

**#CPKM. DE LA INFORMACIÓN CONTABLE
A LA GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO EN
LAS ORGANIZACIONES CON APOYO DE
LAS TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN**

Área de investigación: Administración de la tecnología

Gabriela María Farías Martínez

Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Monterrey
México
Gabriela.farias@itesm.mx

Teresa de Jesús Elizondo Montemayor

Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Monterrey
México
telizondo@itesm.mx

Roberto Jesús Elizondo Cantú

Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Monterrey
México
Roberto-elizondo@hotmail.com

XX
CONGRESO
INTERNACIONAL
DE
CONTADURÍA
ADMINISTRACIÓN
E
INFORMÁTICA





#CPKM. DE LA INFORMACIÓN CONTABLE A LA GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO EN LAS ORGANIZACIONES CON APOYO DE LAS TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN

Resumen

Con el paso del tiempo, la profesión del Contador Público ha tenido diversos cambios, procurando alcanzar el perfil del contador que se requiere en la actualidad; un contador con una alta capacidad de análisis, que pueda crear y difundir información y conocimiento en las organizaciones, mediante el uso de las tecnologías de información (TI's). El presente artículo explora cómo se percibe el contador con respecto a la gestión del conocimiento y de qué forma se distingue por el uso de las tecnologías de información (TI's). Como instrumento de investigación se aplicó un cuestionario a socios del colegio profesional en Cd. Victoria, Tamaulipas¹ y Monterrey, Nuevo León. Los resultados obtenidos señalan que no es clara la percepción del contador en su rol en la gestión del conocimiento en las organizaciones, aunque posee las capacidades en el uso de TI's para lograr transitar de la administración de la información a la generación de conocimiento.

Palabras clave: Palabras clave: conocimiento, TI's, contador público.

Summary

Over time, the accountant profession has had several changes, trying to reach the accountant profile that is required today; an accountant with a high capacity for analysis, who can create and disseminate information and knowledge in organizations, using information technology (IT's). This article explores how the accountant is perceived with relation to knowledge management and how it is distinguished by the use of information technology (IT's). A questionnaire was applied as research instrument to members of the professional association in Cd. Victoria, Tamaulipas² and Monterrey, Nuevo Leon. The results indicate that there isn't a clear perception of the accountant in their role in the management of knowledge in organizations, but has the skills in the use of IT's to achieve the transition from information management to knowledge generation.

Keywords: knowledge , IT's, accountant

¹ Se agradece la colaboración del Mtro. Lázaro Castillo Hernández, doctorante del Doctorado en Ciencias Administrativa de la UAT Ciudad Victoria y del Cuerpo Académico Gestión Pública y Empresarial.

² In appreciation of Lázaro Hernandez Castillo , PhD student of the Doctorate in Administrative Sciences UAT Victoria and Cuerpo Académico Gestión Pública y Empresarial.



Introducción

Es importante hacerse la pregunta siguiente: Para una organización, ¿Qué es más valioso? Los activos tangibles que posee, como pudiera ser la maquinaria, equipo tecnológico, mobiliario, entre otros activos tangibles; o sus activos intangibles, entre ellos la marca, el capital humano, propiedad intelectual de su investigación, el conocimiento, entre otros. Un activo tangible es algo fácilmente visible, cuantificable, que se puede devaluar con el uso o con el tiempo y que genera retornos esperados; sin embargo, un activo intangible es difícil de cuantificar, difícil de ser imitado, es difícil estimar su pérdida de valor en ocasiones, entre otras características. El conocimiento se puede considerar un activo intangible, por lo que Boomer (2011) señala *“el conocimiento es diferente a todos los demás activos, si te presto mi carro, tu lo tienes y yo no; sin embargo, si te comparto mi conocimiento, ahora ambos poseemos más conocimiento”*.



En el actual contexto competitivo definido como Sociedad de la Información o del Conocimiento (Gil, López, Molina, & Bolio, 2011), la habilidad de una empresa para movilizar y explotar sus activos intangibles, se ha convertido en algo tan importante, incluso más, que invertir y gestionar sus activos físicos. El conocimiento, considerado como un activo intangible, es parte fundamental de cualquier organización, sin ser apreciado como tal, en diversas ocasiones. En la nueva economía, denominada “economía del conocimiento” (Gil, López, Molina, & Bolio, 2011), éste pasa a ser un recurso tan significativo o incluso más que el capital y la mano de obra; otorgando una gran importancia a la generación, difusión y uso de información, pero sobre todo se basa en la incorporación del conocimiento al activo de las empresas.



Por otro lado, es importante analizar el impacto de las tecnologías de información, dentro de la gestión del conocimiento. Lee & Choi (2003), citados en Meroño (2004) mencionan que se podría esperar que las tecnologías de información facilitarían la creación de conocimiento; sin embargo en los resultados de su estudio, muestran que no hay una correlación alta entre ambas variables, a no ser que se combinen.

