



UNIVERSIDAD
DE LOS ANDES
NÚCLEO "RAFAEL RANGEL"
DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS,
ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES
TRUJILLO - ESTADO TRUJILLO

**GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO EN LAS OFICINAS CONTABLES DEL
MUNICIPIO TRUJILLO, ESTADO TRUJILLO**

Autora: Rosa Villegas
C.I. 16.651.783
Tutora: Lcda. Liomar Betancourt

MAYO, 2012



UNIVERSIDAD
DE LOS ANDES
NÚCLEO "RAFAEL RANGEL"
DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS,
ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES
TRUJILLO - ESTADO TRUJILLO

**GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO EN LAS OFICINAS CONTABLES DEL
MUNICIPIO TRUJILLO, ESTADO TRUJILLO**

bdigital.ula.ve

Autora: Rosa Villegas
C.I. 16.651.783
Tutora: Lcda. Liomar Betancourt

TRABAJO ESPECIAL DE GRADO PRESENTADO ANTE LA ILUSTRE
UNIVERSIDAD DE LOS ANDES COMO REQUISITO PARCIAL PARA
OPTAR AL TÍTULO DE LICENCIADA EN CONTADURÍA PÚBLICA

MAYO, 2012



UNIVERSIDAD
DE LOS ANDES
NÚCLEO "RAFAEL RANGEL"
DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS,
ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES
TRUJILLO - ESTADO TRUJILLO

APROBACIÓN DEL TUTOR

En mi carácter de Tutor del Trabajo de Grado titulado **GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO EN LAS OFICINAS CONTABLES DEL MUNICIPIO TRUJILLO, ESTADO TRUJILLO**; presentado por la Bachiller Rosa Villegas, titular de la Cédula de Identidad No. V-16.651.783, para optar al título de Licenciada en Contaduría Pública, considero que dicho trabajo reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a la presentación y evaluación por parte del jurado examinador que la Universidad tenga a bien designar.

En Trujillo a los dos días del mes de mayo de 2012.

LCDA. LIOMAR BETANCOURT
C.I. N° 12.513.096

DEDICATORIA

A **Dios Todopoderoso**, Padre Celestial por cada una de tus bendiciones que derramaste sobre mi familia, sobre mí y sobre cada una de las personas que hicieron posible la culminación de esta etapa de mi vida.

A mi Mamá **Nelly Jerez**, por haber sido la que incansablemente sin importar las dificultades de la vida, luchó por hacerme una mujer de bien, una mujer preparada. Por haber confiado en mí, aún en los momentos de tonta rebeldía, porque no hay forma de agradecerte todo lo que me diste... tus consejos, tu confianza, pero sobre todo tu ejemplo. Te Amo.

A mi Papá **Enrique Villegas**, por tu ejemplo silencioso, por enseñarme que en la vida lo único que cuenta es seguir adelante y seguir con valentía; por enseñarme que el trabajo dignifica a la mujer, por tu cariño, comprensión y sobre todo tu alegría, por ser un gran amigo y apoyarme siempre sin importar cuan absurdo fuera y sobre todo por ser mi Papá. Te Amo.

Rosa

AGRADECIMIENTO

A **Dios Todopoderoso**, porque ha estado conmigo en cada paso que doy, cuidándome y dándome fortaleza para seguir adelante.

A mis **Padres** por recorrer el camino de la vida, uno al lado del otro sin jamás desmayar, siguiendo por la ruta que les marcó el destino, apoyándome siempre para no tropezar. **Gracias Mamá** porque de ti aprendí a luchar, arriesgar y vencer. A amar la vida y a perdonar. **Gracias Papá** por creer en mí, por tu comprensión, por tu confianza y por estar siempre listo para compartir nuestros pensamientos. A mis **Hermanos(as)** porque siempre existieron palabras de apoyo, que me ayudaron a lograr una meta más en mi vida

A mi Tutora **Licenciada Liomar Betancourt**, quien me ha guiado en todo momento en la realización de esta tesis, brindándome siempre su orientación con profesionalismo ético en la adquisición de conocimientos y afianzando mi formación académica y profesional.

A las Licenciadas: **Mary Carrero, Morelia Montilla y Silvana Cardozo**, por su disposición permanente e incondicional en aclarar mis dudas y por sus sugerencias durante la validación del instrumento de esta tesis.

A mis Amigas: **Norly, Sorymar y Adriana**, que sin pedir nada a cambio me ayudaron a darme cuenta que amor y amistad no son solo conceptos sino entrega noble y desinteresada. Por estar cerca de mí, compartiendo las experiencias más importantes de mi carrera.

A la Ilustre **Universidad de Los Andes**, porque a través de todo su personal obtuve una sólida formación universitaria logrando que culminara con éxito una más de mis etapas académicas.

A todas aquellas personas que de una u otra forma, colaboraron o participaron en la realización de esta investigación, hago extensivo mi más sincero agradecimiento.

Rosa

ÍNDICE GENERAL

| | Pág. |
|---|-------------|
| APROBACIÓN DEL TUTOR | iii |
| VEREDICTO | iv |
| DEDICATORIA | v |
| AGRADECIMIENTO | vi |
| ÍNDICE GENERAL | vii |
| ÍNDICE DE CUADROS | viii |
| ÍNDICE DE FIGURAS | x |
| ÍNDICE DE TABLAS | xi |
| ÍNDICE DE GRÁFICOS | xii |
| RESUMEN | xiii |
| INTRODUCCIÓN | 1 |
| CAPÍTULO I. EL PROBLEMA | |
| Planteamiento del Problema | 3 |
| Formulación del Problema | 7 |
| Sistematización de la Investigación | 7 |
| Objetivos de la Investigación | 7 |
| Justificación de la Investigación | 8 |
| Delimitación de la Investigación | 9 |
| CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO | |
| Antecedentes de la Investigación | 10 |
| Bases Teóricas | 14 |
| Definición de Términos Básicos | 32 |
| Operacionalización de la Variable | 33 |
| CAPÍTULO III. MARCO METODOLÓGICO | |
| Tipo de Investigación | 34 |
| Diseño de la Investigación | 35 |
| Población | 35 |
| Técnica e Instrumento de Recolección de Datos | 36 |
| Validez del Instrumento | 37 |
| Análisis de los Datos | 37 |
| CAPÍTULO IV. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS | |
| Análisis e Interpretación de los Resultados | 39 |
| CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES | |
| Conclusiones | 70 |
| Recomendaciones | 71 |

| | |
|--|-----------|
| REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS | 74 |
| ANEXOS | |
| Anexo 1. Población | 77 |
| Anexo 2. Instrumento de Recolección de Datos | 79 |
| Anexo 3. Constancias de Validación | 89 |

bdigital.ula.ve

ÍNDICE DE CUADROS

| | | |
|---------------|-----------------------------------|------------|
| Cuadro | | Pp. |
| 1 | Operacionalización de la Variable | 33 |

bdigital.ula.ve

ÍNDICE DE FIGURAS

| Figura | | Pp. |
|---------------|--|------------|
| 1 | Componentes del conocimiento tácito | 17 |
| 2 | Elementos que integran la gestión del conocimiento | 20 |
| 3 | Proceso de gestión del conocimiento | 24 |

bdigital.ula.ve

ÍNDICE DE TABLAS

| Tablas | | Pp. |
|---------------|---|------------|
| 1 | Finalidad del personal en la gestión del conocimiento | 39 |
| 2 | Formación continua del Personal | 40 |
| 3 | Comunicación | 41 |
| 4 | Enfoque del trabajo en la oficina | 42 |
| 5 | Métodos de captación de información | 43 |
| 6 | Procesos de adquisición de conocimientos | 44 |
| 7 | Mapa de procesos | 45 |
| 8 | Uso de la tecnología | 46 |
| 9 | Herramientas informáticas utilizadas | 47 |
| 10 | Contenidos utilizados para aumentar el nivel de conocimiento | 48 |
| 11 | Contenidos dentro de la gestión del conocimiento | 49 |
| 12 | Diseño del proceso de gestión del conocimiento | 50 |
| 13 | Actividades útiles en el diseño del proceso de gestión del conocimiento | 51 |
| 14 | Tareas implementadas en la gestión del conocimiento | 52 |
| 15 | Alcances de la gestión del proceso del conocimiento | 54 |
| 16 | Control de gestión del conocimiento | 55 |
| 17 | Maneras de controlar la gestión del conocimiento | 56 |
| 18 | Aplicación de la gestión del conocimiento | 57 |
| 19 | Actividades ejecutadas en la gestión del conocimiento | 58 |
| 20 | Método de análisis y estructuración para la gestión del conocimiento | 59 |
| 21 | Consideraciones en el Método de análisis y estructuración | 61 |
| 22 | Utilidad de un mapa de conocimiento | 62 |
| 23 | Exposición del conocimiento en la oficina | 63 |
| 24 | Software como herramienta en la gestión del conocimiento | 64 |
| 25 | Servidores de conocimiento utilizados en la oficina | 65 |
| 26 | Uso de herramienta profesional en la gestión del conocimiento | 67 |
| 27 | Objetivos de la gestión del conocimiento | 68 |

ÍNDICE DE GRÁFICOS

| Gráficos | | Pp. |
|-----------------|---|------------|
| 1 | Formación continua del Personal | 40 |
| 2 | Comunicación | 41 |
| 3 | Enfoque del trabajo en la oficina | 42 |
| 4 | Métodos de captación de información | 43 |
| 5 | Procesos de adquisición de conocimientos | 44 |
| 6 | Mapa de procesos | 45 |
| 7 | Uso de la tecnología | 46 |
| 8 | Herramientas informáticas utilizadas | 47 |
| 9 | Contenidos utilizados para aumentar el nivel de conocimiento | 48 |
| 10 | Contenidos dentro de la gestión del conocimiento | 49 |
| 11 | Diseño del proceso de gestión del conocimiento | 51 |
| 12 | Actividades útiles en el diseño del proceso de gestión del conocimiento | 52 |
| 13 | Tareas implementadas en la gestión del conocimiento | 53 |
| 14 | Alcances de la gestión del proceso del conocimiento | 54 |
| 15 | Control de gestión del conocimiento | 55 |
| 16 | Maneras de controlar la gestión del conocimiento | 56 |
| 17 | Aplicación de la gestión del conocimiento | 57 |
| 18 | Actividades ejecutadas en la gestión del conocimiento | 58 |
| 19 | Método de análisis y estructuración para la gestión del conocimiento | 60 |
| 20 | Consideraciones en el Método de análisis y estructuración | 61 |
| 21 | Utilidad de un mapa de conocimiento | 62 |
| 22 | Exposición del conocimiento en la oficina | 63 |
| 23 | Software como herramienta en la gestión del conocimiento | 64 |
| 24 | Servidores de conocimiento utilizados en la oficina | 66 |
| 25 | Uso de herramienta profesional en la gestión del conocimiento | 67 |
| 26 | Objetivos de la gestión del conocimiento | 68 |



UNIVERSIDAD
DE LOS ANDES
NÚCLEO "RAFAEL RANGEL".
DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS,
ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES
TRUJILLO. ESTADO. TRUJILLO

GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO EN LAS OFICINAS CONTABLES DEL MUNICIPIO TRUJILLO, ESTADO TRUJILLO

Autora: Br. Rosa Villegas

Tutora: Lcda. Liomar Betancourt

Año: 2012

bdigital.ula.ve

RESUMEN

Este trabajo tuvo como objetivo general analizar la gestión del conocimiento en las oficinas contables del municipio Trujillo, estado Trujillo. El nivel de estudio fue descriptivo con diseño de campo no experimental. La población estuvo conformada por las quince (15), oficinas contables del municipio Trujillo, estado Trujillo; siendo los sujetos informantes los contadores públicos que laboran en ellas. Se aplicó para recolectar los datos la encuesta y como instrumento un cuestionario validado por medio de su contenido a través del juicio de expertos. El análisis de la información de los resultados obtenidos, permitió concluir que en las oficinas contables del municipio Trujillo, estado Trujillo la gestión del conocimiento depende de la integración de los elementos que la conforman como: el personal, procesos, tecnologías y contenidos. Las etapas del proceso seguido para la gestión del conocimiento, se presentan de forma incongruente, puesto que no se diseñan ni controlan los procesos, además no se hace uso de las herramientas disponibles para gestionar de manera adecuada el conocimiento de los profesionales contables.

