



EL CONTADOR PÚBLICO Y LA GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO: UN ESTUDIO EXPLORATORIO.

Lázaro Castillo Hernández¹, Gabriela María Farías Martínez², Jesús Lavín Verastegui³, Norma Angélica Pedraza Melo⁴

¹*Centro de Innovación y Transferencia del Conocimiento-Universidad Autónoma de Tamaulipas. Centro Universitario ñAdolfo López Mateosö C.P. 87149, Teléfono 834 318-18-00 ext. 2493, Ciudad Victoria, Tamaulipas. lcastilloh@uat.edu.mx. Nacionalidad Mexicana.*

²*Escuela de Negocios, Humanidades y Ciencias Sociales-Instituto Tecnológico de Monterrey, Campus Monterrey. Avenida Eugenio Garza Sada 2501 Sur, Colonia Tecnológico, C.P. 64849, Teléfono 83-58-20-00 ext. 4315, Monterrey, Nuevo León. gabriela.farias@itesm.mx Nacionalidad Mexicana.*

³*Centro de Innovación y Transferencia del Conocimiento-Universidad Autónoma de Tamaulipas. Centro Universitario ñAdolfo López Mateosö C.P. 87149, Teléfono 834 318-18-00 ext. 2493, Ciudad Victoria, Tamaulipas. jelavin@uat.edu.mx Nacionalidad Mexicana.*

⁴*Centro de Innovación y Transferencia del Conocimiento-Universidad Autónoma de Tamaulipas. Centro Universitario ñAdolfo López Mateosö C.P. 87149, Teléfono 834 318-18-00 ext. 2493, Ciudad Victoria, Tamaulipas. napedraza@uat.edu.mx Nacionalidad Mexicana.*

*Fecha de envío: 20/Marzo/2015
Fecha de aceptación: 13/Mayo/2015*

Resumen

En el presente documento se estudió el proceso de la gestión del conocimiento en organizaciones públicas y privadas de Cd. Victoria, Tamaulipas y Monterrey Nuevo León, para lo cual se elaboró un instrumento que fue aplicado a integrantes del Colegio de Contadores Públicos de Cd. Victoria e Instituto de Contadores Públicos de Nuevo León. Se identificó que las empresas se preocupan por adquirir y aplicar el conocimiento necesario para realizar sus actividades cotidianas, buscan los medios de adquirirlo y con ello estar en condiciones de aplicarlo a la organización, pero carecen de medios de almacenamiento adecuados que les permitan resguardar el conocimiento organizacional, por lo cual se debe trabajar en estrategias que promuevan la gestión del conocimiento, además de instaurar mecanismos formales que permitan que todos los integrantes de las organizaciones cuenten con la posibilidad de compartir su *know how*, procedimientos, procesos y prácticas.

Palabras clave: contador público, gestión del conocimiento, organización privada, organización pública.

Introducción

La organización tradicional suele ser contemplada como una entidad que adquiere el conocimiento de personal especializado. Sin embargo, cada vez resulta más obvio que la empresa moderna debe facilitar el entorno y los medios adecuados para que se pueda desarrollar una correcta gestión del conocimiento, produciendo de esta manera resultados de utilidad para la organización. La gestión del conocimiento tiene un objetivo implícito el cual implica la reducción de la dependencia que la organización tiene al respecto del conocimiento que poseen los individuos que forman parte de ella.

Para esta investigación, la gestión del conocimiento como parte integrante del capital intelectual se conceptualiza como la administración eficiente de los intangibles que permiten generar soluciones, innovación y valor a la organización. En este sentido se conforma un proceso de gestión del conocimiento con las siguientes fases: identificar, adquirir, crear, almacenar, compartir, aplicar y medir (Teece,1998; Spender 1996; Donate y Guadamillas,2010; Calabrese y Orlando, 2006; Tikhominova, *et al.*, 2008; Sheffield ,2008; Fugate *et al.*, 2009; Huang y Shih,

2009; Mirelles y Puerta, 2009; Arzola y Sifones, 2010), Wiing, 1993; Bahtt, 2000; Pérez, Leal, Barceló y León, 2013).

Identificada la importancia que reviste la gestión del conocimiento para las organizaciones públicas y privadas, se consideró relevante abordar la gestión del conocimiento desde la perspectiva de la Contaduría Pública, el trabajo se desarrolló con apoyo de los integrantes del ICPNL y del Colegio de Contadores Públicos de Cd. Victoria, Tamaulipas.

Los resultados no arrojan diferencias significativas en cuanto al proceso de gestión del conocimiento que realizan los Contadores Públicos, más bien se observa una homogeneidad, presentándose un proceso de gestión del conocimiento con oportunidades de desarrollo y crecimiento donde se identifican dos fases principales del proceso: la adquisición y aplicación del conocimiento.

Por su parte el profesional contable es un profesional preparado para las exigencias y requerimientos que el medio le solicita y que le permite realizar actividades como gestor del conocimiento, lo anterior dadas las características de su profesión y de la información que maneja.

Marco teórico

Capital intelectual

Según Lev (2001), afirma que el término capital intelectual ha sido ampliamente utilizado en la literatura, en la contable se le conoce como recursos intangibles, en la teoría económica como activos de conocimiento y en el sector empresarial se le denomina capital intelectual, conceptos que se abordan en la tabla 1.

En resumen el capital intelectual está conformado por todos los recursos intangibles (Edvinsson y Malone, 1999; Roos y Roos, 1997) y por sus interconexiones (Bontis, 1998; Roos, Roos, Dragonetti y Edvinsson, 2001), considerando como recursos a todos aquellos factores que contribuyen a la generación de valor para la empresa y que se encuentran, de forma más o menos directa, bajo el control de la misma (Bontis et al., 1999).

Tabla 1. Conceptualización de capital intelectual.