En el ámbito contable, tanto la administración del conocimiento, como la gestión de las tecnologías de información, toman un lugar preponderante para el desarrollo de las actividades de la profesión; sin embargo, habría que analizar que realmente sea considerado de esta forma por quienes ejercen la profesión, lo cual motiva a la realización de esta investigación.

La pregunta de investigación que se plantea es la siguiente: Desde el punto de vista del profesional en la práctica, *¿cuál es el rol del Contador Público en la gestión del conocimiento en las organizaciones y su grado de competencia para utilizar las TI'S en este proceso?*





Los objetivos de esta investigación son los siguientes: a) Conocer la percepción de los profesionales de la contaduría sobre su rol en la administración del conocimiento en las organizaciones y, b) Conocer desde su percepción su grado de competencia en el uso de las TIS como herramientas para la gestión del conocimiento.

A continuación se presenta una revisión de la literatura relacionado con los temas de la presente investigación.

Revisión de Literatura

Administración del conocimiento



Existen diferentes definiciones para la gestión del conocimiento, una de ellas habla de que es todo aquello que permite crear valor mediante los activos intangible (Bueno, 1998; Garvin, 1998; Hernangómez, 1998 citados en Fischer & Acosta, 2013). Existen también otras definiciones más específicas, como el hecho de definir a la gestión del conocimiento como la transferencia de conocimientos entre trabajador - organización y viceversa (Fischer & Acosta, 2013).



Por otra parte, el concepto de gestión de información (GI), es considerado como el proceso para la obtención de la información adecuada, en la forma correcta, para la persona u organización indicada, al precio adecuado, en el tiempo oportuno y lugar apropiado, para tomar la decisión adecuada. Estos aspectos requieren establecer los medios propicios para que las personas involucradas en su recolección, organización, almacenamiento, recuperación y uso de la información útil, la transformen en conocimiento tanto de forma individual como colectiva (Gil, López, Molina, & Bolio, 2011).

Tras el paso de los años, las organizaciones han sufrido diversos cambios, dándole la debida importancia al conocimiento y a su gestión, con la finalidad de obtener mejores resultados empresariales. Actualmente, una de las decisiones más importantes para la administración del conocimiento, es decidir si el conocimiento (considerado el activo intangible más importante) se va a adquirir del exterior o se va a generar internamente (Fischer & Acosta, 2013). Bierly & Chakrabarti (1996), citados en Fischer & Acosta (2013), afirman que la capacidad de obtener conocimiento y generar innovación se considera una forma de conseguir mejores resultados, sostenibles en el tiempo.

En relación con el rol del conocimiento, Sandoval (2013) menciona que una sociedad del conocimiento toma un papel muy importante, ya que las organizaciones se incorporan a ella, administrando el conocimiento con la finalidad de ser competitivas y adaptarse a los cambios que se van presentando en el entorno; la finalidad principal de gestionar el conocimiento se centra en una mejor toma de decisiones, en base a información confiable y válida. Una organización se vuelve más eficiente al gestionar el conocimiento, ya que es capaz de modificarlo, almacenarlo y utilizarlo en todos sus procesos





productivos y administrativos, eliminando la necesidad de investigar para saber hacer (Sandoval, 2013).

Cardozo (2003), citado por Schmitz, Rebelo, Gracia & Tomás (2014), menciona que existen tres dimensiones de administración del conocimiento: (1) *Prácticas formales de administración del conocimiento*, las cuales se refieren a los procesos instituidos formalmente en el empresa para la creación, el intercambio y el uso del conocimiento; en su mayoría relacionados con el conocimiento explícito. (2) Por otro lado, se encuentran las *prácticas informales de administración del conocimiento*, las cuales están relacionadas con las interacciones sociales de forma informal, contribuyendo a la formación de un lenguaje común a través del cual las personas tienen sentido de la información disponible. Y por último, (3) la tercera dimensión trata de la *administración estratégica del conocimiento* en el cual se refleja una orientación de la organización hacia el medio ambiente, centrándose en la capacidad de hacer uso de conocimiento basado en la competitividad, en donde la información acerca de los clientes y de los competidores tiene un rol preponderante.



Según De Long (1997), citado por Schmitz, Rebelo, Gracia & Tomás (2014), los objetivos de una estrategia de gestión del conocimiento son para mejorar la eficiencia operativa, mejorar el aprendizaje organizacional, intensificar la innovación, y acelerar la respuesta al mercado. Amidón (1996) citado por Ansuattigui, Caulliraux-Pithon & Fernandes (2013) menciona en su investigación que las fuerzas económicas, comportamentales y tecnológicas, conducirán al hombre a una nueva era en la cual el “foco” o factor de mayor importancia sería el conocimiento. Menciona que bajo tales condiciones es importante analizar las cinco transformaciones más grandes que se espera impacten al mercado: (1) el conocimiento como fuente de riqueza, incluso más importante que los factores tradicionales (tierra, capital y trabajo), en donde el capital intelectual debe ser administrado como un activo más de la organización; (2) organizaciones en forma de red, en lugar de un diseño jerárquico, en donde se pueda dar cabida de forma flexible a la capacidad intelectual de las organizaciones; (3) la importancia de la educación en cualquier tipo de organización, (4) el conocimiento como factor primordial a nivel global, y por último (5) un cambio de percepciones y estrategias, en donde se crean escenarios donde los involucrados de cualquier situación o transacción obtienen una ganancia.