Palabras clave: gestión del conocimiento, oficinas contables.

INTRODUCCIÓN

El conocimiento es un recurso que está convirtiéndose en materia de enorme potencial para cambiar el mundo debido a los avances de las nuevas tecnologías de la información. Es decir, el conocimiento se está convirtiendo en un elemento esencial para la economía de la información e implica la utilización de herramientas para su creación, pues el fenómeno de la creación del conocimiento en las organizaciones, más conocido como aprendizaje organizativo, aún no dispone de una aproximación teórica descriptiva de carácter general.

La gestión del conocimiento es un método que trata el capital intelectual como un elemento patrimonial, la gestión del conocimiento no se encuentra centralizada en una base de datos que contiene toda la información conocida por todos los trabajadores de una organización. Es decir, con la gestión del conocimiento no se trata de prescindir de los trabajadores, sino de aportar conocimiento a las nuevas personas que deban ocupar su lugar; se trata de la entrega de la información a los nuevos trabajadores del conocimiento, uniendo la cultura, los procesos de la empresa y la tecnología para lograr el éxito de la empresa y del personal

Lo anterior indica que la gestión por el conocimiento se ocupa de sistematizar todos los procedimientos relacionados con el conocimiento organizacional, facilitando especialmente el acceso al conocimiento vigente en la organización y al nuevo conocimiento, y fomentando en todo momento el aprendizaje colectivo y la mejora de procesos y resultados. No es un proceso azaroso, sino intencionado, que permite que las organizaciones que desean alcanzar mayores niveles de logro en sus resultados, lo hagan mediante una inversión consciente en la gestión por el conocimiento.

En este sentido la investigación buscó analizar la gestión del conocimiento en las oficinas contables del municipio Trujillo, estado Trujillo. Con base a ello, se estructura de la siguiente manera:

Primer Capítulo, en el que se plantea el problema, conjuntamente con la formulación y sistematización, de igual manera se determinan los objetivos, tanto general, como específicos y se expone la importancia de la Investigación por medio de la justificación y concluye con la delimitación de la misma.

Segundo Capítulo, el cual reúne los antecedentes afines a la Investigación simultáneamente con su justificación, seguido de las bases teóricas y legales que respaldan el estudio, de igual modo la definición de términos básicos para lograr una mayor comprensión y finalmente el mapa de variables de la Investigación.

Tercer capítulo, muestra el tipo de investigación, diseño de investigación, la población que constituye la misma, acompañado de las fuentes y técnicas de recolección de información, conjuntamente con el análisis e interpretación de los resultados.

Cuarto Capítulo, muestra el análisis e interpretación de los resultados, de acuerdo a los objetivos específicos, dichos resultados fueron tabulados y representados gráficamente.

Quinto capítulo, se establecen las conclusiones y recomendaciones derivadas de los resultados obtenidos.

CAPITULO I

EL PROBLEMA

Planteamiento del Problema

La transición de la sociedad industrial a la sociedad del conocimiento, la revolución, la tecnología de la información y las telecomunicaciones, así como el cambio en el patrón productivo mundial están generando un profundo cambio en la forma de gestionar las organizaciones empresariales y públicas, por lo tanto deben disponer de un recurso vital e intangible que les permita desarrollar su actividad esencial, con el fin de procurar maximizar el aprendizaje organizacional con miras a incrementar su competitividad global, tal recurso es el conocimiento.

El conocimiento se convierte en un instrumento o medio para obtener resultados, mediante soportes básicos como el capital humano que interviene en los procesos de producción o de soporte organizacional (formación, capacidades, cualidades personales, entre otras) y la información manejada en dichos procesos, que capacita a estas personas a incrementar su formación o habilidades para el desarrollo de sus tareas. De la fusión de estos dos soportes emerge el conocimiento.

Tomando en cuenta a Quintana (2006), el conocimiento constituye el conjunto de experiencias, saberes, valores, información, percepciones e ideas que crean determinada estructura mental en el sujeto para evaluar e incorporar nuevas ideas, saber y experiencias. De ahí se deriva su relación con los activos intangibles, el aprendizaje organizacional, el capital humano, intelectual y relacional.

A nivel mundial, en los últimos diez años, en el ámbito de la llamada economía del conocimiento, es decir; aquellas economías o sectores

productivos que muestran un dinamismo en crecimiento originado por la producción, uso intensivo de la información, la tecnología y el conocimiento en la creación de valor; la gestión del conocimiento, se ha convertido en uno de los principales temas de investigación en el campo de las organizaciones empresariales.

De acuerdo a Sanguino (2003: p.4), la gestión del conocimiento es “la dirección planificada y continua de procesos y actividades para potenciar el conocimiento e incrementar la competitividad a través del mejor uso y creación de recursos del conocimiento individual y colectivo”. A partir de este concepto, la gestión del conocimiento refleja la dimensión creativa y operativa tanto de la forma de generar como de difundir el conocimiento entre los miembros de una organización y con otros agentes relacionados.

Cabe destacar que la conceptualización de gestión del conocimiento nace en los años 90 como respuesta a una necesidad impuesta por el mercado, donde el ámbito empresarial demandaba un alto índice de renovación para ser competitivo con respecto al resto de las organizaciones existentes. Por tanto, las organizaciones necesitan planificar, organizar, poner en marcha y mantener un sistema para lograr en el capital humano: conocimientos explícitos, compartidos y renovados a fin de facilitar la innovación, el progreso continuo, así como la creación de valor.

En tal sentido, toda organización debe gestionar de manera adecuada el conocimiento, lo cual involucra dos aspectos relevantes. Por una parte, la idea de gestión indica de algún modo, la organización, la planificación, la dirección y el control de procesos para conformar o disponer de ciertos objetivos. Por otra parte, al hablar de conocimiento se pone de manifiesto que una organización, está sometida a una dinámica en la que del exterior y del interior mismo, capta o percibe información, la reconoce, la organiza, la almacena, la analiza, la evalúa y emite una respuesta al exterior, basada en dicha información y englobada en el total de información almacenada procurando un resultado.

Con base a lo expuesto, aunque en el ámbito organizacional se ha valorado el capital humano como algo dinámico; se otorga mayor valor a la capacidad de aprendizaje que a los conocimientos adquiridos; pues se considera más importante aprender, ya que esto significa conocer el conocimiento, que poseer una colección de conocimientos. Por tal razón, la gestión del conocimiento debe orientarse a la adquisición y producción de nuevas nociones, que a su vez agreguen valor a la organización.

Por ende, el soporte de la gestión del conocimiento, lo constituye la información documental que a diario es generada en las organizaciones. De manera que, sí la misma se maneja en forma automatizada se podrá mantener más accesible y más segura, por lo tanto más viva, en efecto; este objetivo justifica por sí mismo la incorporación de herramientas apropiadas como: el método de análisis y estructuración del conocimiento, los mapas de conocimiento, el servidor del conocimiento, además de una herramienta profesional de aprendizaje.

En resumen, la gestión del conocimiento permite la reutilización de la información almacenada en la organización, su incorporación en los procesos tanto funcionales como operacionales integrando los sistemas de información existentes y permitiendo la durabilidad de la información y el conocimiento.

La gestión del conocimiento es una herramienta de importancia que todas las organizaciones venezolanas, incluyendo las empresas trujillanas como las oficinas contables; deben utilizar para abordar los problemas del conocimiento en los procesos organizacionales, y su correcta utilización para generar habilidades con el propósito de saber adaptarse a las exigencias del entorno.

Las oficinas contables en función de la gestión del conocimiento, dentro de su cultura deben propiciar y recompensar el intercambio de conocimientos porque de otra manera la tecnología no puede resolver los problemas cognoscitivos de la organización, la capacidad de respuesta, la productividad y la competencia organizacional.

Sin embargo, específicamente en las oficinas contables del municipio Trujillo, estado Trujillo; mediante conversaciones informales sostenidas por parte de la investigadora con algunos profesionales contables que laboran en ellas, se pudo observar que hoy en día es muy limitada la creación del conocimiento mediante el uso de la tecnología; los profesionales contables de forma general, poseen conocimientos específicos que no facilitan su gestión para mejorar así su desempeño; aunado a ello, no se integran los sistemas de información existentes para lograr la durabilidad de la información y el conocimiento.

Lo expuesto anteriormente puede deberse a que la creación de conocimiento en la mayoría de las Oficinas contables del municipio Trujillo, estado Trujillo; se realiza de forma rutinaria, es decir de la misma manera; y rudimentaria; o sea, el conocimiento suele ser simple o elemental. Normalmente se prohíbe a los profesionales contables tener acceso a internet durante su desempeño laboral, no reutilizan la información almacenada en la organización ni la incorporan en los procesos funcionales y operacionales.

De continuar la situación descrita, se advierte para las oficinas contables del municipio Trujillo, estado Trujillo; que estas no podrán mejorar los servicios contables prestados, por cuanto se limita el aumento de las capacidades de forma eficiente de los profesionales contables. Asimismo, no podrán incorporar nuevos métodos o aplicaciones apropiadas a su desempeño, ni estar a la vanguardia en cuanto la gestión del conocimiento; ya que no tendrán la capacidad de generar nuevos conocimientos a partir de datos y experiencias, además de organizar, distribuir y ordenar los conocimientos ya existentes.

Por lo tanto, es pertinente que las oficinas contables del municipio Trujillo, estado Trujillo; consideren que los profesionales contables requieren de un proceso de formación permanente, ligados a sus tareas operacionales, a sus expectativas de proyecto de vida; por tanto, deben actualizar sus

conocimientos y sus prácticas laborales, de lo cual las oficinas podrán obtener mejores resultados productivos, mediante la orientación para gestionar datos de manera más eficaz.

En las oficinas contables del municipio Trujillo, estado Trujillo; se debe gestionar el conocimiento para desarrollar la explotación de los servicios contables de información especializada con alto valor agregado, para desarrollar nuevos y diferentes procesos. Asimismo, tales oficinas pueden aumentar sus capacidades; es decir, resolver problemas de coordinación complejos.

Es por ello que se plantea la siguiente interrogante:

Formulación del Problema

¿Cómo es la gestión del conocimiento en las oficinas contables del municipio Trujillo, estado Trujillo?

Sistematización del Problema

¿Cuáles son los elementos que integran la gestión del conocimiento en las oficinas contables del municipio Trujillo, estado Trujillo?

¿Cuáles son las etapas del proceso de gestión del conocimiento seguido en las oficinas contables del municipio Trujillo, estado Trujillo?

¿Cuáles son las herramientas utilizadas en la gestión del conocimiento en las oficinas contables del municipio Trujillo, estado Trujillo?

Objetivos de la Investigación

Objetivo General

Analizar la gestión del conocimiento en las oficinas contables del municipio Trujillo, estado Trujillo.

Objetivos Específicos

Describir los elementos que integran la gestión del conocimiento en las oficinas contables del municipio Trujillo, estado Trujillo.

Describir las etapas del proceso de gestión del conocimiento seguido en las oficinas contables del municipio Trujillo, estado Trujillo.

Identificar las herramientas utilizadas en la gestión del conocimiento en las oficinas contables del municipio Trujillo, estado Trujillo.

Justificación de la Investigación

Teóricamente la presente investigación hace énfasis en el uso de conceptos y teorías innovadoras en el área de gestión, pues el conocimiento constituye actualmente un recurso de importancia para las organizaciones, y por ende, constituye un elemento vanguardia en el campo gerencial, tomando en cuenta los criterios de algunos autores como: Andreu y Sieber (2006); Bueno (2004); Davenport (2006); Muñoz y Riverola (2005); entre otros; haciendo del estudio un sustento teórico para futuras investigaciones sobre el tema.