Autor	Concepto
Bradley (1997)	Capacidad para transformar el conocimiento y los activos intangibles en recursos que crean riqueza tanto en las empresas como en los países
Edvinsson y Sullivan (1996)	Es aquel conocimiento que puede ser convertido en un beneficio futuro y que se encuentra formado por recursos tales como las ideas, los inventos, las tecnologías, los programas informáticos, los diseños y los procesos
Stewart (1991)	Es todo aquello que no se pueda tocar pero que puede hacer ganar dinero a la empresa
Lev (2001)	Son aquellos que pueden generar valor en el futuro, pero que, sin embargo, no tienen un cuerpo físico o financiero.
Euroforum, (1998)	Conjunto de activos de una empresa que pese a no estar reflejados en los estados financieros tradicionales, generan o generarán valor en el futuro para la misma
Unión Fenosa (1999)	conjunto de elementos intangibles que potencian sustancialmente la capacidad que tiene la organización para generar beneficios en el presente y, lo que es más importante, en el futuro
Dierickx y Cool (1989)	Es simplemente el stock de conocimiento en la empresa
Robinson y Kleiner (1996)	Se encuentra formado por los conocimientos, las habilidades, la experiencia, los sistemas de información, la propiedad intelectual, las estructuras organizativas
Roos, Bainbridge y Jacobsen, (2001)	Es la suma del conocimiento de sus miembros y de la interpretación práctica del mismo
Wiig (1997)	Recursos que son creados a partir de actividades intelectuales y que van desde la adquisición de nuevo conocimiento o los inventos a las relaciones con los clientes.

Fuente: Elaborado a partir de autores citados

En los últimos años existe cierto consenso en, como se puede observar el capital intelectual, clasificándolos en tres componentes: el capital humano, el capital estructural y el capital relacional (Bontis, 2002; Petty y Guthrie, 2000; Ordóñez de Pablos, 2002, 2003; Roos et al., 2001; Viedma Martí, 2001).

En este contexto es relevante el control y administración del capital intelectual sobre todo el representado por el conocimiento ya que es el activo que presenta más dificultades en cuanto a su

control por contenerse y desarrollarse dentro del ser humano, es por ello la necesidad e importancia de gestionar el conocimiento a través de sus procesos y dentro de las organizaciones así como entre su capital humano.

La gestión del conocimiento

La gestión del conocimiento se encarga de la administración de ese intangible tan apreciado que se encuentra en las organizaciones y en sus integrantes, debido a lo novedoso del término y variedad de enfoques, existe un sinnúmero de definiciones (tabla 2) de diferentes autores pertenecientes a contextos y tiempos distintos (Saint-Ouge, 1996; Tejedor y Aguirre, 1998; Lavenport y Klahr, 1998; Bueno, 1999; Sarvary, 1999; Corral, *et al.*, 2010; Nieves y León, 2001; Rodríguez, *et al.*, 2001).

Tabla 2. Conceptualización de la gestión del conocimiento.

Autor	Concepto
Saint-Ouge (1996: 45)	Es la habilidad de desarrollar, mantener, influenciar y renovar los activos intangibles llamados capital de conocimiento o capital intelectual.
Tejedor y Aguirre (1998)	El conjunto de procesos que permiten utilizar el conocimiento como factor clave para añadir y generar valor.
Lavenport y Klahr (1998: 195)	Es el proceso sistemático de buscar, organizar, filtrar y presentar la información con el objetivo de mejorar la comprensión de las personas en una específica área de interés.
Bueno (1999:17)	La función que planifica, coordina y controla los flujos de conocimientos que se producen en la empresa en relación con sus actividades y su entorno con el fin de crear unas competencias esenciales.
Sarvary (1999: 107)	Es el arte de crear valor con los activos intangibles de una organización.
Nieves y León (2001)	Proceso constante de identificar, encontrar, clasificar, proyectar, presentar y usar de un modo más eficiente el conocimiento y la experiencia de negocio, acumulada en la organización.
Rodríguez, <i>et al.</i> , (2001)	Es la planificación, organización, coordinación y control de las actividades que lleven a la captura, creación y difusión del conocimiento en la empresa u otro tipo de organización de una manera eficiente.
Corral, <i>et al.</i> , (2010)	La gestión se encuentra en la capacidad de planear, administrar y transferir eficientemente el conocimiento hacia un propósito definido, aspecto que no siempre sucede por la complejidad del proceso.

Fuente: Elaborado a partir de autores citados.

Por lo que cabe precisar que para esta investigación, la gestión del conocimiento se conceptualiza como la administración eficiente de los intangibles que permiten generar soluciones, innovación y valor a la organización. Posterior a la revisión bibliográfica realizada, se infiere que gran parte de las contribuciones teóricas y empíricas realizadas a la gestión del conocimiento, parten de la idea de analizar a las empresas en base a los conocimientos que poseen sus integrantes. En ese sentido, Nonaka (1991); Hendlund y Nonaka (1993); Garud y Navyar (1994); Nonaka y Takeuchi (1995) y Zander y Kogut (1995), señalan que las organizaciones deberían ser estudiadas a través de sus procesos internos, es decir, desde cómo crean, transfieren y utilizan el conocimiento para la generación sostenida de la innovación.

Investigaciones más recientes, como las desarrolladas por Sánchez (2001), Bueno (2002) y algunos otros como Zollo y Winter (2002), han tratado de identificar y contextualizar el proceso de la gestión del conocimiento, con la finalidad de contar con una plataforma para identificar y proponer modelos para gestionar este activo y medirlo, aun así, la base de sus propuestas teóricas toman como referente el modelo de Nonaka y Takeuchi (1995), quienes son considerados dentro de los precursores más importantes en el tema.

Como se puede apreciar, el conocimiento y su gestión residen en el capital humano de la organización. Las empresas recientemente han tomado conciencia que gran parte de su riqueza no son sus inventarios o bienes materiales; sino, que sus beneficios futuros se encuentran en función de los conocimientos que poseen sus integrantes y en su capacidad de generar valor (Collison y Parcel, 2001; Sullivan, 2001).