Boomer (2011) menciona que el éxito en la administración del conocimiento tiene más que ver con la cultura que con la tecnología; esto se debe a que existen dos tipos de conocimiento: el explícito y el tácito. El conocimiento explícito es fácilmente capturado por la tecnología, de manera que pueda ser compartido; sin embargo, el conocimiento tácito no es tan fácil de registrar, ya que consta de hábitos y aspectos culturales. Boomer (2011) explica algunos puntos importantes por los cuales es importante identificar el conocimiento tácito en una organización: la fuerza laboral va incrementando su edad y tarde que





temprano dejará de laborar en la organización; el éxito futuro de la firma depende del acceso que tenga al capital intelectual; si la empresa conoce cuáles son los conocimientos que poseen sus empleados, entonces puede administrarlos, como el activo más importante: el activo intelectual. Es importante que la organización reconozca que no solo debe de enfocarse en vender (Boomer, 2011), sino que además debe de crear una base en donde se reconozca la necesidad de aprender y compartir el aprendizaje.

Es importante establecer hasta donde la administración del conocimiento es funcional y hasta donde se aleja de su propósito principal. Cockrell, Robinson & Stone (2013) establecen que la administración del conocimiento es funcional cuando se comparte dentro de una organización, con la finalidad de tomar decisiones o para confrontar los problemas que posea; sin embargo, la administración del conocimiento es disfuncional cuando el conocimiento se utiliza para dar una solución poco eficiente o cuando se intenta compartir conocimiento ajeno disfrazado de conocimiento propio.

Por otro lado, Boomer (2012) señala que una organización que desea administrar el conocimiento, posee los siguientes retos: a) Cambios en la administración b) Alineación de los incentivos con los objetivos de la firma, c) Rendición de cuentas d) Uso de la tecnología en los proyectos de la organización y e) Custodia de la información.

La relación entre administración del conocimiento y uso de las tecnologías de información, se presenta en la sección siguiente.

Administración del conocimiento y el uso de las tecnologías de información

Las tecnologías de información pueden ser consideradas como una herramienta clave de la administración del conocimiento, que al utilizarse de forma combinada, generan mayores beneficios para las organizaciones. El conocimiento requiere ser registrado, por lo cual Fulk, et.al. (2004), citado en Lin & Fan (2011), menciona que un almacén de conocimiento tecnológico (electronic knowledge repository – EKR) es en ocasiones un almacenador de documentos o una base de conocimiento, que se encarga de codificar y almacenar los conocimientos de la firma, siendo de los elementos más importantes de la Administración del Conocimiento. Lawton (2001), citado en Lin & Fan (2001), añade que un EKR consiste en servidores que almacenan el conocimiento por ejemplo, plantillas, presentaciones, bases de datos y las mejores prácticas de la industria.

Meso & Smith (2000), citados en Fischer & Acosta (2013), definen a la gestión del conocimiento desde un enfoque técnico, el cual requiere el uso de la informática como soporte de la creación del conocimiento en la empresa. Honeycutt (2001), citado en Fischer & Acosta (2013), brinda algunos ejemplos de tecnologías de información que brindan soporte a la gestión del conocimiento, como lo son: las bases de datos, los sistemas de documentación,





los sistemas de búsqueda, los sistemas de apoyo de decisiones de equipo, los portales corporativos, entre otros.

El uso de la tecnología ha permitido facilitar la transmisión del conocimiento en diferentes ámbitos (Benvenuto, 2003), como los son el educativo y el empresarial. En el ámbito académico, se ha intentado aplicarlas al proceso docente tradicional, sin integrarlas precisamente, ya que no se buscan que reemplacen al profesor; más bien se busca que proporcionen al profesor nuevos roles. Además, Benvenuto (2003) considera que las Tecnologías de Información tienden a fundamentarse cada vez más en el conocimiento, lo cual incentiva el desarrollo cultural y socioeconómico de la sociedad, al implementarse en la educación superior y en el ámbito de la investigación. Al implementar tecnología para la administración del conocimiento (Cockrell, Robinson, & Stone, 2013), se permite que los empleados compartan sus experiencias, resguardando a su vez la información que se encuentre en los portales y bases de datos.



Por otro lado, las tecnologías de información han acortado distancias, eliminando obstáculos entre las personas y el conocimiento. Sandoval (2013) hace referencia a que en la actualidad los profesores requieren una actualización constante, al mismo tiempo que los alumnos van aumentando su autonomía y asumiendo la responsabilidad de su aprendizaje; de esta manera, el profesor debe además lograr comunicarse de forma efectiva, sin que las nuevas modalidades de demanda educativa sean un obstáculo.