En la práctica la investigación se muestra como un medio para la solución de problemas relacionados al conocimiento en las oficinas contables del municipio Trujillo; ya que existe una correlación entre la manera de gestionarlo y el éxito empresarial, además de ello, depende la adaptabilidad de las oficinas al entorno cambiante y desafiante, donde las amenazas se pueden convertir en oportunidades.

En este sentido, con este estudio se busca dejar en claro que la gestión del conocimiento, permite a las oficinas contables del municipio Trujillo, estado Trujillo; gestionar la innovación, la creación de rutinas organizativas más eficaces, el crecimiento empresarial, la sostenibilidad, las capacidades adaptativas al entorno, entre otros aspectos.

La gestión del conocimiento genera beneficios a las oficinas contables del municipio Trujillo, estado Trujillo; pues les permite analizar por qué, dónde y hasta qué punto debe invertir en o explotar el conocimiento; así como vigilar las actividades relacionadas con el conocimiento necesarias para lograr los objetivos y las estrategias deseadas, finalmente, permite que se concentren en ampliar la experiencia para conducir el trabajo y tareas explícitamente relacionadas con el conocimiento.

Metodológicamente se empleó la investigación de campo, no experimental, lo que inducirá al uso de medios de investigación que incluyen técnicas e instrumentos para la recolección de la información, en función de los objetivos propuestos. A nivel metodológico permite que el estudio sirva de sustento para posibles investigaciones.

Delimitación de la Investigación

El estudio se llevó a cabo en las quince (15) Oficinas contables del municipio Trujillo, estado Trujillo; según registro de la Alcaldía del municipio Trujillo; durante los meses Noviembre de 2011 y Abril de 2012. La Línea de investigación seguida es de Administración y Gestión; del Departamento de Ciencias Económicas, Contables y Administrativas de la Universidad de Los Andes, Núcleo Universitario "Rafael Rangel".

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

En este capítulo, se presentan los elementos teóricos que sustentan la interpretación efectiva del problema objeto del proyecto, en términos de sus alcances e implicaciones y su relación con las teorías existentes, así como los antecedentes vinculados al mismo, para integrarlo en un todo sistémico.

Antecedentes de Investigación

En la actualidad se pueden encontrar diversos estudios relacionados al sistema de gestión de conocimiento en una empresa u organización. A continuación se mencionan varios trabajos relacionados con este tema:

Muchacho (2007) en su trabajo de grado titulado “El proceso de gestión del conocimiento en el personal administrativo del centro clínico María Edelmira Araujo”. Trabajo de grado para optar al título de licenciado en Administración de Empresas en la Universidad Valle del Momboy. El objetivo de esta investigación fue determinar el proceso de gestión de conocimiento en el personal administrativo del Centro Clínico María Edelmira Araujo del Estado Trujillo, desde la perspectiva del proceso de creación del conocimiento, interpretación del conocimiento, transmisión del conocimiento, memoria del conocimiento propuesta por de Arie (1999). El tipo de Investigación es descriptiva y el diseño es de campo no experimental.

Para la recopilación de los datos, aplicó un cuestionario validado por tres expertos en la materia, se implementó la técnica de análisis de datos por estadística descriptiva, donde se estableció la frecuencia absoluta, porcentual. Los resultados obtenidos señalaron que algunas de las actividades de la Gestión del Conocimiento se están llevando a cabo en el

personal del área administrativa lo que permitió proponer algunos lineamientos para una gestión del conocimiento eficiente en el Centro Clínico María Edelmira Araujo.

El trabajo anterior fue tomado como antecedente a la investigación, por cuanto contribuye efectivamente a la misma, ya que dicho estudio hace mención a la gestión del conocimiento, lo cual requiere de cierta manera de herramientas idóneas para su gestión.

Araujo (2007), en su trabajo de grado titulado “Gestión y transferencia del conocimiento en la unidad de investigación universitaria de la universidad Dr. Rafael Belloso Chacín”. Trabajo especial de grado para optar al título de Doctor en Ciencias Gerenciales en la Universidad Dr. Rafael Belloso Chacín. El objetivo de este estudio se centró en el análisis de la gestión y transferencia del conocimiento en la unidad de investigación de la Urbe, con énfasis en la creación, codificación y transferencia del conocimiento y de los elementos que intervienen en este proceso.

La investigación siguió un estudio de tipo descriptivo y de campo, mediante la estadística descriptiva, el autor analizó los datos obtenidos por una entrevista-cuestionario, validada por 15 expertos. Los resultados permitieron concluir que el avance de la globalización, las rápidas transformaciones en el desarrollo de nuevas tecnologías y la creciente importancia del conocimiento están transformando radicalmente nuestra sociedad y las universidades no escapan a estos procesos de cambio. El autor concluyó que la gestión del conocimiento constituye un elemento fundamental en el mejoramiento de la actuación de las universidades mediante la captación, interiorización y transferencia del conocimiento generado por las unidades de investigación.

El estudio anterior genera aportes a la presente investigación, por cuanto permitió la identificación de los recursos organizacionales, evidenció la inexistencia de una eficiente gestión del conocimiento de las unidades de

investigación, así como una desvinculación entre estas unidades generadoras del conocimiento y el sector externo.

Pérez (2007), en su trabajo de grado titulado “La gestión del conocimiento del contador público egresado de la ULA-Trujillo como recurso para generar ventajas competitivas en el ejercicio independiente”. Trabajo de grado para optar al título de licenciado en Contaduría Pública en la Universidad de Los Andes, Núcleo Rafael Rangel. El trabajo tuvo como objetivo general: Analizar la gestión del conocimiento del Contador Público egresado de la ULA-Trujillo como recurso para generar ventajas competitivas en el ejercicio independiente. El tipo de estudio utilizado para la investigación fue descriptivo, con un diseño de campo, la población que sirvió de base para la investigación estuvo compuesta por cuarenta (40) Contadores Públicos en el ejercicio independiente. La recolección de la información se realizó mediante la utilización de la técnica del cuestionario, el cual estuvo dirigido a una muestra representativa de los sujetos bajo estudio.

Al analizar la gestión del conocimiento del contador público egresado de la ULA-Trujillo como recurso para generar ventajas competitivas en el ejercicio independiente, se concluye que este profesional presenta competencias específicas que le generan ventajas competitivas en su campo de acción profesional, maneja elementos que potencian la gestión del conocimiento y está consciente de la relación que existe entre el conocimiento y la competitividad.

Cabe destacar que la relevancia de este antecedente con el tema de investigación se centra en la importancia que tiene la gestión del conocimiento del contador público, el cual forma parte del contexto de investigación, es decir, de las oficinas contables.

Márquez (2006), en su trabajo de grado titulado “Gestión del conocimiento en el desempeño de los roles del contador público del municipio Valera”. Trabajo de grado para optar al título de licenciado en Contaduría Pública en la Universidad de Los Andes, Núcleo Rafael Rangel.

El objetivo general fue determinar la incidencia de la gestión del conocimiento en el desempeño de los roles del Contador Público Independiente. La metodología se correspondió con un nivel descriptivo y un diseño de campo. Se aplicó un cuestionario en formato de escala para recabar la información de 42 Contadores Públicos que conformaron la población objeto de estudio.

Luego de analizar los datos usando la estadística descriptiva se concluyó que la gestión del conocimiento si ha tenido incidencia en el desempeño de los Contadores Públicos, pues hace la diferencia entre quienes se circunscriben a los cambios por ella generados y los que se resisten a hacerlo. Evidencia además necesidad de identificar cuál es su conocimiento disponible, y entender cómo adquirirlo, aplicarlo, almacenarlo y clasificarlo.

El trabajo anterior representa un aporte significativo al presente estudio, por cuanto determina una serie de premisas teóricas que sirven de fundamento clave, además proporciona una idea clara en el desarrollo de la metodología a seguir para el alcance de los objetivos propuestos.

Álvarez (2005), presentó una investigación titulada “La gestión del conocimiento en la gerencia de las pequeñas y medianas industrias del sector metalmecánica en Barquisimeto”. Trabajo de grado para optar al título de Magíster Scientiarum en Contaduría, Mención: Gerencia Empresarial en la Universidad Centroccidental “Lisandro Alvarado. El objetivo principal de esta investigación fue analizar la gestión del conocimiento en la gerencia de las Pequeñas y Medianas Industrias del Sector Metalmecánica en Barquisimeto, ya que las informaciones sobre este tipo de organizaciones son variadas y se pretendió establecer si existe alguna relación entre el aprendizaje dinámico y la toma de decisiones.

Para lograrlo, realizó un estudio con un enfoque cuantitativo, bajo un diseño descriptivo y de campo con observación participante, en un radio de acción que fueron las empresas del sector metalmecánica adscritas a CAPMIL (Cámara de Pequeños y Medianos Industriales y Artesanos del Estado Lara). Se les realizó una encuesta a los gerentes de 5 de estas

empresas y se llegó a la conclusión de que este proceso no se cumple a plenitud sino en algunas de sus fases. Impera el criterio basado en la inmediatez lo cual les impide ser más competitivos, diferenciar sus productos, así como aprovechar el conocimiento para generar innovaciones. Razón por la cual se recomendó realizar ciertas reformulaciones en sus lineamientos para que estos empresarios puedan hacer frente al medio adverso donde se desenvuelven.

En relación a la importancia de este antecedente con la investigación es que el mismo aporta datos relevantes sobre la definición, características y elementos relacionados con la gestión del conocimiento, por lo cual es una referencia útil para el desarrollo de esta investigación.

Bases Teóricas

Las bases teóricas constituyen el cuerpo de conocimientos que sustentan las variables de la investigación. De tal manera, que el basamento teórico de este estudio se fundamentó en el desarrollo del tema referido a la gestión del conocimiento.

El Conocimiento

De acuerdo a Nonaka y Takeuchi (citados en Davenport, 2006, p. 18), el conocimiento “es considerado un activo estratégico y una fuente de ventaja competitiva”. Es decir, la competitividad de las empresas se basa cada vez más en el conocimiento difícil de imitar que permita obtener ventajas competitivas sostenibles.

Lo anterior indica que la visión centrada en las capacidades dinámicas reconoce el valor de la creación de conocimiento dentro de la estrategia y enfatiza la importancia de generar capacidades organizativas en función de los cambios del entorno competitivo. En esencia es la construcción y

renovación continua de las competencias a lo largo del tiempo, permitiendo aprender e innovar.

Para Muñoz y Riverola (2005, p. 87) el “conocimiento es la capacidad de resolver un determinado conjunto de problemas con una efectividad determinada”. Concepto este que puede ser sustentado por Davenport, (2006) para quien es el dominio de un cuerpo de hechos requeridos para desempeñar un puesto. Es decir, el conocimiento es más amplio que la habilidad; representa el contexto intelectual dentro del cual actúa una persona.

Por ejemplo, para tener éxito como un neurocirujano, un médico debe poseer no solo una habilidad específica sino también un conocimiento general de la fisiología, del modo de proceder en un quirófano, de los métodos de rehabilitación, y de los procedimientos de cobro de los seguros médicos.

Características del Conocimiento

Para Andreu y Sieber (2006, p. 12), lo fundamental son básicamente tres características:

El conocimiento es personal, en el sentido de que se origina y reside en las personas, que lo asimilan como resultado de su propia experiencia (es decir, de su propio “hacer”, ya sea físico o intelectual) y lo incorporan a su acervo personal estando “convencidas” de su significado e implicaciones, articulándolo como un todo organizado que da estructura y significado a sus distintas “piezas”.

La utilización del conocimiento, puede repetirse sin que el conocimiento “se consuma” como ocurre con otros bienes físicos, permite “entender” los fenómenos que las personas perciben (cada una “a su manera”, de acuerdo precisamente con lo que su conocimiento implica en un momento determinado), y también “evaluarlos”, en el sentido de juzgar la bondad o conveniencia de los mismos para cada una en cada momento.

Además, el conocimiento sirve de guía para la acción de las personas, en el sentido de decidir qué hacer en cada momento porque esa acción tiene en general por objetivo mejorar las consecuencias, para cada individuo, de los fenómenos percibidos.