Para los alcances de esta investigación, se consideró importante el estudio de la gestión del conocimiento respecto a su proceso o ciclo de gestión del conocimiento, para el estudio de este

fenómeno en la contaduría pública (León, Ponjuán y Rodríguez, 2006; León, Castañeda y Sánchez, 2007; Angulo y Negron, 2008).

Autores como Arostegi (2004), identifica cinco fases del citado proceso, que son: capturar, elaborar, transmitir, almacenar y compartir conocimiento; Baptista *et al.*, (2006), define cuatro: capturar, almacenar, compartir y distribuir conocimiento. Seis son las etapas propuestas por Calabrese y Orlando (2006), descubrir, capturar, codificar, validar, transferir y convertir la información accionable en conocimiento. Asimismo, otros autores observan la gestión del conocimiento como un proceso de identificación y captura, creación, clasificación y almacenamiento, circulación y distribución, aplicación de conocimiento (Tikhomirova *et al.*, 2008) o, creación, normalización y, aplicación de conocimiento (Sheffield, 2008).

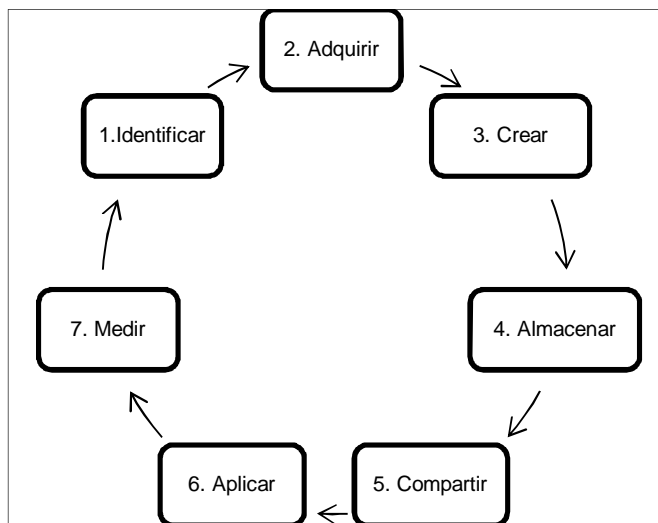
En la presente investigación se identificó una variedad de etapas mostradas en el proceso de gestión del conocimiento, con más coincidencias que diferencias desde los autores consultados (Wiing, 1993; Teece, 1998; Baht, 2000; Spender 1996; Calabrese y Orlando, 2006; Tikhominova, *et al.*, 2008; Sheffield, 2008; Fugate *et al.*, 2009; Huang y Shih, 2009; Mirelles y Puerta, 2009; Arzola y Sifones, 2010; Donate y Guadamillas, 2010; Pérez, Leal, Barceló y León, 2013).

Por tal razón y con el objetivo de estudiar las fases que componen la gestión del conocimiento (Rodríguez, 2006; Angulo y Negrón, 2008), se realizó un análisis para concentrar, las fases o etapas propuestas, según las posturas de los principales autores consultados, que dio lugar a la determinación de siete etapas principales (figura 1), que son la base precisamente para estudiar el proceso de gestión del conocimiento en las organizaciones públicas y privadas objeto de análisis en esta investigación.

El proceso de la gestión del conocimiento determinado en función de la revisión de literatura tiene su origen a partir de las fases denominadas identificar, seguida de adquirir, crear, almacenar, compartir, aplicar y por último medir el conocimiento (figura 1).

Fase 1. Identificar. Dentro del proceso de gestión del conocimiento, la identificación (Wiing, 1993; Pavez, 2000; González, Castro y Roncallo, 2004; Arzola y Sifones, 2010; Pérez, Leal, Barceló y León, 2013), hace referencia a reconocer las fuentes de conocimiento internas de la organización a nivel individual y de cada división o departamento. Así mismo es importante considerar que dicha información esté disponible para toda la entidad, una manera de lograrlo es la elaboración de una base de datos o catálogo de conocimientos, habilidades y destrezas de los integrantes de la organización.

Figura 1. Proceso de gestión del conocimiento para la presente investigación.



Fuente: Elaboración a partir de: Wiing, (1993), Spender (1996), Teece (1998), Baht (2000), Calabrese y Orlando (2006), Sheffield (2008), Tikhominova, *et al.*, (2008), Fugate *et al.*, (2009), Huang y Shih (2009), Mirelles y Puerta (2009), Arzola y Sifones (2010), Donate y Guadamillas (2010), Pérez, Leal, Barceló y León (2013).

Fase 2. Adquirir. Una vez que la entidad identificó sus recursos internos, es importante que ese mismo conocimiento se pueda adquirir por otros integrantes. Sin embargo, también es necesario que considere lo que sucede en su entorno, respecto de las mejores prácticas, así como aquellos conocimientos y capacidades que no posee pero que igualmente requiere para conseguir sus intenciones. Mismos que puede adquirir de otras organizaciones, a través de contratación de servicios o alianzas estratégicas, por mencionar algunas estrategias (Leonard, 1995; OCDE, 2003; Míreles y Puerta, 2009; Arzola y Sifones, 2010; Pérez, Leal y Barceló, 2013; García, Pelechano y Navas, 2007).

Fase 3. Crear. La mayoría de los autores consultados coinciden en la pertinencia de la fase de creación del conocimiento (Wiing, 1993; Spender, 1996; Teece, 1998; Baht, 2000; Calabrese y Orlando, 2006; Sheffield, 2008; Tikhominova, *et al.*, 2008; Fugate *et al.*, 2009; Huang y Shih, 2009; Míreles y Puerta, 2009; Arzola y Sifones, 2010; Donate y Guadamillas, 2010; Pérez, Leal, Barceló y León, 2013), donde es importante identificar las herramientas que más funcionen para su desarrollo, como redes, tutorías, asesorías, etc., así como la necesidad de privilegiar un ambiente favorable para la generación y seguimiento de nuevas ideas que produzcan innovación y soluciones.