Es importante mencionar que la información sistematizada que genera el conocimiento se requiere gestionar, por lo tanto se debe de adquirir, distribuir, interpretar y almacenar el conocimiento que genera valor a los procesos clave, aprovechando las capacidades y el capital intelectual a favor de la organización. Gil, López, Molina, y Bolio (2011) se refieren por *adquisición de conocimiento*, a la gestión de información mediante TI's que permite a las organizaciones una mejor adquisición de conocimiento interno y del entorno. En lo que se refiere a la *distribución del conocimiento* por la organización, mencionan que las TI's se consideran favorables en las actividades de distribución de conocimiento, aunque en ocasiones no exista una política de comunicación interna y de reparto de información por parte de la organización. En la fase de *interpretación del conocimiento*, mencionan que las TI's facilitan que el conocimiento organizacional tenga una interpretación común entre sus miembros, lo cual ayude al entendimiento compartido y seguimiento de una dirección en común. Por último, con respecto a la *memoria del conocimiento*, se menciona que las TI's facilitan el logro de un mejor almacenamiento del conocimiento por parte de la organización, sin dejar de ser las personas el principal almacén de conocimiento en la organización.

Para que una organización pueda hacer una mezcla eficiente entre la administración del conocimiento y las tecnologías de información, es necesario que se obtenga información, se resguarde en bases de datos y en unidades de almacenamiento de información. Como antecedente, Gibbins & Wright (1999)





mencionan que la tecnología es uno de los ejemplos más eficientes de la administración del conocimiento, mediante la creación de redes por medio de la cual se permita el desarrollo de bases de datos que estén disponibles a otros usuarios, facilitando la comunicación dentro y fuera la organización.

El sistema contable en las organizaciones, es el repositorio de información más relevante e indispensable, para la toma de decisiones. Por lo tanto el profesional de la contaduría, debe transitar de la generación de información a la construcción del conocimiento. A continuación se presentan algunas referencias a la literatura en este sentido.

La profesión del contador y su relación con el uso de las TI's y la administración del conocimiento



Una firma contable aprovecha el conocimiento de los individuos dentro de ella para crear valor (Vera-Muñoz et al., 2006 citado en Nandan & Ciccotosto, 2012). La profesión contable es una profesión que se encuentra en constante evolución y con ello surge la necesidad del contador de mantenerse actualizado y con la capacidad de responder a la cambiante demanda del entorno. Por ello es necesaria la formación de contadores que tengan la habilidad de adaptarse a los constantes cambios y que al mismo tiempo sean capaces de adquirir conocimiento nuevo y aplicarlo en la organización efectivamente. El IFAC (Federación Internacional de Contadores), citado por Wessels (2005), establece que el objetivo de la educación contable es la formación de contadores profesionales y competentes.



Sin embargo, Argilés & García (2011) mencionan que hoy en día la profesión contable se encuentra con una barrera, ya que no presenta los rasgos de colaboración, interactividad y flexibilidad propios de las comunidades dinámicas e innovadoras en la producción de conocimiento. Actualmente se tiene la percepción de que la contabilidad está más orientada al control que al avance del conocimiento. Los procedimientos seguidos en la disciplina contable no son los más apropiados para favorecer el éxito en la investigación y en consecuencia (Argilés & García, 2011), los académicos contables presentan poca producción investigadora y tienen dificultades para desarrollar con éxito una carrera investigadora.

Según el IFAC, citado por Wessels (2005), un contador debe de poseer conocimiento de las áreas siguientes: a) contabilidad y finanzas; b) conocimiento organizacional y de negocios; y c) conocimiento y competencias de TI. Por lo tanto, se podría considerar que el uso de la tecnología no debería de considerarse un reto o un agregado dentro de la profesión contable; al contrario, debe considerarse como algo fundamental, dándole entrada a nuevos retos de la profesión, como lo son: los cambios en los entornos contables y de auditoría y el incremento en la necesidad de servicios de aseguramiento y evaluación de riesgos.





A continuación se mencionan las habilidades tecnológicas que requiere el contador como parte de su trabajo, en base a conjunto de diversas fuentes consultadas por Wessels (2005):

- a) Habilidades para automatización de negocios como usuario de TI, uso de sistemas operativos, procesador de texto, hojas de cálculo, software de presentaciones, herramientas de internet, herramientas de investigación, softwares procesadores de imágenes;
- b) Habilidades administrativas como usuario de TI, uso de base de datos, búsqueda en base de datos, software contables, software de administración del tiempo, etc.
- c) Habilidades de Auditoría: El contador como usuario y evaluador de TI, uso de papeles electrónicos de trabajo, software de auditoría, prueba de datos, software de simulación, modelación de datos (diagramas de flujo), módulos de auditoría (programas) y
- d) Habilidades de administración, diseño y evaluación de TI, uso de herramientas adaptables a software contables, intercambio electrónico de datos, comunicación digital, configuración de redes, conocimiento acerca de programas antivirus, encriptación y autenticación de los datos, entre otras.