Estas características convierten al conocimiento, cuando en él se basa la oferta de una empresa en el mercado, en un cimiento sólido para el desarrollo de sus ventajas competitivas. En efecto, en la medida en que es el resultado de la acumulación de experiencias de personas, su imitación es complicada a menos que existan representaciones precisas que permitan su transmisión a otras personas efectiva y eficientemente.

Tipología del conocimiento

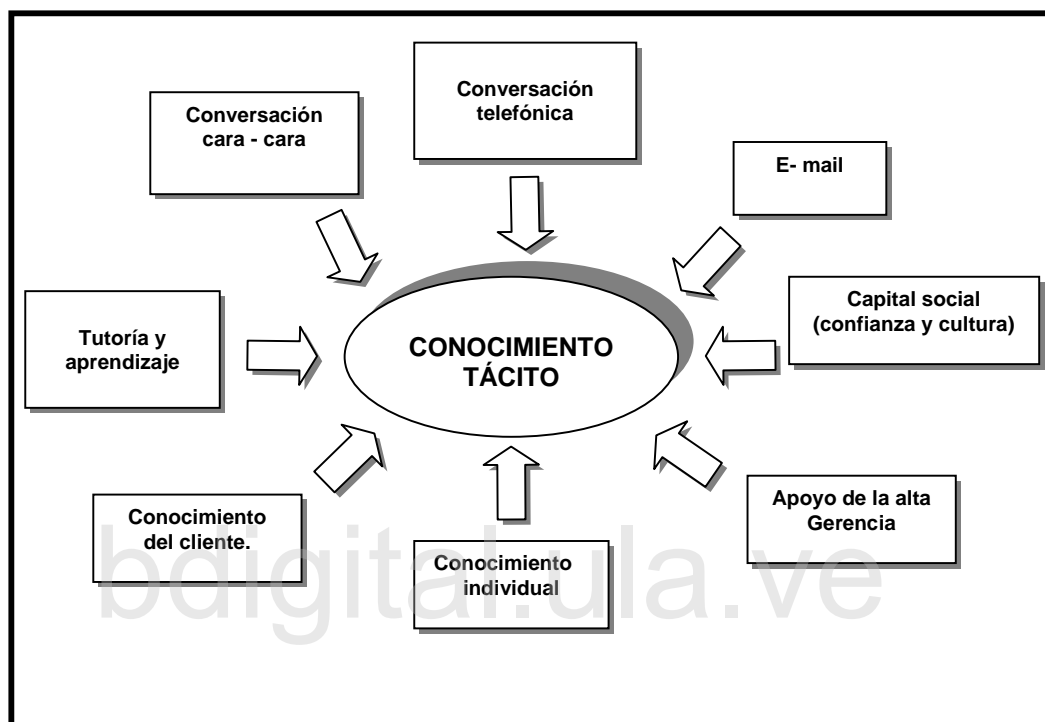
La naturaleza del conocimiento se ha clasificado y definido en variedad de formas en la literatura a través del tiempo. En este caso, se toma el enfoque dado por Muñoz y Riverola (2005, p. 87), para quienes “el conocimiento puede ser tácito y explícito”:

El conocimiento tácito es el que reside en las personas con base a sus habilidades, relaciones, capacidades conceptuales, actitudes y experiencias internas y externas. Es un conocimiento compuesto por ideas, intuiciones y habilidades; está internamente incorporado en las personas e influye en su manera de comportarse y se manifiesta a través de su aplicación.

El conocimiento tácito es aquel que se encuentra en la mente de las personas; es el producto de la experiencia, la sabiduría, la creatividad, y resulta difícil expresar o formalizar. Es entonces aquel conocimiento que la persona tiene incorporado sin tenerlo permanentemente accesible a la conciencia, pero del cual el individuo hace uso cuando las circunstancias lo requieren y que es utilizado como instrumento para manipular el fenómeno que se está analizando. Por ende, es altamente personal y difícilmente transferible o comunicable.

Algunos componentes de este conocimiento se muestran en el modelo propuesto por Kanti (2000), que se ilustra a continuación:

Figura 1. Componentes del conocimiento tácito



Fuente: Adaptado de Kanti (2000).

Por otra parte, según Muñoz y Riverola (2005, p. 87), el conocimiento explícito “se basa en procedimientos, patentes, reglas de actuación, modelos de referencia, que constituyen una parte formal de la forma en la que la empresa se comporta”; esto es, el conocimiento formal y sistemático, que puede ser fácilmente comunicado y compartido en forma, por ejemplo, de unas especificaciones de producto, una fórmula científica, o un programa de ordenador. Es, por ejemplo, el conocimiento que se encuentra en un manual sobre el proceso de diseño de una acción formativa.

Según Kanti (2000), como contraposición al concepto de conocimiento tácito aparece el de conocimiento explícito. Este último es el conocimiento

objetivo y racional que puede ser expresado en palabras, oraciones, números o fórmulas, en general independiente de contexto alguno. También se le suele identificar como conocimiento codificado ya que puede ser expresado fácilmente de modo formal y ser transmitido a otros de modo igualmente sencillo.

El conocimiento explícito es aquel que resulta fácil de transmitir mediante el lenguaje formal y puede ser soportado en libros, escritos, audiovisuales, entre otros.

Gestión del Conocimiento

Luego de haber abordado una serie de conceptos básicos sobre los cuales se sustenta la gestión por el conocimiento (GC) se pasa a definir ésta. Este concepto ha sido definido por numerosos autores, la literatura que se puede citar referente al mismo es bastante amplia, entre las que se pueden citar:

Muñoz y Riverola (2005, p. 87), “es un método que trata el capital intelectual como un elemento patrimonial, la gestión del conocimiento no se encuentra centralizada en una base de datos que contiene toda la información conocida por todos los trabajadores de una organización”. Es decir, con la gestión del conocimiento no se trata de prescindir de los trabajadores, sino de aportar conocimiento a las nuevas personas que deban ocupar su lugar; se trata de la entrega de la información a los nuevos trabajadores del conocimiento, uniendo la cultura, los procesos de la empresa y la tecnología para lograr el éxito de la empresa y del personal.

Davenport, (2006, p. 89) lo define como: “el proceso sistemático de encontrar, relacionar, organizar, destilar y presentar la información de una manera que mejore la comprensión de un área específica de interés para los miembros de la organización.” En comparación con el criterio de Quiroga, (2005, p. 39), la gestión del conocimiento “es como un proceso mediante el cual se desarrolla, estructura y mantiene la información”, con el objetivo de

transformarla en un activo crítico y ponerla a disposición de una comunidad de usuarios, definida con la seguridad necesaria. Incluye el aprendizaje, la información, las aptitudes y la experiencia desarrollada durante la historia de la organización.

La gestión por el conocimiento es, en definitiva, la gestión de los activos intangibles que generan valor para la organización. La mayoría de estos intangibles tienen que ver con procesos relacionados de una u otra forma con la captación, estructuración y transmisión del conocimiento. Por lo tanto, la gestión por el conocimiento tiene en el aprendizaje organizacional su principal herramienta.

Por tanto, lo que plantea la gestión del conocimiento es que las organizaciones necesitan planificar, organizar, poner en marcha y mantener un sistema que permita conseguir que los conocimientos que existen en la organización, los que tienen las personas que la componen que, en la mayoría de las ocasiones, serán conocimientos inarticulados y tácitos, se conviertan en conocimientos explícitos, de forma que puedan ser compartidos y renovados, para facilitar la innovación y el progreso continuo; en fin, para facilitar la creación de valor.

En este sentido, la gestión del conocimiento puede ser aplicada a organizaciones que manejan grandes cantidades de información así como también aquellas donde son pocos los volúmenes de información. Cuando la gestión del conocimiento se centra en las personas el papel de la información suele ser menos relevante.

Según lo expuesto por Quiroga (2005, p. 39), las organizaciones que desarrollan una gestión del conocimiento presentan los siguientes rasgos comunes:

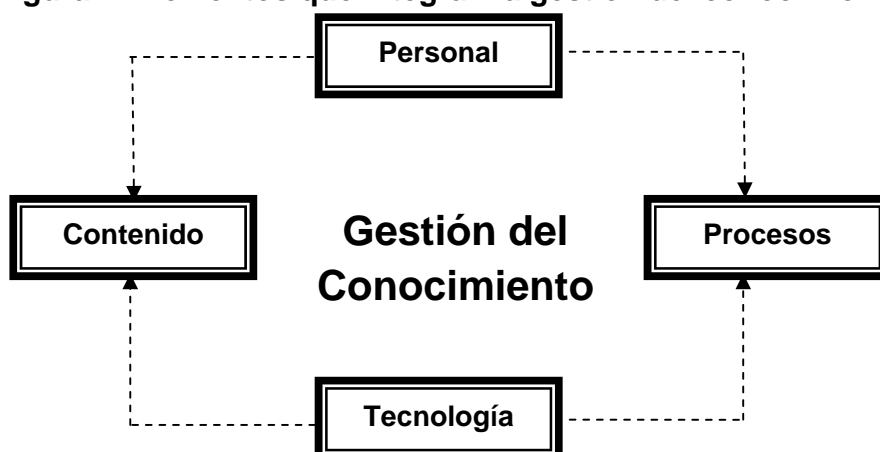
Capacidad para cohesionar, para generar un fuerte sentimiento de identidad; sensibilidad al entorno con el fin de aprender y adaptarse; tolerancia con el pensamiento y la experiencia no convencional; y precaución financiera, para retener los recursos que aseguran la flexibilidad imprescindible en el entorno actual.

Lo anterior indica que la gestión por el conocimiento se ocupa de sistematizar todos los procedimientos relacionados con el conocimiento organizacional, facilitando especialmente el acceso al conocimiento vigente en la organización y al nuevo conocimiento, fomentando en todo momento el aprendizaje colectivo, la mejora de procesos y resultados. No es un proceso azaroso, sino intencionado, que permite que las organizaciones que desean alcanzar mayores niveles de logro en sus resultados, lo hagan mediante una inversión consciente en la gestión por el conocimiento.

Elementos que integran la Gestión del Conocimiento

Muchos autores identifican como elementos esenciales de la gestión por el conocimiento: el personal, los procesos, la tecnología y el contenido. En función del modelo de gestión del conocimiento de que se trate, cada uno de estos elementos tomará un mayor o menor protagonismo. En la figura 1 se presentan cuatro elementos que combinados logran una buena gestión del conocimiento según Muñoz y Riverola (2005):

Figura 2. Elementos que integran la gestión del conocimiento



Fuente: Muñoz y Riverola (2005, p .41)

Partiendo de la figura anterior, se describen los elementos que integran la gestión del conocimiento, de acuerdo al criterio de Muñoz y Riverola (2005):

Personal

Son las personas, y no el sistema, las que gestionan por el conocimiento. Sin embargo, la organización debe desarrollar un sistema que incluya la cultura, la estrategia, otras; para crear el entorno adecuado, en el que las personas estén formadas y motivadas para desarrollar y compartir el conocimiento necesario para el desempeño de su trabajo.

En este sentido, involucra: compromiso de la alta dirección con la implantación del proceso de gestión del conocimiento; participación activa del personal: comunicar los nuevos cambios y procesos a todo el personal, que los acepten y participen en el rediseño de procesos; formación continua: asistencia a cursos, congresos y celebración de encuentros para el intercambio y compartimiento de conocimiento; plan de comunicación: elaboración de planes tanto de comunicación interna como externa; responsabilidades: detección, selección y síntesis del conocimiento; transformar la información en conocimiento e innovación; y promover el cambio de conocimiento entre el personal de la unidad de información.

Es decir, la clave del éxito de la gestión del conocimiento es plantear la gestión de los recursos humanos como generadores de saber: las personas que integran la organización compartirán su saber para enriquecerse mutuamente y permanecerá cuando las personas no estén en la organización.

