



#CPKM.De la información contable a la gestión del conocimiento en las organizaciones con apoyo de las tecnologías de información

#CPKM. From accounting information to knowledge management in organizations with the support of information technologies

Recibido: 21 de mayo de 2015; aceptado: 13 de julio de 2015

*Gabriela María Farías Martínez¹, Teresa de Jesús Elizondo Montemayor²,
Roberto Jesús Elizondo Cantú³, Mónica Estefanía Cavazos Rodríguez⁴*

Tecnológico de Monterrey

Resumen

La profesión del contador público ha tenido diversos cambios, procurando siempre alcanzar el perfil que se requiere en la actualidad: un profesional con alta capacidad de análisis, que pueda crear y difundir información y conocimiento en las organizaciones, mediante el uso de las tecnologías de información (TI). 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 TI. Como instrumento de investigación, se aplicó un cuestionario a socios del colegio profesional en Cd. Victoria, Tamaulipas,⁵ y en 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 para lograr transitar de la administración de la información a la generación del conocimiento.

Palabras clave: gestión, conocimiento, tecnologías, información, contador público

Abstract

The certified public accountant (CPA) profession has had several changes throughout time and always tries to achieve the profile required in today's world; that is, a professional with high analytical skills, who can create and disseminate information and knowledge in organizations, using information technologies (IT). This article explores how today's public accountant is perceived with respect to knowledge management and in what way they are distinguished by the use of IT. Questionnaires were applied to members of the professional association in Cd. Victoria, Tamaulipas, and Monterrey, Nuevo Leon as a research tool. The results indicate that no clear perception of the role in the management of knowledge in organizations that public accountant possess, although they have the capacity to use IT to achieve the transition from information management to knowledge generation

Keywords: management, knowledge, technologies, information, accountant.

¹ Profesora Titular, Tecnológico de Monterrey. Líneas de investigación: Educación en Contabilidad y Gestión para la Innovación Educativa. Correo electrónico: gabriela.farias@itesm.mx

² Profesora Asistente, Tecnológico de Monterrey. Línea de investigación: Educación en Contabilidad. Correo electrónico: telizondo@itesm.mx

³ Becario de docencia, Tecnológico de Monterrey. Línea de investigación: Educación en Contabilidad. Correo electrónico: Roberto-elizondo@hotmail.com

⁴ Estudiante, Tecnológico de Monterrey. Línea de investigación: Educación en Contabilidad. Correo electrónico: mesteganiav@hotmail.com

⁵ Se agradece la colaboración del Mtro. Lázaro Castillo Hernández, doctorante en Ciencias Administrativas de la UAT Ciudad Victoria y del Cuerpo Académico Gestión Pública y Empresarial.

⁶ 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 siguiente pregunta: para una organización, ¿qué es más valioso? ¿los activos tangibles que posee, como pudiera ser la maquinaria, equipo tecnológico, mobiliario, entre otros?; ¿o sus activos intangibles, la marca, el capital humano, propiedad intelectual de su investigación, el conocimiento? Un activo tangible es algo fácil de ver, 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 (2011:32) señala: “el conocimiento es diferente a todos los demás activos, si te presto mi carro, tú 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 *et al.*, 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 *et al.*, 2011), éste pasa a ser un recurso tan significativo o incluso más que el capital y la mano de obra; otorga 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: 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 (Lee y Choi, 2003; Meroño, 2004).

En el ámbito contable, tanto la administración del conocimiento, como la gestión de las tecnologías de información, tienen un lugar preponderante para el desarrollo de las actividades de la profesión; sin embargo, habría que analizar si realmente es considerado de esta forma por quienes ejercen la profesión. Ese ha sido el

móvil de la realización de este artículo.

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 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 TI como herramientas para la gestión del conocimiento.

A continuación se presenta una revisión de estudios previos relacionados con los temas de la presente investigación.

REVISIÓN DE ESTUDIOS PREVIOS

Administración del conocimiento

Existen diferentes definiciones de “gestión del conocimiento”, una de ellas dice que es “todo aquello que permite crear valor mediante los activos intangibles” (Bueno, 1998; Garvin, 1998; Hernangómez, 1998; Fischer y Acosta, 2013). Existen otras definiciones que señalan el término como “la transferencia de conocimientos entre trabajador y organización, y viceversa” (Fischer y Acosta, 2013).