Es importante enfatizar que la auditoría, es el área de mayor impacto de la disciplina contable en las organizaciones y también a nivel de los mercados financieros y las instancias gubernamentales, por lo que la administración del conocimiento mediante el uso de las habilidades tecnológicas de auditoría mencionadas con anterioridad, se convierte en una valiosa posibilidad para el fortalecimiento de esta área.

Una firma de contadores, genera su conocimiento en cada uno de sus niveles y departamentos, tales como impuestos, auditoría, servicio a clientes, consultoría y otros nichos que poseen conocimientos primarios que utiliza su personal. De acuerdo con Kepczyk, (2010) las formas más comunes en las que las firmas contables administran el conocimiento son: directorios compartidos, sistemas de administración del conocimiento, intranets y grupos sociales vía intranet e internet. Por lo anterior es relevante conocer, el grado de conciencia que la profesión contable posee con respecto a su rol en convertir la información que genera en conocimiento valioso para las organizaciones.

Con este propósito y en atención a la pregunta de investigación que se ha planteado, a continuación se presenta la metodología utilizada.

Método

Con el fin de cumplir con los objetivos de esta investigación, (a) conocer la percepción de los contadores sobre su rol en la administración del conocimiento





en las organizaciones, y (b) conocer desde su percepción su grado de competencia en el uso de las TI's como herramienta para la gestión del conocimiento; se aplicaron cuestionarios a profesionistas de la contaduría en la ciudad de Monterrey y Ciudad Victoria. Ambas ciudades fueron elegidas por la disponibilidad encontrada en sus colegios profesionales respectivos para la aplicación de los instrumentos. Los resultados que a continuación se presentan, fueron obtenidos a partir las respuestas de 45 profesionistas, quienes se dedican a la contaduría pública, principalmente la práctica de la auditoría, buscando la relación que guardan con la gestión del conocimiento y el uso de las TI's.

Participantes

A continuación se muestran algunas características de los encuestados, tanto personales, como referente a la organización donde se desempeñan:

Tabla 1

Descripción de los encuestados

| | | | |
|---|-----------------------------|----------------------------|---------------------------------|
| Edad | 37.5% tiene de 18 a 33 años | 62.50% tiene 34 años o más | |
| Sexo | 40% son del sexo femenino | 60% del sexo masculino | |
| Puesto | 38% directivo | 28 % puesto gerencial | 34% operativo |
| Experiencia Laboral | 52% >15 años exp. | 25% 6 años > x > 15 años | 23% < 6 años |
| Duración laborando en misma área | 28% >15 años exp. | 23% 6 años > x > 15 años | 49% < 6 años |
| Giro | 70% servicios | 11% industria | 19% comercial |
| Sector | 28% Privado | 21% Serv. independientes | 19% gobierno 13% inst. educ. |





| | | |
|-----------------------|--------------------------------------|---------------------------------------|
| Tamaño empresa | 55% Organizaciones < 50 empleados | 45% Organizaciones >= 50 empleados |
|-----------------------|--------------------------------------|---------------------------------------|

| | | |
|--------------------------------------|-----------------|------------------|
| Antigüedad de la organización | 58% >15 años | 42% <=15 años |
|--------------------------------------|-----------------|------------------|

| | | | |
|-------------|------------------------|---------------------|--------------------|
| Sede | 52% Monterrey, N.L. | 35% Cd. Victoria | 13% Otra ciudad |
|-------------|------------------------|---------------------|--------------------|

Fuente: Elaboración propia

Instrumentos

Se diseñó y aplicó un cuestionario para evaluar la gestión del conocimiento en organizaciones. El instrumento se integró por tres secciones, la primera se refiere a datos generales e identificación (12 ítems), la segunda corresponde a la relación que existe entre el contador público y la gestión del conocimiento (9 ítems) y la tercera corresponde a las competencias de TI's de un contador público (16 ítems) con una escala tipo Likert de cinco puntos (1 muy en desacuerdo, 2 en desacuerdo, 3 neutral, 4 de acuerdo y 5 muy de acuerdo). El cuestionario en mención, se elaboró a partir de la revisión de literatura, definiendo 37 ítems, que comprenden la relación que existe entre el contador público y la gestión del conocimiento, y las competencias de TI'S que debe tener.

Técnicas de análisis

La investigación exploratoria realizada corresponde al enfoque cuantitativo, debido a que se recabó la información mediante un cuestionario en versión electrónica con apoyo de la herramienta denominada *Qualtrics Survey Solutions*. Los datos obtenidos fueron analizados aplicando estadística descriptiva básica. La información se recopiló entre los meses de Noviembre del 2014 y Enero del 2015.