Para ello será necesaria una buena gestión de la motivación, del trabajo en equipo y la creación de un ambiente de trabajo óptimo que facilite el intercambio de ideas, la capacidad de aprendizaje y que potencie la innovación constante y la creación de nuevos conocimientos.

Procesos

De acuerdo a Muñoz y Riverola (2005, p. 41), “el flujo interno de información de una organización está afectado y formado por procesos”. Así, métodos como la evaluación, revisión, mejora continua, auditorías, otros; pueden ayudar a la organización a establecer unos procesos que capaciten a las personas a captar información, así como difundir sus conocimientos y obtener los necesarios para su trabajo.

En este sentido, la gestión del conocimiento implica realizar un mapa de procesos generales en función de las actividades de la unidad de información (planificar y gestionar una biblioteca, adquisición de material, clasificación y catalogación de material, préstamo, gestión de recursos humanos, otros).

En aquellos casos en los que sea necesario se definirán también los subprocesos que componen los procesos y las actividades que componen los subprocesos. Además, implica procedimientos, o sea; instrucciones de trabajo y normas que completan los procesos (control de documentos, control de registros, otros).

Tecnologías

Para los autores citados, la tecnología no constituye un motor de la gestión por el conocimiento, sino un elemento facilitador (herramientas) para el soporte de la eficacia y eficiencia de la organización. Las tecnologías de la información confieren además una infraestructura de apoyo para el desarrollo de estas actividades de gestión por el conocimiento. En efecto, se enfoca en:

Herramientas informáticas: equipos, programas, soluciones informáticas orientadas a una mejor gestión de la información, al mejor tratamiento y gestión de documentos, imágenes, otros.

Espacio virtual: disponer de un espacio en internet para poder difundir el conocimiento.

Bases relacionales de conocimiento: creación de bases de datos en las que se recoja el conocimiento de la organización. Motor de búsqueda que permita localizar y hacer accesible la información que contienen estas bases de datos.

Contenidos

Según Muñoz y Riverola (2005, p. 43), “los contenidos tienen sus fundamentos en la gestión, análisis y plan de gestión”. En este caso, se conforma de:

Gestión de contenidos: es crear, seleccionar, clasificar, editar/publicar, acceder, revisar/actualizar y evaluar/actualizar. Una correcta gestión de contenidos es crear y compartir contenidos que sean interesantes para la organización y sus integrantes, contenidos que les aporten información y de los que puedan aprender, a la vez que captamos sus opiniones por medio de comentarios que enriquecen al resto de la organización.

Análisis de contenidos: crear un conjunto de recursos informativos, relacionados y ordenados. Es un método de tratamiento de la información obtenida; sirve para analizar los datos obtenidos mediante técnicas como: la observación participativa, la entrevista no directiva, relatos de vida, preguntas abiertas en cuestionarios, juegos de rol, entre otros.

Plan de gestión de contenidos, mediante procesos de actualización de los contenidos a través de herramientas informáticas de gestión de contenidos que simplifican las tareas de actualización y reducen el tiempo en los procesos de actualización de la información en la intranet. Cabe destacar que la selección, implantación y puesta en marcha de una herramienta para gestión de contenidos es fruto de un estudio y de un análisis detallado de la organización que lo instala, de los objetivos de la misma, de los procesos de trabajo y recursos de información que utiliza, y de los usuarios que van a usarlo. En consecuencia, una exhaustiva planificación, resultado del estudio

previo, y una rigurosa metodología de puesta en marcha son ineludibles para tener éxito con cualquier iniciativa de gestión de contenidos.

Estos cuatro elementos son claves al momento que una empresa gestione el conocimiento, incluyendo a las oficinas contables del municipio Trujillo, estado Trujillo.

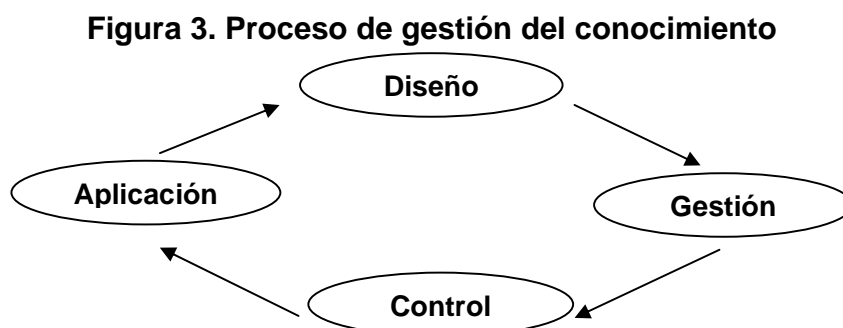
Proceso de Gestión del Conocimiento

El proceso de gestión del conocimiento, ha sido definido y analizado de manera diferente por varios autores. Según Muñoz y Riverola (2005, p. 45), “el conocimiento puede ser descrito como información en un contexto específico, el cual proporciona valor y posibilita al responsable actuar”.

Se infiere entonces que hacer un buen uso del conocimiento siempre ha sido un importante prerrequisito para los negocios exitosos. Todas las empresas adquieren, crean, almacenan, distribuyen y usan conocimientos, aunque estas actividades de "procesamiento de conocimiento" no son necesariamente gestionadas explícitamente.

En este sentido, el proceso de gestión por el conocimiento debe entenderse como los subprocesos necesarios para el desarrollo de soluciones orientadas a generar las bases del conocimiento de valor para la organización.

De acuerdo a los autores, las etapas que conforman el proceso de gestión del conocimiento son:



Fuente: Muñoz y Riverola (2005, p. 45)

Desde el enfoque de Muñoz y Riverola (2005, p. 45), se describen cada una de las mencionadas etapas:

Diseño del proceso

En el primer nivel, los procesos de conocimiento de la compañía son definidos. Desde que el procesamiento del conocimiento normalmente toma lugar en los procesos de negocios normales de la compañía, es necesario analizar los procesos de negocio respecto al procesamiento del conocimiento y rediseñarlos con el objetivo de mejorar la forma en que el conocimiento es creado, presentado, transferido y usado en los procesos de negocio.

Es el proceso de localizar modelos cognitivos y activos (pensamiento y acción) de valor para la organización, el cual radica en las personas. Son ellas, de acuerdo a sus capacidades cognitivas (modelos mentales, visión sistémica, otros.), quienes determinan las nuevas fuentes de conocimiento de acción.

En adición a esto, puede ser también necesario definir procesos específicos de gestión del conocimiento, tales como el proceso para la protección de ciertas publicaciones, resumiendo la información relevante y distribuyéndola a aquellos que la necesiten. El término proceso del conocimiento es usado para referirse a los procesos específicos de gestión por el conocimiento y a los procesos de negocio normales de conocimiento intensivo, cuando son parecidos respecto a su procesamiento del conocimiento.

Es decir, el diseño del proceso del conocimiento requiere métodos para mapear y analizar el procesamiento del conocimiento. El término "Rediseño del proceso de conocimiento" se refiere a los proyectos comprensivos para cambiar fundamentalmente la manera en que el conocimiento es procesado.

Gestión del proceso

Para Muñoz y Riverola (2005, p. 46), “las tareas de gestionar los procesos de conocimiento implementado pueden ser encontradas en el segundo nivel”. Estas tareas incluyen la operación de los procesos de conocimiento específico definidos en el nivel 1, tanto como el control y monitoreo del procesamiento.

En este sentido, las variables para ser monitoreadas son definidas durante el diseño de los procesos de conocimiento en el nivel 1. Por ejemplo, podría ser útil para grabar el número de búsquedas de información infructuosas y para analizar las razones de no encontrar las piezas de información deseadas. Cuando dichos problemas son identificados, un ciclo de mejora es activado, en el que el diseño del proceso de conocimiento en el nivel 1 es cambiado.

Para ser útil a otros, el conocimiento necesita ser documentado, estructurado y relacionado a otros conocimientos. También es importante documentar la meta-estructura del conocimiento, por ejemplo: qué tipo de conocimiento está disponible, como está estructurado y como puede ser consultado en una cierta materia. Antes de ser aplicado, el conocimiento necesita ser llevado a las personas que lo necesitan. El conocimiento documentado puede ser directamente transmitido a través del correo electrónico, transferencia de archivos, o distribución de documentos en papeles.

Otra posibilidad es la provisión de conocimiento en una forma que los usuarios de este conocimiento pueda acceder a él activamente, Ejemplo: en una biblioteca o en una intranet. En este caso, la transferencia de conocimiento es solo completa cuando el usuario del conocimiento busca y encuentra el conocimiento requerido. Para acceder al conocimiento humano que no está documentado explícitamente, los respectivos poseedores de conocimiento necesitan ser encontrados y contactados.

Control del proceso

Según Muñoz y Riverola (2005, p. 46),” la operación de los procesos de conocimiento tiene lugar en los niveles 3 y 4”. El nivel 3 comprende aquellas actividades que no están relacionadas a los actuales contenidos de conocimiento, tales como: tópicos, palabras claves o áreas de experticidad.

En consecuencia, esta meta-información es requerida para la distribución, intercambio, búsqueda y acceso al conocimiento. Una vez organizada la fuente, puede ser accedida a través de consultas automatizadas en torno a motores de búsquedas. Las búsquedas se basarán en estructuras de acceso simples y complejas, tales como mapas de conocimientos, portales de conocimiento o agentes inteligentes.

Aplicación del proceso

Asimismo, para los autores, la aplicación del conocimiento reside en el acto de aplicarlo al problema objeto de resolver. De acuerdo con esta acción es posible evaluar la utilidad de la fuente de conocimiento a través de una actividad de retroalimentación; en efecto; las actividades en este nivel están relacionadas con los actuales contenidos de conocimiento. Incluyen la creación de nuevo conocimiento, la documentación de conocimiento, su aplicación, otros. Este es el propósito del procesamiento del conocimiento usar el conocimiento para llevar a cabo, apoyar y para mejorar las actividades que proporcionen valor agregado.

Sobre el proceso descrito anteriormente, es posible desarrollar el concepto de proyecto de gestión por el conocimiento, el cual tiene como objetivo generar las instancias que reflejen de manera práctica cada una de las etapas del proceso.

Herramientas de Gestión del Conocimiento

Según Bueno (2004, p. 89), “la gestión por el conocimiento requiere de herramientas que den soporte a este proceso, haciendo posible el flujo de información entre los diferentes agentes que componen un grupo de trabajo”. Algunas de las herramientas fundamentales que han tenido gran aceptación en el paisaje organizacional actual para la representación y diseminación del conocimiento y que han sido utilizadas exitosamente por varios años son las siguientes:

Método de Análisis y Estructuración del Conocimiento (MAEC)

De acuerdo a Bueno (2004), este método es un enfoque al problema de la codificación del conocimiento en la organización y su resultado final es la creación del llamado Libro del Conocimiento; una síntesis estructurada de las habilidades y experiencias pertenecientes a un campo del saber específico. Proporciona una fuente del capital de conocimientos de la organización para el subgrupo(s) que lo requiera en un momento determinado.

En este caso el análisis maneja juicios. La síntesis considera los objetos como un todo. El método que emplea el análisis y la síntesis consiste en separar el objeto de estudio en dos partes y, una vez comprendida su esencia, construir un todo.

Mapas de Conocimiento

Según Bueno (2004, p. 91), “consiste en una herramienta gráfica que muestra una visión global de los dominios de conocimiento de la organización. A la hora de hablar de gestión por el conocimiento en una empresa u organización, el primer paso a dar, por evidente que parezca, es la identificación de los conocimientos que residen en el seno de la misma así como de sus características o elementos identificativos.

El resultado final de esta identificación de conocimientos será la obtención del mapa de conocimientos de la organización, denominación que se da al documento en el cual se recogerán todos los conocimientos detectados, así como una descripción de su contenido y sus principales características.

Quintana (2006, p. 42) afirma que un mapa de conocimiento “es un mapa actualizado que indica cuál es el conocimiento existente y dónde se encuentra, pero que no contiene al mismo conocimiento, solo la referencia de donde encontrarlo, configurándose como una guía”. Es como las páginas amarillas del conocimiento. El desarrollo de un mapa de conocimiento supone localizar el conocimiento importante para la organización y, posteriormente, publicar listas o representaciones que muestren donde encontrarlo.