Fase 4. Almacenar. Es conocido que si no es posible retener los conocimientos, éstos se perderán. Por lo tanto muchos de los autores coinciden en la necesidad de que éstos se incorporen, y resguarden en la organización, esto requiere implementar la administración documental, para facilitar su consulta y transferencia (Leonard, 1995; De Long, 1997; OCDE, 2003; Arostegui, 2004; González, Castro y Roncallo, 2004; Baptista *et al.*, 2006; Calabreste y Orlando, 2006; Tikhomirova *et al.*, 2008; Huang y Shih, 2009; Arzola y Sifones, 2010; Dónate y Guadamillas, 2010; Pérez, Leal, Barceló y León, 2013).

Fase 5. Compartir. Existe consenso (Wiing, 1993; Bahtt, 2000; Arostegui, 2004; Baptista *et al.*, 2006; Tikhominova *et al.*, 2008; Fugate *et al.*, 2009; Dónate y Guadamillas, 2010; Pérez, Leal, Barceló y León, 2013), en que se requiere diseminar el conocimiento (que ya ha sido identificado y almacenado) para alcanzar su asimilación y a su vez la generación de nuevo conocimiento. Este proceso brinda mayores beneficios si ocurre de forma sistemática, por lo que la organización requiere establecer y hacer uso de herramientas y procedimientos adecuados para lograrlo.

Fase 6. Aplicar. Muchos autores coinciden que llevar a cabo las fases anteriores, por sí solas generará beneficios para la organización. Sin embargo, otros mencionan que es necesario aplicar el conocimiento en la atención de problemáticas y necesidades, porque es entonces, cuando se añade valor a la empresa (Spender, 1996; De Long, 1997; Pavez, 2000; González, Castro y Roncallo, 2004; Tikhominova *et al.*, 2008; Sheffield, 2008; Huang y Shih, 2009; Míreles y Puerta, 2009; Arola y Sifones, 2010; Dónate y Guadamillas, 2010; Pérez, Leal, Barceló y León, 2013). En esta etapa también son fundamentales, la implementación de políticas y cultura organizacional que incidan en el uso que se da al conocimiento.

Fase 7. Medir. Finalmente, se consideró necesaria la inclusión de la etapa de medición, aunque es referida en menor número de investigaciones (Bahtt, 2000; León, Ponjuan y Rodríguez, 2006; Pérez, Leal, Barceló y León, 2013) mediante ésta, se permite conocer el comportamiento del conocimiento y en qué medida cumple su propósito de generar valor a la organización.

El Contador Público como gestor del conocimiento.

Para concluir con la teoría del conocimiento es conveniente comentar que de acuerdo con Davenport y Prusak (1998), las funciones o procesos de la Gestión del Conocimiento deben ser

atribuidas a los expertos de este saber (*CKO-Chief Knowledge Officer*), esto es, personas capaces de comprender toda la problemática del conocimiento así como de sus procesos.

El papel que juega la figura mencionada anteriormente en general se le conoce como Gestor del Conocimiento (indistintamente denominado también como *Knowledge Manager* o Ingeniero del Conocimiento o Trabajador del Conocimiento) adicionalmente dentro de las funciones de esta figura se encuentran la administración de las fases del proceso de gestión del conocimiento.

El gestor del conocimiento es también responsable de construir y organizar los activos conceptuales de la empresa en bases de conocimiento. Es por ello que el Contador Público puede fungir como un gestor del conocimiento dado que en su profesión recae la responsabilidad del manejo de la información no solo generándolo, sino administrando y aplicándolo conforme a las necesidades organizacionales.

Método

La investigación realizada corresponde al enfoque cuantitativo, debido que se recabó la información mediante cuestionario en versión electrónica mediante apoyo de una herramienta denominada Qualtrics Survey Solutions y los datos fueron analizados aplicando análisis factorial, Alpha de Cronbach y estadística descriptiva. Su diseño es no experimental y transversal. La información se recopiló entre los meses de Noviembre 2014 a Enero 2015 y se apoyó el análisis mediante el paquete estadístico *Statistical Package for the Social Sciences* (SPSS) versión 20.

Las unidades de análisis están conformadas por organizaciones del sector público y privado (Nieves y León, 2001; León, Castro y Roncallo, 2004; Pacheco, 2004; Arostegui, 2005) establecidas en ciudad Victoria y Monterrey. Dentro de las cuales se identificó al informante clave de la organización, siendo el Contador Público, por medio de quien se obtuvo información relativa al proceso de gestión del conocimiento, los cuestionarios respondidos sumaron 62 en total, por lo anteriormente expuesto se considera un estudio exploratorio no probabilístico a conveniencia.

Se diseñó y aplicó un cuestionario para evaluar la gestión del conocimiento en organizaciones del sector público y privado. El instrumento se integró por dos secciones, la primera se refiere a datos generales e identificación (12 ítems) y la segunda corresponde cuestionamientos para valorar el proceso de gestión del conocimiento (35 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 revisión de literatura, que dio lugar al desarrollo de un instrumento de 73 ítems, el cual, con apoyo de expertos en el tema, fue depurado, obteniendo finalmente 35 ítems, que comprenden las fases del proceso de gestión del

conocimiento conceptualizadas para esta investigación (identificar, adquirir, crear, almacenar, compartir, aplicar y medir).

Se determinó la confiabilidad y validez del cuestionario, para el primer punto, se calculó el Alpha de Cronbach, obteniendo dentro de la escala completa un .963, que es un valor muy adecuado para la consistencia interna, (la teoría indica que el Alpha debe ser mayor a .70; Nunnally, 1978).