Las unidades de análisis están conformadas por profesionales de la contaduría en organizaciones del sector público y privado (Nieves y León, 2001; León, Castro y Roncallo, 2004; Pacheco, 2004; Arostegi, 2005) establecidas en Ciudad Victoria y Monterrey. Dentro de las cuales se consideró como sujeto de investigación el Contador Público, del cual se obtuvo información relativa al proceso de gestión del conocimiento. Se recopilaron 45 cuestionarios, por lo anteriormente expuesto se considera un estudio exploratorio no probabilístico a conveniencia (Hernández, Fernández, & Baptista, 2010).

Análisis y Discusión de Resultados





Con respecto a la percepción de los profesionales de la contaduría sobre su rol en la administración del conocimiento en las organizaciones

De acuerdo con los datos obtenidos (ver Tabla 2), el contador público se muestra de acuerdo en que él es el responsable de identificar la información necesaria para la toma de decisiones y que no debe sólo basarse en información generada dentro de la empresa, sino que debe complementar las misma con fuentes externas. No obstante, a pesar de que la mayoría considera que la información contable es suficiente para tomar decisiones adecuadas, cerca del 25% considera que la información contable no es suficiente como soporte para la toma de decisiones acertadas dentro de una organización. Cerca del 50% de los encuestados opinan que la información contable es un elemento clave en la generación de conocimiento a través de la organización; al mismo tiempo que más del 70% se encuentran de acuerdo en que la información contable es importante en la medición del desempeño. Más del 75% de los encuestados consideran que la información contable comprende tres tipos de datos: financieros, administrativos y fiscales; sin embargo, no es contundente que la información financiera, administrativa y fiscal sea la necesaria para la toma de decisiones acertadas y deba ser compartida con el usuario interno y externo.



Tabla 2.

El Contador Público en la Gestión del Conocimiento

| Aseveración | 1.- Muy en desacuerdo | 2.- En desacuerdo | 3.- Neutral | 4.- De acuerdo | 5.-Muy de acuerdo | Promedio | Desv. Std. |
|---|-----------------------|-------------------|-------------|----------------|-------------------|-------------|-------------|
| Identificar la información necesaria para tomar decisiones en la organización es responsabilidad del Contador Público. | 0 | 5 | 11 | 17 | 12 | 3.80 | 0.97 |
| El Contador Público obtiene información de medios externos para complementar la información generada por la organización. | 1 | 3 | 11 | 19 | 11 | 3.80 | 0.97 |
| La información contable es suficiente para tomar decisiones acertadas. | 3 | 11 | 11 | 13 | 7 | 3.22 | 1.18 |
| La información generada en la actividad contable es almacenada en medios electrónicos seguros. | 0 | 1 | 9 | 19 | 16 | 4.11 | 0.80 |
| La información generada por el Contador Público es compartida con los usuarios internos. | 2 | 0 | 14 | 21 | 8 | 3.73 | 0.91 |
| La información generada por el Contador Público es compartida con los usuarios externos | 5 | 4 | 14 | 17 | 5 | 3.29 | 1.14 |





| | | | | | | | |
|---|---|---|----|----|----|-------------|-------------|
| El Contador Público utiliza la información contable para generar conocimiento organizacional. | 2 | 4 | 12 | 21 | 6 | 3.56 | 0.99 |
| La información contable es esencial para medir el desempeño de las organizaciones | 0 | 2 | 11 | 18 | 14 | 3.98 | 0.87 |
| El sistema de información en su organización comprende datos financieros, administrativos y fiscales. | 1 | 1 | 8 | 22 | 13 | 4.00 | 0.88 |

Fuente: Elaboración propia

Como puede observarse en esta sección de gestión del conocimiento, la mayoría de los promedios son menores a 4 (entre “neutral” y “de acuerdo”), lo cual sugiere que la gestión del conocimiento es una actividad que no se promueve con gran eficiencia dentro de la profesión contable, enfocándose principalmente al uso de la información. No es contundente el rol del contador público como gestor del conocimiento para evaluar el desempeño de una organización.

Con respecto a la percepción de los profesionales de la contaduría sobre su grado de competencia en el uso de las TI'S como herramientas para la gestión del conocimiento

Con respecto a las competencias de Tecnologías de Información que requiere tener un contador público para ejercer su profesión (ver Tabla 3) los resultados obtenidos sugieren que el contador público tiene la capacidad de identificar a los diferentes usuarios de la información contable dentro de una organización y conocer el propósito por el cual los usuarios requieren dicha información. Además, se distingue al contador como la persona indicada para comunicar la información financiera a los diferentes usuarios, y ser el responsable de generar dicha información.

Se identifica al contador público como el responsable de determinar la manera en la que se capturan, registran y almacenan los datos requeridos para crear información. La formación del contador público, le permite analizar cada transacción dentro de una compañía, como un proceso de registro, identificando las partidas que se verán afectadas. Con ello, el contador público es capaz de identificar el origen de las transacciones.