El mapa puede hacer referencia a personas, instituciones, documentos en cualquier soporte y bases de datos propias o externas. Para Vail (1999, p. 31) un mapa de conocimiento “es la exposición visual de información capturada mediante texto, gráficos, modelos o números, así como de las relaciones existentes dentro de dicha información”.

Es decir, un mapa de conocimientos muestra dónde encontrar fuentes importantes de conocimiento en la organización, apuntando a repositorios de documentos importantes o a personas expertas en alguna materia. De otro lado, el uso de repositorios de documentos es más beneficioso si se construyen siguiendo los principios de los mapas de conocimiento.

Servidor del Conocimiento

Según Bueno (2004), el servidor del conocimiento:

es una aplicación informática que generalmente forma parte de la intranet de la organización y proporciona conocimiento explícito a los trabajadores del conocimiento, de una manera rápida y

ergonómica, permitiendo recuperar el conocimiento disponible.
(p.89)

Un servidor del conocimiento es un tipo de software que realiza ciertas tareas en nombre de los usuarios. El término servidor ahora también se utiliza para referirse al ordenador físico en el cual funciona ese software, una máquina cuyo propósito es proveer datos de modo que otras máquinas puedan utilizar esos datos. Un servidor sirve información a los ordenadores que se conecten a él. Cuando los usuarios se conectan a un servidor pueden acceder a programas, archivos y otra información del servidor. De acuerdo a Bueno (2004), entre estos se tienen:

Servidores de Aplicaciones (*Application Servers*): Designados a veces como un tipo de *middleware* (software que conecta dos aplicaciones), los servidores de aplicaciones ocupan una gran parte del territorio entre los servidores de bases de datos y el usuario, y a menudo los conectan.

Servidores de Audio/Video (*Audio/Video Servers*): Los servidores de Audio/Video añaden capacidades multimedia a los sitios web permitiéndoles mostrar contenido multimedia en forma de flujo continuo (*streaming*) desde el servidor.

Servidores de Chat (*Chat Servers*): Los servidores de chat permiten intercambiar información a una gran cantidad de usuarios ofreciendo la posibilidad de llevar a cabo discusiones en tiempo real.

Servidores Groupware (*Groupware Servers*): Un servidor groupware es un software diseñado para permitir colaborar a los usuarios, sin importar la localización, vía Internet o vía Intranet corporativo y trabajar juntos en una atmósfera virtual.

Servidores de Listas (*List Servers*): Los servidores de listas ofrecen una manera mejor de manejar listas de correo electrónico, bien sean discusiones interactivas abiertas al público o listas unidireccionales de anuncios, boletines de noticias o publicidad.

Servidores de Correo (*Mail Servers*): Casi tan ubicuos y cruciales como los servidores web, los servidores de correo mueven y almacenan el correo electrónico a través de las redes corporativas (vía LANs y WANs) y a través de Internet.

Servidores de Noticias (*News Servers*): Los servidores de noticias actúan como fuente de distribución y entrega para los millares de grupos de noticias públicos actualmente accesibles a través de la red de noticias USENET.

Herramienta Profesional de Aprendizaje del Conocimiento

Según Bueno (2004, p. 92), “es cualquier herramienta destinada al e-learning que facilita la capitalización del conocimiento, permitiendo almacenarlo y diseminarlo hacia un área o proceso de interés. Entre sus características fundamentales está localizar el conocimiento de interés e identificar las actividades organizacionales basadas en procesos de aprendizaje. Una aplicación específica es la *IMS Learning Design*, lanzada por Global Learning Consortium de Holanda, que se sustenta en el principio de lenguaje para la modelación educacional.

Oficinas Contables

Partiendo del enfoque de Fuenzalida (2007, p. 39), las oficinas contables “son aquellas que actúan como asesoras y representantes de clientes; prestan servicios que contemplan generalmente las áreas contables, tributarias y los procesos de remuneraciones”. Estas proveen herramientas necesarias para la toma de decisiones de las empresas, en un nivel estratégico, táctico u operativo, constituyen sociedades civiles, regidas por las disposiciones legales venezolanas, la Ley del Ejercicio de la Contaduría y su Reglamento y el Código de Ética Profesional del Colegio de Contadores Públicos.

Las oficinas contables desempeñan un papel muy importante en la sociedad venezolana, pues en la actualidad adquieren cierto nivel de responsabilidad ante las situaciones tributarias presentes en una empresa, el desarrollo de su labor tiene gran importancia y radica fundamentalmente en los ingresos económicos del país.

Es decir, las oficinas contables juegan un papel decisivo en una economía global y por lo tanto deben ajustarse a esos cambios, proyectando su imagen a través de un lenguaje, un idioma con el cual se entiende la empresa y todos los que con ella se relacionan.

Definición de Términos Básicos

De acuerdo a Balestrini (2006, p. 107), “todo proyecto de investigación, debe contener dentro del marco teórico, una sección especialmente dedicada a la definición de los elementos básicos que conforman la estructura teórica de la misma”, en este sentido, tomando en cuenta que los términos básicos orientan el sentido del estudio se definen los siguientes:

Gestión del conocimiento. Es la identificación, optimización y gestión dinámica de los activos intelectuales en forma de conocimiento explícito o tácito poseído por personas o comunidades. Davenport (2006, p. 89).

Oficinas contables: son aquellas que actúan como asesoras y representantes de clientes; prestan servicios que contemplan generalmente las áreas contables, tributarias y los procesos de remuneraciones. Fuenzalida (2007, p. 39)

CUADRO 1. OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE

| Objetivo General: Analizar la gestión del conocimiento en las oficinas contables del municipio Trujillo, estado Trujillo. | | | | |
|---|---------------------------------|--------------------|--|----------------------------------|
| Objetivos específicos | Variable | Dimensión | Indicadores | Ítems |
| Describir los elementos que integran la gestión del conocimiento en las oficinas contables del municipio Trujillo, estado Trujillo. | Gestión del conocimiento | Elementos | Personal. Procesos. Tecnologías. Contenidos. | 1,2,3,4 5,6,7 8,9 10,11 |
| Describir las etapas del proceso de gestión del conocimiento seguido en las oficinas contables del municipio Trujillo, estado Trujillo. | | Etapas del proceso | Diseño del proceso Gestión del proceso Control del proceso Aplicación del proceso | 12,13 14,15 16,17 18,19 |
| Identificar las herramientas utilizadas en la gestión del conocimiento en las oficinas contables del municipio Trujillo, estado Trujillo. | | Herramientas | Método de análisis y estructuración del conocimiento Mapas de conocimiento. Servidor del conocimiento. Herramienta profesional de aprendizaje del conocimiento. | 20,21 22,23 24,25 26,27 |

Fuente: autora de investigación (2011)

CAPITULO III

MARCO METODOLÓGICO

En este capítulo se describe la metodología que fue utilizada para el alcance de los objetivos de la investigación, en el mismo se integra el enfoque que fue adoptado, la población, el instrumento que se utilizó para obtener la información y los procedimientos para la recolección, procesamiento y análisis de los datos.

Tipo de Investigación

La investigación está enmarcada en el nivel de estudio descriptivo. Para Ramírez (2007, p. 71), los estudios descriptivos son “aquellos que tienen por objetivo la descripción con mayor precisión de las características de un determinado individuo, situaciones o grupos, con o sin especificación de hipótesis iniciales acerca de la naturaleza de tales características”.

Asimismo, para Méndez (2001, p. 136), “el estudio descriptivo tiene como propósito la delimitación de los hechos que conforman el proceso de investigación”.

Sobre la base de estos planteamientos precedentes, la investigación se enmarca en el tipo descriptivo en vista que se buscó observar, describir y analizar la gestión del conocimiento en las oficinas contables del municipio Trujillo, estado Trujillo; de modo natural y lo que proporcionó un punto de partida para el diagnóstico general de dichas oficinas.

Diseño de la Investigación

El diseño de la investigación es la estrategia que adoptó el investigador para responder al problema planteado. Para los fines de la investigación, se utilizó el diseño de campo no experimental, definido por Sabino (2002, p. 81), como aquel que “permite cerciorarse al investigador de las verdaderas condiciones en que se han conseguido los datos, posibilitando su revisión o modificación en el caso de que surjan dudas respecto a su calidad”.

Asimismo, determina, que en este diseño, los datos de interés se recogen en forma directa de la realidad, mediante el trabajo concreto del investigador y su equipo, es decir, que se observó los fenómenos tal y como se presentan en su contexto natural para después analizarlos.

Desde esta perspectiva, el estudio correspondió a una investigación de campo, no experimental, teniendo en cuenta que no se manipuló deliberadamente la variable de estudio. Se intentó especificar aspectos vinculados a la gestión del conocimiento, obteniendo la información directamente de la realidad, es decir, de las oficinas contables del municipio Trujillo, estado Trujillo.

Población

La población se refiere a la medición de sujetos u objetos de estudio, el planteamiento inicial de la investigación determina la unidad de análisis de la misma. Hernández, Fernández y Baptista (2007, p. 304) exponen que “la población es el conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones”. De igual manera hace referencia a la muestra definiéndola como un subgrupo de la población.

Para efectos operativos, la población estuvo conformada por las oficinas contables del municipio Trujillo, estado Trujillo; las cuales según la Alcaldía del municipio Trujillo al año 2011, ascienden a un número de quince (15), de

las cuales se tomaron como sujetos informantes a veinticinco (25) contadores públicos que laboran en ellas; siendo así la población finita y fácil de estudiar, lo que indica que no será necesario ejecutar procedimientos de muestreos, sino que se tomó a la población en su totalidad. (Ver anexo 1).

Se evidencia entonces, que no existirá necesidad de extracción de una muestra por ser la población relativamente pequeña y estadísticamente manejable para su estudio, razón por la cual se asumirá la población en su totalidad como entes de estudio y sobre la cual se generalizarán los resultados que se obtengan.

Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

Las técnicas para recoger la información según Méndez (2001, p. 154) “son los medios empleados para recolectar la información”. En este caso, se aplicó para recolectar los datos la encuesta, definida por Hernández, Fernández y Baptista (2006, p. 189), como “un método en el cual se puede recoger simultáneamente información de todos los sujetos relacionados con el fenómeno”.

De acuerdo a Sabino (2002, p. 159), “un instrumento de recolección de datos es en principio cualquier recurso de que pueda valerse el investigador para acercarse a los fenómenos y extraer de ellos información”. En este sentido, se aplicó como instrumento un cuestionario, el cual para Balestrini (2006, p. 82), es:

un medio de comunicación escrito y básico, entre el encuestador y el encuestado, que facilita traducir los objetivos y las variables de la investigación a través de una serie de preguntas muy particulares, previamente preparadas de forma cuidadosa, susceptibles de analizarse en relación al problema estudiado.

En este sentido, se diseñó y elaboró un instrumento en una primera versión, de tal forma que este pueda registrar los datos observables que representan verdaderamente la variable que se quería medir. Finalmente, el

cuestionario fue aplicado a los Contadores Públicos que laboran en las oficinas contables del municipio Trujillo, estado Trujillo. (Ver anexo 2).

Validez del Instrumento

Hernández, Fernández y Baptista (2007, p. 242), plantean que “la validez en términos generales, se refiere en que un instrumento mide la variable que pretende medir”. Existen tres tipos de validez: Evidencia relacionada con el caso contenido, evidencia vinculada con el criterio y la relacionada con el constructor. En este caso, el instrumento fue validado por medio de su contenido a través del juicio de expertos, el cual según los autores mencionados, se refiere al grado en que un instrumento refleja el dominio específico de contenido de lo que se mide.