La gestión del conocimiento implica procesos distintos pero interdependientes de la creación, almacenamiento, recuperación, transferencia y aplicación del conocimiento. En cualquier punto en el tiempo, una organización y sus miembros pueden participar en múltiples cadenas de procesos de gestión del conocimiento. Como tal, la administración del conocimiento es un fenómeno organizacional dinámico y continuo (Alavi y Leidner, 2001).

Por otra parte, el concepto “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, recu-

peración y uso de la información útil, la transformen en conocimiento tanto de forma individual como colectiva (Gil *et al.*, 2011).

Tras el paso de los años, las organizaciones han sufrido diversos cambios, y han otorgado 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 este conocimiento (considerado el activo intangible más importante) se va a adquirir del exterior o se va a generar internamente (Fischer y Acosta, 2013). La capacidad de obtener conocimiento y generar innovación se considera una forma de conseguir mejores resultados, sostenibles en el tiempo (Bierly y Chakrabarti, 1996; Fischer y Acosta, 2013).

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 la búsqueda de una mejor toma de decisiones, con base en 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, citado por Schmitz *et al.*, (2014), menciona que existen tres dimensiones de administración del conocimiento: 1) Prácticas formales de administración del conocimiento, que se refieren a los procesos instituidos en la 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, relacionadas con las interacciones sociales de manera informal, contribuyentes a la creación de un lenguaje común a través del cual las personas tienen sentido de la información disponible; por último, 3) la administración estratégica del conocimiento, donde se refleja una orientación de la organización hacia el medio ambiente, centrado 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.

Los objetivos de una estrategia de gestión del conocimiento son mejorar la eficiencia operativa, el aprendizaje organizacional, intensificar la innovación, y acelerar la respuesta al mercado (De Long, 1997; Schmitz *et al.*, 2014). Las fuerzas económicas, conductuales y tecnológicas conducirán al hombre a una nueva era en la cual el “foco” o factor de mayor importancia sería el conocimiento. 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, donde se crean escenarios donde los involucrados de cualquier situación o transacción obtienen una ganancia (Amidón, 1996; Ansuattigui, Caulliraux-Pithon y Fernandes, 2013).

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. El mismo autor 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 sólo debe enfocarse en vender (Boomer, 2011), sino que de crear una base en donde se reconozca la necesidad de aprender y compartir el aprendizaje.

Es importante establecer hasta dónde la administración del conocimiento es funcional y hasta donde se

aleja de su propósito principal. Cockrell, Robinson y 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, enfrenta 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, pues, al utilizarse de forma combinada, generan mayores beneficios para las organizaciones. El conocimiento requiere ser registrado, por lo cual, Fulk *et al.* (2004) y Lin y Fan (2011) mencionan 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. Son de los elementos más importantes de la administración del conocimiento. Los autores mencionados añaden que un EKR consiste en servidores que almacenan el conocimiento, por ejemplo, plantillas, presentaciones, bases de datos y las mejores prácticas de la industria (Lawton, 2001; Lin y Fan, 2011).

La gestión del conocimiento se define desde un enfoque técnico, que requiere el uso de la informática como soporte de la creación del conocimiento en la empresa (Meso y Smith, 2000; Fischer y Acosta, 2013). Algunos ejemplos de tecnologías de información que brindan soporte a la gestión del conocimiento son: las bases de datos, los sistemas de documentación, los sistemas de búsqueda, los sistemas de apoyo de decisiones de equi-

po, los portales corporativos, entre otros (Honeycutt, 2001; Fischer y Acosta, 2013).

El uso de la tecnología ha permitido facilitar la transmisión del conocimiento en diferentes ámbitos (Benvenuto, 2003): el educativo y el empresarial. En el ámbito académico, se ha intentado aplicar estas tecnologías al proceso docente tradicional, sin integrarlas precisamente, pues la intención no es 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 *et al.*, 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 requiere ser gestionada, 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 *et al.* (2011) se refieren por *adquisición de conocimiento*, a la gestión de información mediante TI 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 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 facilitan que el conocimiento orga-

nizacional 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 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 y 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 en el ámbito administrativo y financiero para sustentar la toma de decisiones. Por lo tanto, el profesional de la contaduría debe transitar de la generación de información a la construcción del conocimiento. Es importante mencionar que la contabilidad es una disciplina que requiere de la incorporación paulatina de habilidades intelectuales de generación y uso de reglas de alto orden (Booner, 1999). Con base en lo anterior, es fundamental que el contador sea capaz de identificar y presentar problemas de negocios a los que pueda aplicar diversas herramientas técnicas o marcos conceptuales propios de la disciplina. Es decir, es importante que exprese un problema en términos de decisiones de negocios que requiere un análisis contable, y de esta forma lograr un aprendizaje significativo (Díaz y Hernández, 1999). A continuación se presentan algunas referencias de trabajos anteriores en este sentido.