El 69% de los encuestados opinó que un contador público conoce cómo funcionan los sistemas de información. Un 62% de los encuestados opina que un contador público conoce los componentes de una infraestructura de tecnologías de información, tales como los diversos componentes de hardware que pueden ayudar a los usuarios en la captura, grabación, almacenamiento, procesamiento, producción y comunicación de la información.





Tabla 3.
Competencias TI'S de un profesional de la Contaduría Pública.

| Aseveración | 1.- Muy en desacuerdo | 2.- En desacuerdo | 3.- Neutral | 4.- De acuerdo | 5.- Muy de acuerdo | Promedio | Desv. Std. |
|--|-----------------------|-------------------|-------------|----------------|--------------------|----------|------------|
| El Contador Público identifica los diferentes usuarios de la información dentro de la organización. | 0 | 1 | 8 | 22 | 14 | 4.09 | 0.76 |
| El Contador Público tiene conocimiento del propósito para el cual los usuarios necesitan información. | 0 | 1 | 6 | 20 | 18 | 4.22 | 0.77 |
| El Contador Público tiene la capacidad de identificar la información exacta que requieren (formato, contenido) los usuarios. | 0 | 2 | 9 | 17 | 17 | 4.09 | 0.87 |
| El Contador Público tiene conocimiento y habilidad para comunicar al usuario la información financiera. | 0 | 1 | 8 | 19 | 17 | 4.16 | 0.80 |
| El Contador Público identifica los datos que se requieren para crear la información | 0 | 1 | 7 | 20 | 17 | 4.18 | 0.77 |
| El Contador Público tiene conocimiento sobre cómo se deben procesar los datos para crear la información. | 0 | 0 | 7 | 22 | 16 | 4.20 | 0.69 |
| El Contador Público determina la manera en cómo pueden ser capturados, registrados y almacenados los datos requeridos para su procesamiento. | 0 | 0 | 10 | 18 | 17 | 4.16 | 0.77 |
| El Contador Público identifica todos los eventos (como transacciones) que deben ser capturados | 0 | 0 | 11 | 17 | 17 | 4.13 | 0.79 |
| El Contador Público identifica el origen (interno o externo) de los eventos que se van a capturar | 0 | 0 | 10 | 20 | 15 | 4.11 | 0.75 |



| | | | | | | | |
|--|---|---|----|----|----|------|------|
| El Contador Público conoce los componentes de una infraestructura de (TI) tecnologías de información (los diversos componentes de hardware que pueden ayudar a los usuarios en la captura, grabación, almacenamiento, procesamiento, producción y comunicación de la información.) | 1 | 5 | 11 | 17 | 11 | 3.71 | 1.04 |
| El Contador Público conoce cómo se organizan y funcionan los sistemas de información dentro de la organización. | 0 | 3 | 11 | 19 | 12 | 3.89 | 0.88 |
| El Contador Público sabe trabajar con archivos y carpetas (crear, copiar, mover, eliminar,...). | 0 | 0 | 6 | 16 | 23 | 4.38 | 0.72 |
| El Contador Público domina actividades como editar tablas e imágenes, utilizando las opciones que el procesador de texto permite (bordes, tamaño, ajuste con el texto,...). | 0 | 1 | 7 | 16 | 21 | 4.27 | 0.81 |
| El Contador Público cuenta con habilidades para crear una hoja de cálculo en la que se organicen los datos, utilicen fórmulas y funciones para realizar los cálculos e inserten gráficos a partir de los datos. | 0 | 1 | 7 | 16 | 21 | 4.27 | 0.81 |
| El Contador Público es hábil en la creación de hojas de cálculo en las que los datos se encuentran relacionados, edición de gráficos personalizados y configuración de diversas hojas para ser impresas como un documento | 0 | 2 | 6 | 20 | 17 | 4.16 | 0.82 |
| El Contador Público cuenta con el conocimiento para crear bases de datos sencillas (registros, campos y datos) y hacer uso de las mismas. | 0 | 1 | 8 | 19 | 17 | 4.16 | 0.80 |

Fuente: Elaboración propia



En cuestión de las TI's, se percibe que son herramientas necesarias que el contador debe utilizar y conocer, sin embargo el saber cómo operan los sistemas o cómo se organizan, no se percibe como una competencia primordial del contador.

Ante los retos que enfrenta la profesión contable en la actualidad, ser competente en el uso de herramientas tecnológicas para la gestión del conocimiento, es necesario para que el contador pueda ejercer con efectividad su rol en las organizaciones, sobre todo en auditoría. Si bien pudiera parecer que se pretende que el contador realice actividades de otros expertos o profesionales, más bien es que es necesario que el contador amplíe su campo de acción. Puede ser más sencillo que un contador público desarrolle habilidades en sistemas y tecnologías de información, a que un experto en sistemas y tecnologías de información desarrolle competencias en contabilidad financieras, impuestos, costos, finanzas y auditoría.