Para hallar la validez del instrumento se procedió a someter el cuestionario a consulta de un panel de tres (3) expertos, a quienes se les entregaron el formato del mismo para su corrección y validez. A tales efectos se les entregó un formato contentivo de la validación del instrumento, la operacionalización de las variables y el planteamiento, donde los validadores realizaron sus respectivas ponderaciones y observaciones en función de los objetivos, variables e indicadores con los ítems del instrumento (Ver anexo 3)

Análisis de los Datos

Para el análisis de la información se utilizó la estadística descriptiva; los datos obtenidos de la aplicación del cuestionario fueron presentados en tablas de frecuencia relativa y absoluta; de igual forma, estos resultados se mostraron en forma de gráfica para poder visualizar de mejor manera las cifras en cuanto a proporción de una con respecto a la otra.

Posteriormente, estos datos se analizaron cualitativamente, con la finalidad de obtener rangos que definan valores porcentuales de conformidad con las bases teóricas consideradas en la presente investigación, y así poder

emitir conclusiones y recomendaciones sobre la temática estudiada al final de la investigación.

bdigital.ula.ve

CAPITULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

Este capítulo presenta el análisis e interpretación de los resultados obtenidos sobre la gestión del conocimiento en las oficinas contables del municipio Trujillo, estado Trujillo, partiendo de los objetivos específicos de la misma.

Resultados obtenidos del primer objetivo específico: Describir los elementos que integran la gestión del conocimiento en las oficinas contables del municipio Trujillo, estado Trujillo.

Tabla 1. Finalidad del personal en la gestión del conocimiento

| En la oficina, en relación a la gestión del conocimiento el personal se involucra con la finalidad de: | Frecuencia | Porcentaje |
|---|-------------------|-------------------|
| Comunicarle los cambios | 0 | 0% |
| Comunicarle los procesos | 0 | 0% |
| Rediseñar los procesos que debe ejecutar | 0 | 0% |
| Lograr su participación activa | 25 | 100% |
| Ninguna de las anteriores | 0 | 0% |
| Otras | 0 | 0% |

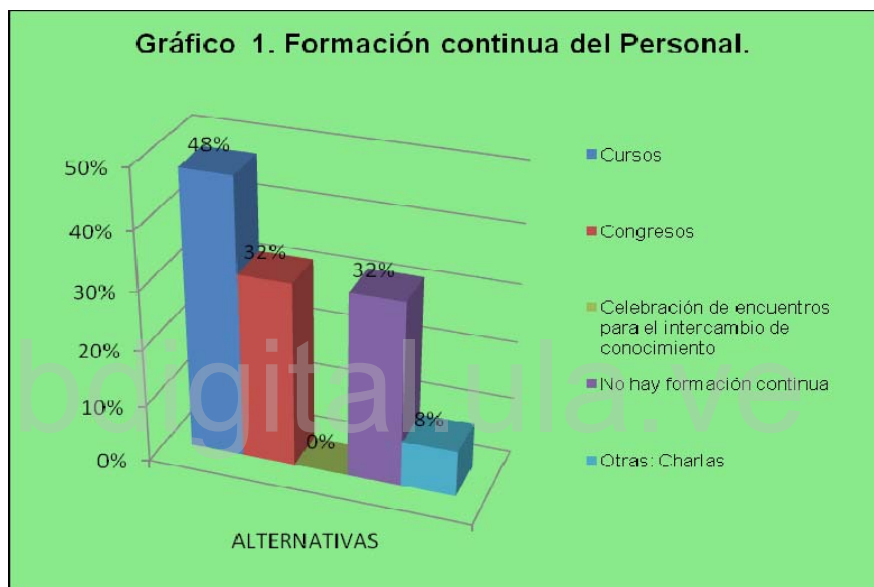
Fuente: Datos recogidos en la encuesta (2012)

Según la tabla 1, se puede observar que el personal se involucra en la gestión del conocimiento, con la finalidad de lograr una participación activa dentro de la oficina, es evidenciado por un 100% tabulado en dicha opción, comprobando así lo que plantea Muñoz y Riverola (2005), que la participación activa, ayuda a comunicar los nuevos cambios y procesos a todo el personal, y a su vez que los acepten y participen en el rediseño de procesos.

Tabla 2. Formación continua del Personal.

| La formación continua del personal en la oficina se realiza a través de: | Frecuencia | Porcentaje |
|--|------------|------------|
| Cursos | 12 | 48% |
| Congresos | 8 | 32% |
| Celebración de encuentros para el intercambio de conocimiento | 0 | 0% |
| No hay formación continua | 8 | 32% |
| Otras: Charlas | 2 | 8% |

Fuente: Datos recogidos en la encuesta (2012)



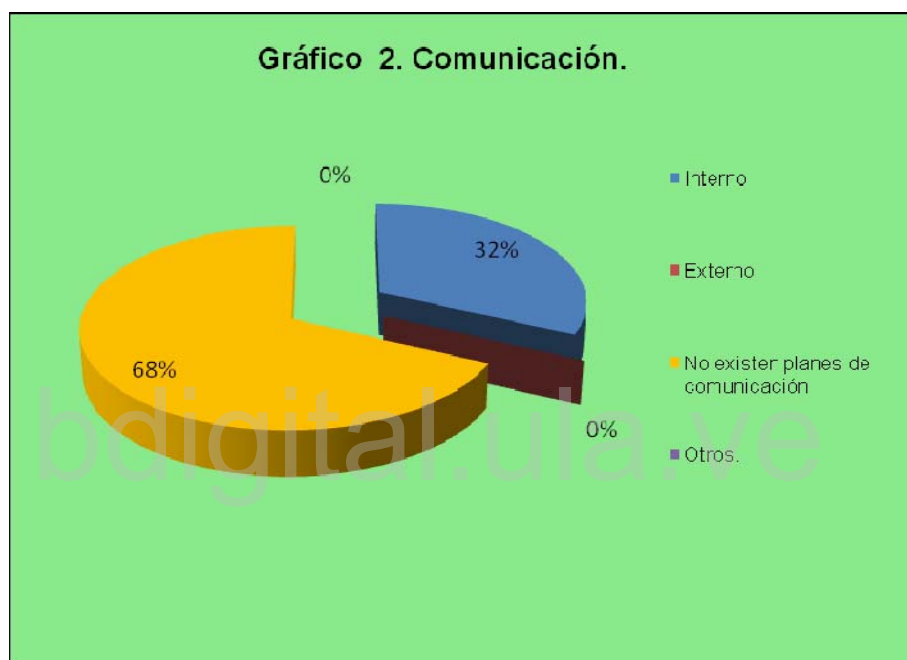
Fuente: Tabla 2

En el gráfico 1, se indica que la formación continua del personal se realiza a través de: cursos con un 48%, participación en congresos con un 32%, asistencia a charlas con un 8%. No obstante, un 32% de las oficinas encuestadas no hacen nada para fomentar dicha formación. Al cotejar con la información expuesta por Muñoz y Riverola (2005), se determina que en la mayoría de las oficinas contables del municipio Trujillo, estado Trujillo; son utilizadas la mayoría de técnicas (cursos, congresos, charlas), con la finalidad de incrementar el conocimiento del personal.

Tabla 3. Comunicación

| La comunicación entre el personal se realiza a través de un plan: | Frecuencia | Porcentaje |
|---|------------|------------|
| Interno | 8 | 32% |
| Externo | 0 | 0% |
| No existen planes de comunicación | 17 | 68% |
| Otro | 0 | 0% |

Fuente: Datos recogidos en la encuesta (2012)



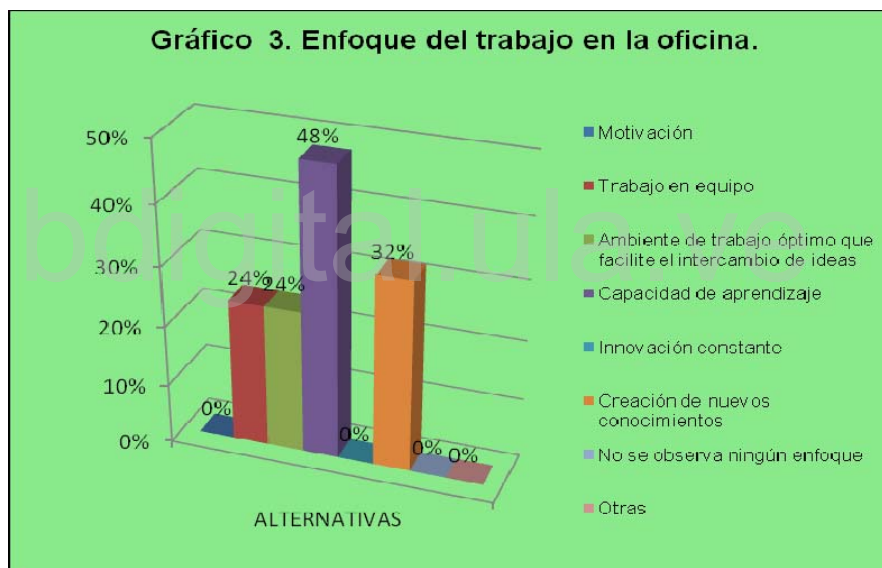
Fuente: Tabla 3

En el gráfico 2, es claro ver que la comunicación entre el personal no viene de la mano de un plan, información evidenciada por el 68% de los encuestados; solo un 32% utiliza un plan interno de comunicación, contradiciendo lo expuesto por Muñoz y Riverola (2005), para quienes la gestión del conocimiento implica un plan de comunicación tanto interno como externo. Y en este caso, la mayoría de las oficinas contables del municipio Trujillo, estado Trujillo; no maneja ningún tipo de planes.

Tabla 4. Enfoque del trabajo en la oficina

| En la oficina el trabajo se enfoca hacia el manejo de: | Frecuencia | Porcentaje |
|---|------------|------------|
| Motivación | 0 | 0% |
| Trabajo en equipo | 6 | 24% |
| Ambiente de trabajo óptimo que facilite el intercambio de ideas | 6 | 24% |
| Capacidad de aprendizaje | 12 | 48% |
| Innovación constante | 0 | 0% |
| Creación de nuevos conocimientos | 8 | 32% |
| No se observa ningún enfoque | 0 | 0% |
| Otras. | 0 | 0% |

Fuente: Datos recogidos en la encuesta (2012)



Fuente: Tabla 4

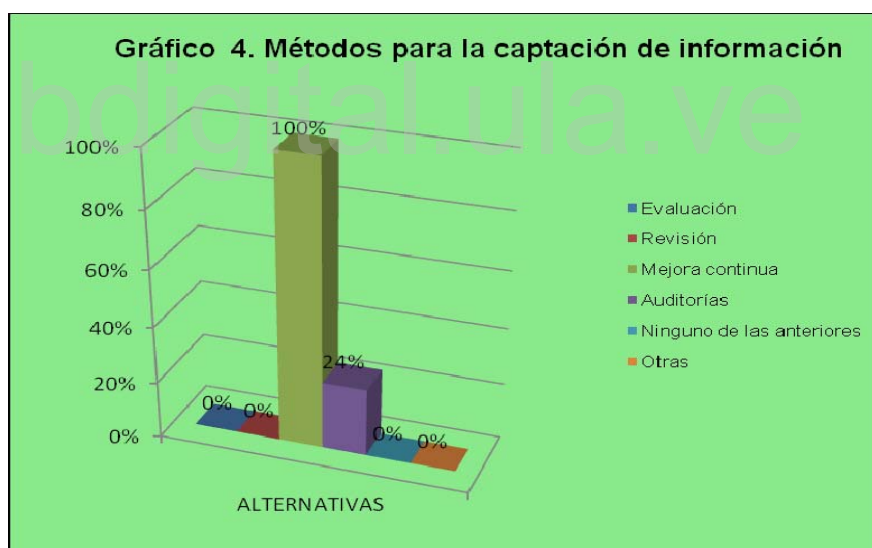
En el gráfico 3, se puede ver que el trabajo se enfoca en el manejo de la capacidad de aprendizaje con un 48%, creación de un nuevo conocimiento con un 32%, fomento del trabajo en equipo y creación de un ambiente de trabajo óptimo para que facilite el intercambio de ideas, apoyado por un 24%. De acuerdo a Muñoz y Riverola (2005), en una buena gestión de conocimiento, deben existir piezas claves como la motivación, trabajo en equipo, un ambiente de trabajo óptimo que facilite el intercambio de ideas,

innovación y creación de nuevos conocimientos; es obvio que en la gestión del conocimiento de las oficinas contables del municipio Trujillo, estado Trujillo; hace falta motivación e innovación, lo cual no permite el avance de la misma.