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

Tanto la contabilidad financiera, como la administrativa, están bajo un proceso de grandes cambios, en un aparente desplazamiento hacia la convergencia. Se puede explicar la falta de convergencia en el pasado, debido a

la falta de un elemento clave que permite interconectar dichos campos: las tecnologías de información (Taipaleenmäki e Ikäheimo, 2009). La capacitación de la profesión contable enfatiza la recopilación de conocimientos (especialmente en finanzas, contabilidad e impuestos) además de competencias necesarias para el campo de las tecnologías de información (Tudor *et al.*, 2013).

Una firma contable aprovecha el conocimiento de los individuos dentro de ella para crear valor (Vera-Muñoz, Ho y Chow, 2006; Nandan y Ciccotosto, 2012). La profesión contable es una profesión que se encuentra en constante evolución, así surge la necesidad del contador de mantenerse actualizado y con la capacidad de responder a la cambiante demanda del entorno. 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), según un estudio de Wessels (2005), establece que el objetivo de la educación contable es la formación de contadores profesionales y competentes.

Normalmente, los conocimientos informáticos y el desarrollo de competencias deben integrarse con la educación de las áreas de contabilidad, auditoría e impuestos. A corto plazo, es probable que este objetivo no se pueda realizar debido al tiempo necesario para reestructurar los cursos, la formación de instructores calificados, y así sucesivamente. A largo plazo, la implementación de un programa de formación que tenga en cuenta la necesidad de integración entre tecnologías de la información y la contabilidad en el caso de la formación contadores profesionales (Tudor *et al.*, 2013).

Sin embargo, Argilés y 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, los académicos contables presentan poca producción científica y tienen dificultades para desarrollar con éxito una carrera en esta avenida de desarrollo. El rol de

los contadores en el uso de los sistemas de información aún no está claro; sin embargo, los contadores pueden complementar los servicios insatisfactorios los sistemas de información por tener una actitud proactiva hacia el diseño y desarrollo de sistemas (Li y Jordan, 1999).

Según el IFAC, como menciona el estudio de 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: 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, con base en un 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 bases de datos, búsqueda en bases 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).
- 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.

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, intranet 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

Se realizó un estudio exploratorio 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 como herramienta para la gestión del conocimiento. De acuerdo con la revisión de estudios previos, se diseñó un cuestionario utilizando una escala de Likert (“muy en desacuerdo” = 1; “muy de acuerdo” = 5); el instrumento se aplicó por invitación a profesionistas de la contaduría en la ciudad de Monterrey y en 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, buscando la relación que guardan con la gestión del conocimiento y el uso de las TI.

Participantes

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

Cuadro 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 ítem); la segunda, corresponde a la relación que existe entre el contador público y la gestión del conocimiento (9 ítem); y la tercera, corresponde a las competencias de TI de un contador público (16 ítem) con una escala tipo Likert de cinco puntos. El cuestionario en mención se elaboró a partir de la revisión de estudios previos sobre el tema, donde se definieron 37 ítem que comprenden la relación que existe entre el contador público y la gestión del conocimiento, y las competencias de TI 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 de 2014 y enero de 2015.

Las unidades de análisis están conformadas por profesionales de la contaduría en organizaciones del sector público y privado (González *et al.*, 2004; Arostegi, 2004) establecidas en Ciudad Victoria y Monterrey, dentro de las cuales se consideró como sujeto de investigación al 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, y 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 cuadro 2), el contador público se muestra de acuerdo con 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 in-

formación contable es suficiente para tomar decisiones adecuadas, cerca de 25% considera que la información contable no es suficiente como soporte para la toma de decisiones acertadas dentro de una organización. Cerca de 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 de 70% se encuentra de acuerdo con que la información contable es importante en la medición del desempeño. Más de 75% de los encuestados consideran que la información contable comprende tres tipos de datos: financieros, administrativos y fiscales (Tudor *et al.*, 2013); 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.