Para continuar con la valoración de la escala, se aplicó la técnica de análisis factorial exploratorio mediante componentes principales y rotación varimax. Con ello se analizaron las dimensiones (fases de gestión del conocimiento) estudiadas para ratificar lo manifestado en la revisión literaria (Hernández, *et al.*, 2010). Se obtuvieron en la primer corrida un KMO de .751, Ch-cuadrado 2302.276 y sig de .000, se identificó que de los 35 ítems que evalúan la gestión del conocimiento, se conservaron 28 con una carga factorial adecuada (superior a .70 para un tamaño muestral de 62, según Hair, Anderson, Tatham y Black, 2008) en siete dimensiones que explicaron el 77.11% de la varianza. En donde además el valor de KMO por cada factor determinado con el AFE⁶, muestra resultados aceptables, además con la finalidad de caracterizar a los informantes clave (Contadores Públicos) y a las organizaciones en las cuales prestan sus servicios preponderantemente se utilizó estadística descriptiva.

⁶ Siglas que hacen referencia al Análisis Factorial Exploratorio

Resultados

Las organizaciones públicas y privadas objeto del presente análisis se ubican en ciudad Victoria, Tamaulipas y Monterrey, Nuevo León, México, y se clasifican conforme a los sectores industrial (13%), comercial (17%) y de servicios (70%). Se identificó que los informantes clave en mayor grado son hombres (63%) y porcentaje restante mujeres (37%).

Respecto a su edad, el 31% de la totalidad representa entre Contadores Públicos con más de 50, el 18% se encuentra en el rango de entre 42 y 49, con un 21% se encuentran sujetos de entre 26 y 33, con un 19% profesionales entre 34 y 41, finalmente con un 11% representando los más jóvenes con un rango entre 18 y 25. Respecto al cargo desempeñado en su mayoría con un 37% ocupan un puesto Directivo, siguiéndole con un 35 % los cargos gerenciales, y en menor grado pero no menos importante el puesto operativo o de supervisión que se encuentra integrado por el 28% de los encuestados.

En cuanto a experiencia profesional se refiere, el 26% de los informantes indican que cuentan con más de 31 años de experiencia, seguidos por el 21% que menciona contar entre 0 y 5 años, el 16% manifestó una experiencia contable entre 6 y 10 años, el 14% refiere un promedio entre 21 y 25, y el 16% restante entre 11 y 20 años de experiencia como profesional contable.

Los informantes clave en su mayoría manifestaron laborar para la empresa privada (51%), 24% de manera independiente mediante despacho, el 14% presta sus servicios para el sector gobierno, y por ultimo con un 11% se identifican a Contadores Públicos que laboran dentro del ámbito universitario, según resultados de la información recabada en la presente investigación.

En el presente estudio se confirman las siete dimensiones (fases: identificar, adquirir, crear, almacenar, compartir, aplicar y medir), para evaluar la gestión del conocimiento en empresas del sector público y privado, las cuales coincidieron con las identificadas al revisar la teoría

disponible sobre el tema (Wiing, 1993; Spender, 1996; Teece, 1998; Baht, 2000; Calabrese y Orlando, 2006; Sheffield, 2008; Tikhominova, *et al.*, 2008; Fugate *et al.*, 2009; Huang y Shih, 2009; Mirelles y Puerta, 2009; Arzola y Sifones, 2010; Donate y Guadamillas, 2010; Pérez, Leal, Barceló y León, 2013); en general las fases de la gestión del conocimiento para las organizaciones de Cd. Victoria, Tamaulipas concuerdan con los estudios de Arzola y Sifones (2010).

Basado en una escala de Likert donde 1 representó la opción muy en desacuerdo, 2 en desacuerdo, 3 neutral, 4 de acuerdo y 5 muy de acuerdo; para efectos de esta investigación el promedio obtenido que osciló de 1 a 3.5, se consideró como actividades de GC débiles o focos rojos que la organización debe atender, y por otro lado las medias de 3.6 a 5 se consideran favorables.

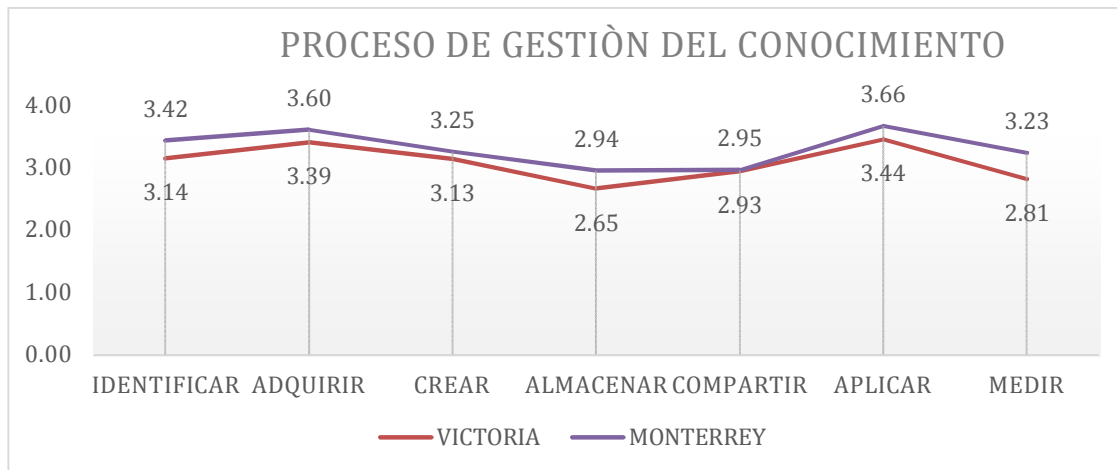
Como resultado del análisis realizado de la gestión del conocimiento en las empresas del sector público y privado ubicadas en ciudad Victoria Tamaulipas Monterrey, Nuevo León, se obtuvo una media general de 3.18, que de acuerdo a lo considerado en el estudio no es un promedio aceptable sobre la GC. Al analizar el comportamiento de las medias por cada una de las fases identificadas, así como por los ítems que las componen, se encontraron debilidades, en las fases de gestión del conocimiento a excepción de la adquisición y aplicación del conocimiento.