Conclusiones

Con respecto al rol del contador público en la gestión del conocimiento en las organizaciones, éste se percibe más bien como un administrador de información, más que un gestor de conocimiento en las organizaciones. Es necesario reflexionar sobre cómo se puede difundir y promover entre la profesión contable la importancia de pasar de la información al conocimiento, aprovechando que el sistema contable es una herramienta que permite recolectar todo lo que ocurre dentro de la empresa en relación con usuarios internos y externos con el fin de lograr una eficiente gestión administrativa, agregando valor a los procesos claves del negocio.



Por otra parte, el contador y las TI's están altamente relacionadas. Lo anterior debido a que el contador tiene conocimiento sobre las necesidades de los usuarios para los que va dirigida la información y es a través de las TI's que logra comunicar al usuario la información financiera, administrativa y fiscal que éste necesita para la toma de decisiones. Sin embargo, el conocimiento por parte del contador sobre las TI's se limita al uso de las mismas, puesto que no necesariamente conoce los componentes de su infraestructura, dejando a la reflexión si debería de conocerlos. El perfil de un contador, le permite identificar riesgos, que aunado a un eficiente uso y entendimiento de las TI's y su entorno, definiría a un contador con la capacidad de generar, gestionar y difundir la información, en forma de conocimiento.

El contador público debe ser considerado en las organizaciones, no solamente como el profesional capaz de generar y comunicar información financiera, administrativa y fiscal, sino como un agente clave en la generación de conocimiento a partir de esta información, y ser capaz de generar nuevos constructos que muestren las interrelaciones entre diferentes tipos de información.





Bibliografía

Ansuattigui, R., Caulliraux-Pithon, A., & Fernandes, J. (2013). Prácticas de Gestión del Conocimiento en una Institución Pública de Investigación. El Caso del Centro Tecnológico del Ejército en Brasil (CTEx). *Información Tecnológica* , 51-60.

Arostegi, A. (2004). La gestión del conocimiento en la gestión pública. Compartir, cooperar y competir. *Cuadernos de Gestión*, 4 (2) ,121-124.

Argilés, J., & García, J. (2011). ACCOUNTING RESEARCH: A CRITICAL VIEW OF THE PRESENT SITUATION AND PROSPECTS. *Revista de Contabilidad-Spanish Accounting Review* , 9-34.

Benvenuto, A. (2003). LAS TECNOLOGIAS DE INFORMACION Y COMUNICACIONES (TI'S) EN LA DOCENCIA UNIVERSITARIA. *Theoria* , 109-118.

Boomer, G. (2011). Knowledge management: Do you have the culture? *Accounting Today* , 32.

Boomer, J. (2012). Knowledge Management. *www.CPAPractiseAdvisor.com* , 38.

Cockrell, C., Robinson, S., & Stone, D. (2013). Making the Most of Knowledge Sharing. *Management Accounting Quarterly Fall 2013* , 21-28.

Fischer, A., & Acosta, J. (2013). Condiciones de la gestión del conocimiento, capacidad de innovación y resultados empresariales. Un modelo explicativo. *Pensamiento y gestión* , 25-63.

Gibbins, M., & Wright, A. (1999). Expertise and knowledge management in public accounting professional services firms: A north american perspective. *Australian Accounting Review* , 27-34.

Gil, M., López, G., Molina, C., & Bolio, C. (2011). LA GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN COMO BASE DE UNA INICIATIVA DE GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO. *Ingeniería Industrial* , 231-237.

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2010). Metodología de la Investigación. México, D.F.: Mc. Graw Hill.

Kepczyk, R. (2010). Key Concepts in CPA Knowledge Management. *CPA PRACTISE MANAGEMENT FORUM* , 16-18.

Lin, H., & Fan, W. (2011). Leveraging Organizational Knowledge through Electronic Knowledge Repositories in Public Accounting Firms: An





Empirical Investigation. *BEHAVIORAL RESEARCH IN ACCOUNTING* , 147-167.

Meroño, Á. (2004). Tecnologías de información y gestión del conocimiento:.. *Economía industrial* , 107-116.

Nandan, R., & Ciccotosto, S. (2012). Networks in knowledge-intensive industry: the case of a regional accountants' network. *Journal of Accounting & Organizational Change* , 2-21.

Sandoval, C. (2013). Propuesta para implementar un sistema de gestión del conocimiento que apoye el diseño de un curso online. *Ingeniare. Revista chilena de ingeniería* , 457-471.

Schmitz, S., Rebelo, T., Gracia, F., & Tomás, I. (2014). Learning culture and knowledge management processes: To what extent are they effectively related? *Journal of Work and Organizational Psychology* , 113-121.

Wessels, P. (2005). Critical information and communication technology (ICT) skills for professional accountants. *Meditari Accountancy Research* , 87 - 103.