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, principalmente el uso de la información (Cockrell *et al.*, 2013). No es contundente el rol del contador público como gestor del conocimiento para evaluar el desempeño de una organización, pese a que esto buscaría mejorar la eficiencia operativa, el aprendizaje organizacional, aumento en la innovación y el aceleramiento en la respuesta del mercado (De Long, 1997; Schmitz *et al.*, 2014).

Con respecto a la percepción de los profesionales de la contaduría sobre su grado de competencia en el uso de las TI 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 cuadro 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 informa-

Cuadro 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	3.91	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.
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.

ción. 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 (Tudor *et al.*, 2013).

Se identifica al contador público como el responsable de determinar la manera en la que se captura, registra y almacena 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, e identificar las partidas que se ve-

rán afectadas. Con ello, el contador público es capaz de identificar el origen de las transacciones.

De los encuestados, 69% opinó que un contador público conoce cómo funcionan los sistemas de información; 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.

Cuadro 3. Competencias TI 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

Continuación cuadro 3:

Aseveración	1.- Muy en desacuerdo	2.- En desacuerdo	3.- Neutral	4.- De acuerdo	5.-Muy de acuerdo	Promedio	Desv. Std.
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.

Respecto a las TI, 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. Sin embargo, como mencionan Argilés y García (2011), la profesión contable posee una barrera en la cual existe nula colaboración y flexibilidad hacia la innovación, tomando como base el desarrollo del conocimiento. Además, Li y Jordan (1999) contrastan la idea anterior al mencionar que un contador es capaz de complementar los servicios insatisfactorios de los sistemas de información, al poseer una actitud proactiva hacia el diseño y desarrollo de los sistemas.

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 (Argilés y García, 2011). 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 clave del negocio. Por otra parte, el contador y las TI 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 que logra comunicar al usuario la información financiera, administrativa y fiscal que éste necesita para la toma de decisiones (Tudor *et al.*, 2013). Sin embargo, el conocimiento por parte del contador sobre las TI 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 y su entorno, definiría a un contador con la capacidad de generar, gestionar y difundir la información, en forma de conocimiento (Li y Jordan, 1999).

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, además de ser capaz de generar nuevos constructos que muestren las interrelaciones entre diferentes tipos de información. Para futuros estudios, se observó la oportunidad de indagar qué competencias hacen falta para que el contador pueda incursionar con más efectividad en la administración del conocimiento, cómo puede transitar desde su formación tradicional, hacia una visión más interdisciplinaria de su aporte a las organizaciones, in-



corporando la gestión integral de riesgos y las TI. Sería relevante también conocer la visión de las empresas y organizaciones sobre los procesos de administración del conocimiento y su relación con la toma de decisiones financieras, administrativas y de operación.