La fase de identificar (grafica 1), obtuvo una media general de 3.28, dato que refleja un área de oportunidad para el estudio. Los informantes expresan la importancia de las actividades de esta etapa, permitiéndose determinar los conocimientos de los integrantes de la organización y su ubicación de este activo intangible en sus entidades, resultado que coincide con lo determinado por Wiing (2000).

Por su parte la fase de adquirir muestra una media de 3.50, siendo la segunda dimensión de más alta valoración por los encuestados. Esta etapa hace énfasis en la importancia de que el conocimiento en las organizaciones se adquiere por medio de las mejores prácticas con la industria; de reuniones, cursos, de los propios manuales, consultores, competencia, proveedores, clientes, gobierno y las universidades. Estos hallazgos concuerdan con los estudios de Arzola y Sifones (2010) así como con Ramos (2007); quienes contemplan la fase de adquisición una opción rápida y concisa para hacerse llegar de conocimiento.

Pero es de importancia señalar que la fase de adquisición cuenta con un mayor peso en Monterrey Nuevo León que en Cd. Victoria, contando Monterrey con una media aceptable en esta fase que contrasta totalmente con la capital Tamaulipeca.

Grafica 1. Medias de las fases de la gestión del conocimiento.



Fuente: Elaboración autores.

La fase de la creación de conocimiento, no es una de las fortalezas de las organizaciones victorenses y regias, aunque refleja una media general de 3.19, lo cual no es suficiente, se observa que contiene ítems de bajo peso, correspondiente a debilidades en aspectos como alianzas y redes con otras organizaciones sobre todo en las organizaciones ubicadas en Cd.

Victoria; así como bajo nivel de actividades que apoyan la creación de nuevos conocimientos como rotación de puestos, tutorías y asesorías dentro de las organizaciones. Sin embargo es de importancia resaltar que procuran actualizar procedimientos y procesos que apoyan al desarrollo del conocimiento (3.53). Estudios de Huang y Shih, (2009); Wiing, (2000) y Tikhomirova *et al.*, (2008) refuerzan los resultados obtenidos para las organizaciones objeto de estudio.

El almacenamiento es una de las etapas más importantes de la GC (Leonard, 1995; De Long, 1997; OCDE, 2003; Arostegui, 2004; González, Castro y Roncallo, 2004; Baptista *et al.*, 2006; Calabreste y Orlando, 2006; Tikhomirova *et al.*, 2008; Huang y Shih, 2009; Arzola y Sifones, 2010 Dónate y Guadamillas, 2010; Pérez, Leal, Barceló y León, 2013). En este estudio, precisamente esta fase presenta una media de 2.80, dato que señala una fuerte debilidad en la GC de las organizaciones estudiadas, los ítems de bajo peso en esta etapa refieren a que no existen bases de datos y mecanismos formales que apoyen el almacenamiento del conocimiento identificado, adquirido o creado por las organizaciones; es decir el Contador Público se preocupa por almacenar y salvaguardar activos corpóreos dejando de lado los intangibles como el conocimiento y sus diversas clasificaciones, pero si se comienzan a dar los primeros pasos en el almacenamiento del conocimiento a manera de manuales y procedimientos dentro de las organizaciones donde colaboran preponderantemente.

La fase de compartir el conocimiento, presentó una media general de 2.94, ello refleja una compartición del conocimiento hacia el interior de la organización, interactuando aisladamente con el exterior, algunas de las observaciones a esta fase es que el conocimiento generado por el profesional de la contaduría pública es utilizado de manera interna y solo para fines de toma de decisiones, por lo cual este no debe salir más allá de las fronteras organizacionales. Este resultado contrasta con los estudios realizados por González, Castro y Roncallo (2004), quienes

diagnosticaron la GC en una empresa colombiana, y encontraron valores superiores a 4 en esta etapa del proceso. Cabe señalar que en esta fase, los aspectos débiles refieren a la baja operación de estrategias organizacionales para compartir el conocimiento de manera interna (media de 2.98), seguida de insuficiente difusión de información y procedimientos (3.47); así como escasos mecanismos que garanticen que el conocimiento sea compartido por los integrantes de la organización (3.20) y a su vez que este sea utilizado para la correcta toma de decisiones.

La fase de aplicabilidad del conocimiento, es una preocupación general de quien coordina el proceso de gestión del conocimiento (Spender, 1996; De Long, 1997; Pavez, 2000; González, Castro y Roncallo, 2004; Tikhominova *et al.*, 2008; Sheffield, 2008; Huang y Shih, 2009; Míreles y Puerta, 2009; Arzola y Sifones, 2010; Dónate y Guadamillas, 2010). Para las organizaciones victorenses y regias sujetas a este estudio, la aplicación del conocimiento es de gran importancia, y su análisis mostró una media de 3.55, la más alta del proceso de GC. Dentro de esta fase solo se identificó un ítem con bajo peso refiriéndose a que la organización no toma en cuenta las recomendaciones de sus integrantes, sino que el profesional contable toma las decisiones en torno a la información financiera resultado de su trabajo. Estos datos contrastan con los resultados de González, Castro y Roncallo (2004), quienes ubican una media de 3.77, pero que coinciden en la necesidad de contar con un conocimiento suficientemente robusto para aplicarlo y generar valor a la organización.

Las fases anteriormente expresadas muestran un proceso de gestión que no puede estar completo sin la fase de medición, es por ello la importancia de su análisis en esta investigación. Esta etapa mostró una media de 3.02, lo que demuestra debilidad dentro del proceso de GC de la contaduría pública. Por ejemplo dentro de las actividades con baja calificación se señala la

ausencia de una herramienta para medir el conocimiento organizacional, este resultado se ve reflejado en estudios semejantes como los desarrollados por Pérez, Leal, Barceló y León (2013), quienes obtienen una valorización débil en esta fase.

