Psicol. ISSN: 1794-9998. 57 p.
- Choy, S., Lee, W.B. & Cheung, C.F: (2004) *A systematic approach for knowledge audit analysis: Integration of knowledge inventory, mapping and knowledge flow analysis*. *Journal of University Computer Science*. Recuperado noviembre 2018. <https://pdfs.semanticscholar.org/c205/1e299209f31cdd54a15ec70435a9d62c275b.pdf>
- González, M. V. (2015). *Auditoría de información y auditoría de conocimiento: acercamiento a su visualización como dominios científicos*. *Revista Cubana de Información en Ciencias de la Salud*, 26, No. 1.
- Handzic, Lagumdžija, A., & Celjo. (2008). *Auditing knowledge management practices: model and application*. *Knowledge Management Research & Practic*, 6, 90- 99.
- Hylton, A. (2002). *A KM initiative is unlikely to succeed without a knowledge audit*. www.hyltonassociates.com
- Hylton, A. (2004). *Measuring & Assessing Knowledge-Value & the Pivotal Role of the Knowledge Audi*. CEO, Hylton Associates.
- Iazzolino, P., & Pietrantonio, R. (2005). *An Innovative Knowledge Audit Methodology: Some First Results from an Ongoing Research in Southern Italy*.
- Institute for Local Government (2010) Recuperado en Agosto de 2018. <https://repository.up.ac.za/bitstream/handle/2263/25724/03chapter3.pdf?sequence=4>
- Mohd, S., Mohamed, S. S., & Othman, M. (2014). *Knowledge audit framework: a case study of the malaysian electricity supply industry*. *Journal of ict*, 16(1), 103-120.
- Pereira, H. (2011) *Implementación de la Gestión del Conocimiento en la empresa*. Éxito Empresarial.
- Pérez- Soltero, A. (2007). *Modelo para la Auditoría del Conocimiento Considerando los Procesos Clave de la Organización y Utilizando Tecnologías Basadas en Conocimientos*. (Tesis Doctoral), Universidad de Murcia Departamento de Ingeniería de la Información y las Comunicaciones.

Itinerarios de Investigación

Ponjuán, G. (2006). *Las auditorías de información y del conocimiento y sus contextos*. ABINIA Informa, 10, 19.

Ponjuán, G. (2006). *Gestión del Conocimiento y el Profesional de la Información: Profesional de la Información: noción desde los países de Iberoamerica*. Marília – Brasil.

Ramos, J.M. & Reyes, M. (2005) *Gobiernos locales y participación ciudadana: hacia un enfoque de gestión estratégica asociada*. Espiral, XII (34)

Ruiz, M. (2018). *El rol de los gobiernos locales en la gestión de la investigación para el desarrollo local*. AUI. Recuperado en noviembre 2018. <https://www.aiu.edu/spanish/EL-ROL-DE-LOS-GOBIERNOS-LOCALES-EN-LA-GESTION.html>

Salas, G. (2011). *Auditoría del Conocimiento en la Biblioteca Histórica Cubana y Americana Francisco González del Valle de la Dirección de Patrimonio Cultural de la Oficina del Historiador de la Ciudad (OHC)* (Tesis de maestría), Universidad de La Habana.

Salas, G. & Ponjuán, 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 p.

Vargas, J. (2011). *Gobierno local: autonomía y gobernabilidad*. URBANO, 24. Chile. 53 p. Recuperado en septiembre 2018. <https://www.redalyc.org/html/198/19821398007/>

Conflicto de intereses

Las autoras declaran que no presentan conflicto de intereses.

Contribuciones de los autores

Annie Aguiar Díaz: Realizó la investigación y redacción del informe.

Magda León y Deborah Torres: Tutoría de la investigación y revisión del informe.