REFERENCIAS

- Alavi, M., y Leidner, D. (2001). Knowledge Management and Knowledge Management Systems: Conceptual Foundations. *MIS Quarterly*, 25 (1), 107-136.
- Amidón, D. (1996). The Challenge of 5th Generation R&D. *Research Technology Management. Journal of the Industrial Research Institute*, 39 (4), p. 33
- Ansuattigui, R., Caulliraux-Pithon, A., y 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*, 24 (5), 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., y García, J. (2011). Accounting research: a critical view of the present situation and prospects. *Revista de Contabilidad-Spanish Accounting Review*, 14 (2), 9-34.
- Benvenuto, A. (2003). Las tecnologías de información y comunicaciones (TI) en la docencia universitaria. *Theoria*, 12 (1), 109-118.
- Bierly, P. y Chakrabarti, A. (1996). Generic knowledge strategies in the U.S. pharmaceutical industry. *Strategic Management Journal*, 17, 123-135.
- Bonner, S. (1999). Choosing teaching methods based on learning objectives: An integrative framework. *Issues in Accounting Education*, 14 (1), 11-39.
- Boomer, G. (2011). Knowledge management: Do you have the culture? *Accounting Today*, 25 (6); 32.
- Boomer, J. (2012). Knowledge Management. Recuperado de: www.cpapracticadvisor.com, 22(10), p. 38.
- Bueno, E. (1998). El capital intangible como clave estratégica en la competencia actual. *Boletín de Estudios Económicos*, 164, 207-229.
- Cockrell, C., Robinson, S., y Stone, D. (2013). Making the Most of Knowledge Sharing. *Management Accounting Quarterly*, Fall, 15 (1), 21-28.
- De Long, D. (1997). *Building the knowledge-based organization: How culture drives knowledge behaviors (Working Paper, USA)*. Center for Business Innovation, Ernst & Young.
- Díaz B. F., y Hernández, R. (1999). *Estrategias docentes para un aprendizaje significativo*. México: McGraw Hill.
- Fischer, A., y Acosta, J. (2013). Condiciones de la gestión del conocimiento, capacidad de innovación y resultados empresariales. Un modelo explicativo. *Pensamiento y gestión*, núm 35, 25-63.
- Fulk, J., Heino, R., Flanagan, A., Monge, P., y Bar, P. (2004). A test of the individual action model for organizational information commons. *Organization Science*, 15 (5), 569-586.
- Garvin, D. (1998). Building a learning organization. *Harvard Business Review*, 71 (4), 78-91.
- Gibbins, M., y Wright, A. (1999). Expertise and knowledge management in public accounting professional services firms: A north american perspective. *Australian Accounting Review*, 9 (3), 27-34.
- Gil, M., López, G., Molina, C., y Bolio, C. (2011). La gestión de la información como base de una iniciativa de gestión del conocimiento. *Ingeniería Industrial*, 32 (3), 231-237.
- González, A., León, A., Castro, J. y Roncallo, M. (2004). Diagnóstico de la gestión del conocimiento en una empresa grande de Barranquilla (Colombia). Una actividad de Vinculación cooperativa universidad-sector productivo. *Red de Revistas Científicas de América Latina, el Caribe, España y Portugal*, 16, 70-103.
- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, P. (2010). *Metodología de la Investigación*. México: McGraw Hill.
- Hernangómez, J. (1998). Factores determinantes de los procesos de cambio organizativo. *Revista europea de dirección y economía de la empresa*, 7 (3), 31-52.
- Honeycutt, J. (2001). *Así es la dirección del conocimiento*. Madrid: Microsoft-Mc-GrawHill.
- Kepczyk, R. (2010). Key Concepts in CPA Knowledge Management. *CPA Practice Management Fo-*

- rum*, 6 (7), 16-18.
- Lawton, G. (2001). Knowledge management: Ready for prime time? *IEEE Computer*, 34, 12-14.
- Lee, H. y Choi, B. (2003). Knowledge Management Enablers, Processes, and Organizational Performance: An Integrative View and Empirical Examination. *Journal of Management Information Systems*, 20 (1), 179-228.
- Li, G. K. H y Jordan, E. (1999). The information systems (IS) role of accountants: A case study of an online analytical processing (OLAP) implementation, Association for Information Systems - proceedings of the fifth Americas conference on information systems (AMCIS 1999). Nazereth: Haseman.
- Lin, H., y Fan, W. (2011). Leveraging Organizational Knowledge through Electronic Knowledge Repositories in Public Accounting Firms: An Empirical Investigation. *Behavioral Research in Accounting*, 23 (2), 147-167.
- Meroño, Á. (2004). Tecnologías de información y gestión del conocimiento. *Economía industrial*, 10 (1), 107-116.
- Meso, P. y Smith, R. (2000). A resource-based view of organizational knowledge management systems. *Journal of Knowledge Management*, 4, 224-234.
- Nandan, R., y Ciccotosto, S. (2012). Networks in knowledge-intensive industry: the case of a regional accountants' network. *Journal of Accounting & Organizational Change*, 10 (1), 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*, 21 (3), 457-471.
- Schmitz, S., Rebelo, T., Gracia, F., y Tomás, I. (2014). Learning culture and knowledge management processes: To what extent are they effectively related? *Journal of Work and Organizational Psychology*, 30 (2014), 113-121.
- Taipaleenmäki, J., e Ikäheimo, S. (2013). On the convergence of management accounting and financial accounting – the role of information technology in accounting change, *International Journal of Accounting Information Systems*, 14 (4), 321-348. <http://dx.doi.org/10.1016/j.cinf.2013.09.003>.
- Tudor, C., Mirela, G., Oancea, M. y Sova, R. (2013). An analysis framework for defining the required IT&C competencies for the accounting profession, Proceedings of the 8th International Conference on Accounting and Management Information Systems (AMIS 2013), 236-251
- Vera-Munoz, S. C., Ho, J. L. y Chow, C. W. (2006). Enhancing knowledge sharing in public accounting firms. *Accounting Horizons*, 20 (2), 133-155.
- Wessels, P. (2005). Critical information and communication technology (ICT) skills for professional accountants. *Meditari Accountancy Research*, 3 (1), 87-103.