Conclusiones

Las actividades de gestión del conocimiento para las organizaciones públicas y privadas de Cd. Victoria, Tamaulipas y Monterrey Nuevo León, desde el punto de vista del Contador Público representan un área de oportunidad dentro de la profesión contable.

El proceso de la gestión del conocimiento determinadas para esta investigación (identificar, adquirir, crear, almacenar, compartir, aplicar y medir), identifican que las organizaciones donde prestan sus servicios de manera preponderante los Contadores Públicos, más que nada se preocupan por adquirir y aplicar el conocimiento para una correcta toma de decisiones, cabe resaltar que el conocimiento es generado de manera interna y al igual se comparte a nivel usuario interno y en segundo lugar interesados externos.

Su conocimiento es compartido de manera interna, no se cuenta con un control del conocimiento (activo intangible) almacenado y mucho menos se encuentra cuantificado, el conocimiento es el capital más valioso de las organizaciones que día a día al finalizar la jornada se va de la empresa y regresa al día siguiente o al menos eso es lo que se espera que suceda.

A este respecto, se debe trabajar en estrategias que incentiven y promuevan la compartición del conocimiento, además de instaurar mecanismos formales que permitan que todos los integrantes de las organizaciones estén en posibilidad de compartir su *know how*, procedimientos, procesos, prácticas y conocimiento en general, en este contexto el conocimiento se encuentra tanto en productos tangibles e intangibles dentro de las organizaciones, pero su esencia se encuentra en el ser humano.

Lo anterior representa un potencial para las organizaciones, pues en ocasiones este valioso intangible se queda en la mente del individuo que lo genera. Si no se documenta ni se transfiere, no se capitaliza, no se mide y por lo tanto no existe, de ahí la dificultad de gestionar el

conocimiento en cuanto a planearlo, administrarlo y transferirlo eficientemente hacia un propósito definido, aspecto que no siempre sucede por la complejidad del proceso, organización y la preparación del individuo o individuos que lo gestionan.

En síntesis la gestión del conocimiento para las organizaciones ubicadas en Cd. Victoria, Tamaulipas y Monterrey, Nuevo León, desde el punto de vista del profesional de la contaduría pública se caracteriza por contar con un proceso de gestión del conocimiento de dos fases denominadas: adquisición y aplicación del conocimiento.

La gestión del Conocimiento es un término que resulta difícil explicar, ya que es un concepto que se encuentra en las mentes de los empleados, y que se comparte principalmente por medio de la expresión oral y escrita, es por ello la conveniencia de crear el ambiente propicio para que el conocimiento sea gestionado correctamente y pueda crear valor a partir de su gestión. Para crear los medios necesarios, es importante realizar acciones e identificar un gestor del conocimiento dentro de las organizaciones, para el Contador Público es la oportunidad perfecta de desarrollar sus habilidades ya que cuenta con el prestigio y habilidades necesarias para lograrlo.

En esencia, el proceso de gestión del conocimiento dentro de las organizaciones públicas y privadas de Cd. Victoria, Tamaulipas y Monterrey Nuevo León, desde el punto de vista del Contador Público, es bastante homogéneo, dado que se infiere que debido a su formación contable realizan prácticas organizacionales muy similares, cuentan con variaciones mínimas ocasionadas por el tamaño de las empresas y diferencias del mercado en el que participan las organizaciones.

Bibliografía

- Angulo, E. y Negrón, M. (2008) Modelo holístico para la gestión del conocimiento. *Revista científica electrónica ciencias gerenciales*, 11 (4), 38-51.
- Arostegi, A. (2004). La gestión del conocimiento en la gestión pública. *Compartir, cooperar y competir. Cuadernos de Gestión*, 4 (2) ,121-124.
- Arzola, M. y Sifones, J. (2010). Modelo para la gestión de conocimiento en el sector de consultoría independiente. *Revista Espacios*, 31 (4), 1-6.
- Baptista, M., Annansingh, F., Eaglestone, B. y Wakefield, R. (2006). Knowledge management issues in knowledge-intensive SMEs. *Journal of Documentation*. 62, (1), 101-119.
- Bontis, N. (1996). There is a price on your head: managing intellectual capital strategically, *Business Quaterly*, verano, 41-47.
- Bontis, N. (1998). Intellectual capital: An exploratory study that develops measures and models, *Management Decision*, 36 (2), 63-76.
- Bontis, N. (1999). Managing organizational knowledge by diagnosing intellectual capital: framing and advancing the state of the field, *International Journal of the Technology Management*, 18 (8), 433-462.
- Bontis, N. (2001). Assesing knowledge assets: a review of the models used to measure intellectual capital, *International Journal of Management Reviews*, 3 (1), 41-60.
- Bontis, N. (2002). National intellectual capital index: Intellectual capital development in the Arab Region, Institute for Intellectual Capital Research, Ontario.
- Bontis, N., Chua, W.C. y Richardson (2000). Intellectual capital and business performance in Malaysian industries, *Journal of Intellectual Capital*, 1 (1), 85-100.
- Bontis, N., Crossan, M. y Hulland, J. (2002). Managing an organizational learning system by aligning stocks and flows, *Journal of Management Studies*, 39 (4), 437-469.
- Bontis, N., Dragonetti, N. C., Jacobsen, K., y Roos, G. (1999). The knowledge toolbox: a review of tools available to measure and manage intangible resources, *European Management Journal*, 17 (4), 391-402.
- Bradley, K. (1997). Intellectual capital and the new wealth of nations, *Business Strategy Review*, 8 (1), 53-62.
- Bueno, E. (2000). Capital intelectual; cuenta y razón. Documento presentado en el Curso de Verano Valoración de Empresas y Medición de Intangibles, realizado en San Lorenzo de El Escorial, septiembre de 2000.
- Calabrese, F. y Orlando, C. (2006). Knowledge Organizations in the Twenty-First Century. Deriving a 12-step process to create and implement a comprehensive knowledge management system. *VINE: The journal of information and knowledge management systems*, 36 (3), 238-254.
- Collison, C. y Parcell, G. (2001). *La gestión del conocimiento*. Paidòs. España
- Davenport, T.H. y Prusak, L. (1998). *Working Knowledge: How Organizations Manage what They Know*, Harvard Business School Press, Boston, MA.
- De Long, D. (1997). Building the knowledge-based organization: how culture drivers knowledge behaviors. Working paper, Ernst & Youngø Center for Business Innovation. Boston.
- Donate, M. J. y Guadamillas, G. F. (2010). Estrategia de gestión del conocimiento y actitud innovadora en empresas de Castilla-La Mancha. Un estudio exploratorio. *Investigaciones Europeas de dirección y Economía de la Empresa*, 16 (1), 31-54.
- Dierickx, I. y Cool, K. (1989). Asset stock accumulation and sustainability of competitive advantage, *Management Science*, 35 (12), 1504-1511.

- Druker, P. (1993). *Post-Capitalist Society*, Butterworth-Heinemann, Oxford.
- Edvinsson, L. (1997): Developing intellectual capital at Skandia, *Long Range Planning*, 30 (3), 366-373.
- Edvinsson, L. y Malone, M.S. (1999). El capital intelectual, *Gestión 2000*, Barcelona. Edvinsson, L. y Stenfelt, C. (1999): Intellectual capital of nations for future wealth creation, *Journal of Human Resource Costing and Accounting*, 4 (1), 21-33.
- Edvinsson, L. y Sullivan, P. (1996). Developing a model for managing intellectual capital, *European Management Journal*, 14 (4), 356-364.
- Fugate, B.S.; Stank, T.P. y Mentzer, J.T. (2009). Linking improved knowledge management to operational and organizational performance. *Journal of Operations Management*, 27, 2476264.
- González, 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, S., Fernández, C. y Baptista, L. (2006). *Metodología de la investigación*. México: Mc Graw Hill.
- Huang, P.S. y Shih, L.H. (2009). Effective environmental management through environmental knowledge management. *International Journal of Environmental Science and Technology*, 6 (1) 35-50.
- Lavenport, T.H. y Klahr, P. (1998). Managing customer support knowledge. *California Management Review*, 40 (3), 195-207.
- Miralles, M.L. y Puerta, J.E. (2009). Diagnóstico sobre el nivel de gestión del conocimiento que tienen las grandes empresas de la confección en el municipio de Dosquebradas. *Universidad Tecnológica de Pereira*.
- Nonaka, I. y Takeuchi, H. (1995). *The Knowledge creating company: How Japanese Companies Create the Dynamics of Innovation*, Oxford University Press, New York-Oxford.
- Ordóñez De Pablos, P. (2001): Capital intelectual, gestión del conocimiento y sistemas de gestión de recursos humanos: influencia sobre los resultados organizativos. Tesis Doctoral. Universidad de Oviedo.
- Ordóñez De Pablos, P. (2002). Evidence of intellectual capital measurement from Asia, Europe and the Middle East, *Journal of Intellectual Capital*, 3 (3), 287-302.
- Ordóñez De Pablos, P. (2003). Intellectual capital reporting in Spain: A comparative review, *Journal of Intellectual Capital*, 4 (1), 61-81.
- Petty, R. y Guthrie, J. (2000): Intellectual capital literature review. Measurement, reporting and management, *Journal of Intellectual Capital*, 1 (2), 155-176.
- Rodríguez, D. (2006). Modelos para la creación y gestión del conocimiento: Una aproximación teórica. *Educar*, 37, 25-39.
- Roos, G., Roos, J. (1997). Measuring your company's intellectual performance, *Long Range Planning*, 30 (3), 413-426.
- Roos, J., Roos, G., Dragonetti, N.C. y Edvinsson, L. (2001). *Capital intelectual. El valor intangible de la empresa*, Paidós empresa, Barcelona
- Sarvary, M. (1999). Knowledge management and competition in the consulting industry. *California Management Review*. 41(2), 95- 107.
- Stewart, T. A. (1991). Brainpower: how intellectual capital becoming America's most valuable asset, *Fortune*, 2 de junio, 44-60.
- Stewart, T. A. (1998). *La nueva riqueza de las organizaciones: el capital intelectual*, Granica, Barcelona.

- Sullivan, P.H. (2001). Definiciones y conceptos básicos, en Sullivan, P.H. (eds.), *Rentabilizar el capital intelectual. Técnicas para optimizar el valor de la organización*, Paidós empresa, Barcelona.
- Spender, J. 1996. Making knowledge the basis of a dynamic theory of the firms. *Strategic Management Journal*. 17 (Special Issue), 45 ó 62.
- Stewart, T. (1997). *Intellectual Capital: The New Wealth of Organizations*, Doubleday Currency. New York.
- Teece, D. (1998). Capturing value from knowledge assets: the new economy, markets for know-how and intangible assets. *California Management Review*. 40(3), 55 ó 79.
- Tejedor, B. y Aguirre, A. (1998). Proyecto Logos: Investigación relativa a la capacidad de aprender de las empresas españolas. *Boletín de estudios económicos*, 53 (64), 231-249.
- Wiing, K. (1993). Knowledge Management Foundation. Schema Press.
- Wiig, K.M. (1997). Integrating intellectual capital and knowledge management, *Long Range planning*, 30 (3), 399-405.
- Zander, U. y Kogut, B. (1995). Knowledge and the speed of the transfer and imitation of organizational capabilities: an empirical test. *Organization Science*. 6(1), 76 ó 92.
- Zollo, M. y Winter, S. (2002). Deliberate Learning and the Evolution of Dynamic Capabilities. *Organization Science*. 13, 339-351.