Tabla 5. Métodos para la captación de información

| ¿Cuál o cuáles de los siguientes métodos son aplicados en la oficina? | Frecuencia | Porcentaje |
|---|------------|------------|
| Evaluación | 0 | 0% |
| Revisión | 0 | 0% |
| Mejora continua | 25 | 100% |
| Auditorías | 6 | 24% |
| Ninguno de las anteriores | 0 | 0% |
| Otras | 0 | 0% |

Fuente: Datos recogidos en la encuesta (2012)



Fuente: Tabla 5

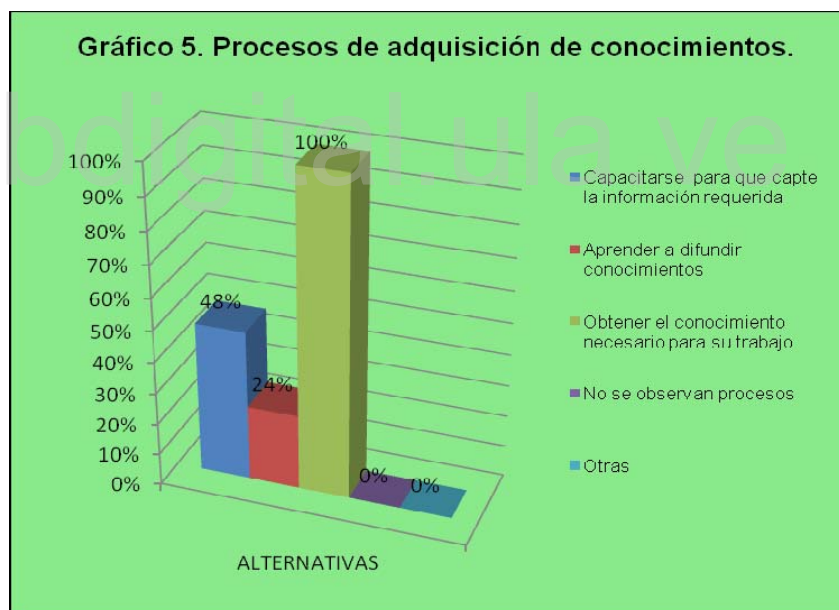
Según el gráfico 4, de los métodos aplicados para llevar un seguimiento de la información captada por el personal en la oficina, se tienen los siguientes: la mejora continua con un 100%, y a su vez la aplicación de auditorías con un 24%; se afirma que la captación de información se realiza con base al mejoramiento continuo, lo cual es de gran ayuda según lo

expuesto por Muñoz y Riverola (2005) para difundir sus conocimientos en las oficinas contables del municipio Trujillo, estado Trujillo; y obtener los resultados necesarios para su trabajo.

Tabla 6. Procesos de adquisición de conocimientos

| Los procesos dentro de la oficina le permiten: | Frecuencia | Porcentaje |
|---|------------|------------|
| Capacitarse para que capte la información requerida | 12 | 48% |
| Aprender a difundir conocimientos | 6 | 24% |
| Obtener el conocimiento necesario para su trabajo | 25 | 100% |
| No se observan procesos | 0 | 0% |
| Otras | 0 | 0% |

Fuente: Datos recogidos en la encuesta (2012)



Fuente: Tabla 6

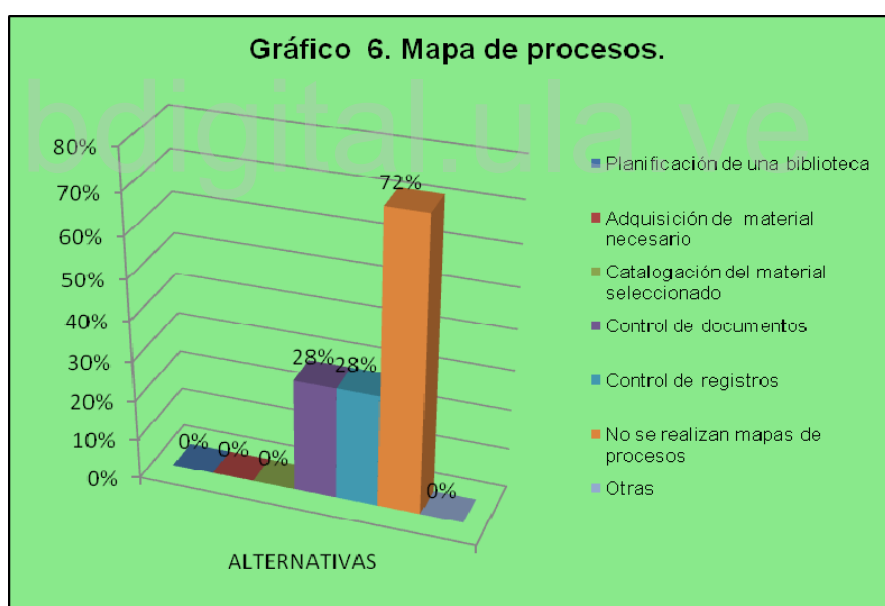
El gráfico 5, los procesos que se dan dentro de la oficina permiten a los encuestados: obtener el conocimiento necesario para su trabajo con 100%, así como también capacitarse para que capte la información requerida con un 48%, y aprender a difundir conocimientos con 24%, en este caso la mayoría de las oficinas contables del municipio Trujillo, estado Trujillo; le da

suma importancia a la obtención de información necesaria, apoyado así por la teoría de Muñoz y Riverola (2005) para quienes los procesos deben permitir a las personas obtener los conocimientos necesarios para su trabajo.

Tabla 7. Mapa de procesos

| En la oficina se realiza un mapa de procesos generales en función de: | Frecuencia | Porcentaje |
|---|------------|------------|
| Planificación de una biblioteca | 0 | 0% |
| Adquisición de material necesario | 0 | 0% |
| Catalogación del material seleccionado | 0 | 0% |
| Control de documentos | 7 | 28% |
| Control de registros | 7 | 28% |
| No se realizan mapas de procesos | 18 | 72% |
| Otras | 0 | 0% |

Fuente: Datos recogidos en la encuesta (2012)



Fuente: Tabla 7

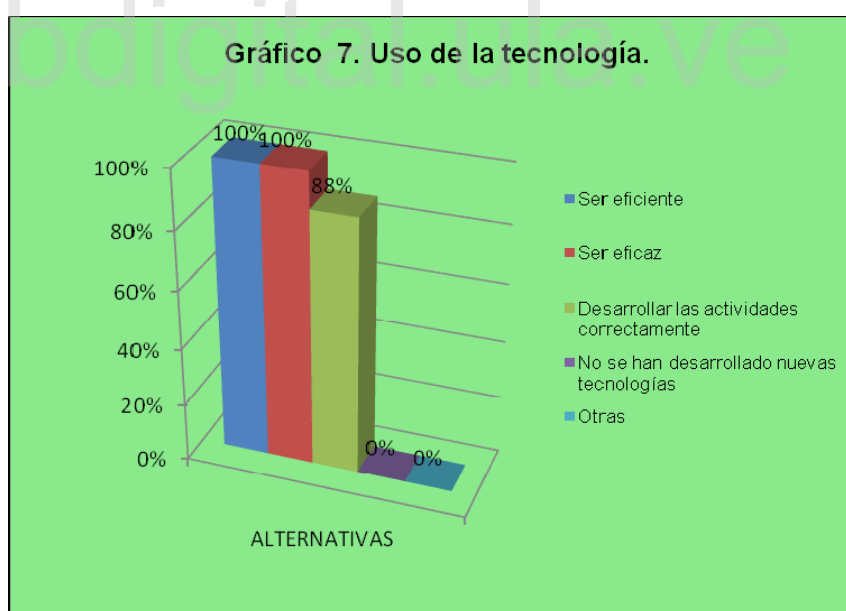
En el gráfico 6, en las oficinas debería realizarse mapas de procesos; en este caso la mayoría de los encuestados afirman con un 72% que no hacen ningún tipo de mapa de procesos, por el contrario solo un 28% realiza los mapas de procesos en función del control de documentos y de registros.

En tal sentido en la mayoría de las oficinas contables del municipio Trujillo, estado Trujillo; se contradice lo expuesto por Muñoz y Riverola (2005), que expresa que la gestión del conocimiento implica realizar un mapa de procesos generales en función de las actividades de la unidad de información (planificar una biblioteca, adquisición de material, catalogación del material seleccionado, Control de documentos y Control de registros).

Tabla 8. Uso de la tecnología

| La tecnología dentro de la oficina le permite: | Frecuencia | Porcentaje |
|--|------------|------------|
| Ser eficiente | 25 | 100% |
| Ser eficaz | 25 | 100% |
| Desarrollar las actividades correctamente | 22 | 88% |
| No se han desarrollado nuevas tecnologías | 0 | 0% |
| Otras | 0 | 0% |

Fuente: Datos recogidos en la encuesta (2012)



Fuente: Tabla 8

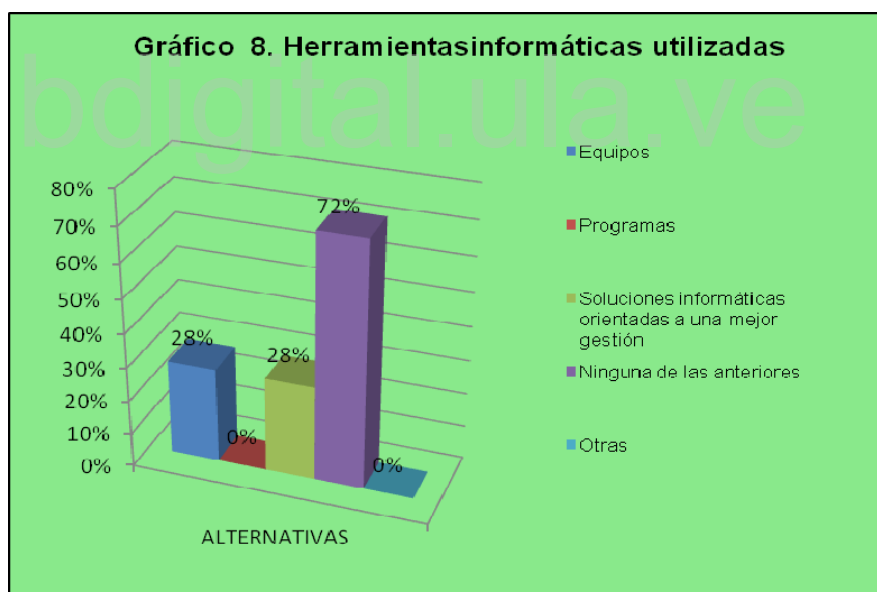
Los resultados del gráfico 7, señalan que el 100% de los encuestados opinan que el uso de la tecnología en las oficinas les permite ser eficaz y eficiente; a su vez un 88% afirman que es útil para desarrollar las actividades

correctamente. Esto indica que lo propuesto por Muñoz y Riverola (2005), en cuanto a la tecnología, si se cumple dentro de las oficinas contables del municipio Trujillo, estado Trujillo; y realmente les permite al personal ser eficientes, eficaces y sin duda desarrollan las actividades correctamente.

Tabla 9. Herramientas informáticas utilizadas

| ¿Cuál de las siguientes herramientas informáticas son utilizadas en la oficina para mejorar la gestión del conocimiento? | Frecuencia | Porcentaje |
|--|------------|------------|
| Equipos | 7 | 28% |
| Programas | 0 | 0% |
| Soluciones informáticas orientadas a una mejor gestión | 7 | 28% |
| Ninguna de las anteriores | 18 | 72% |
| Otras | 0 | 0% |

Fuente: Datos recogidos en la encuesta (2012)



Fuente: Tabla 9

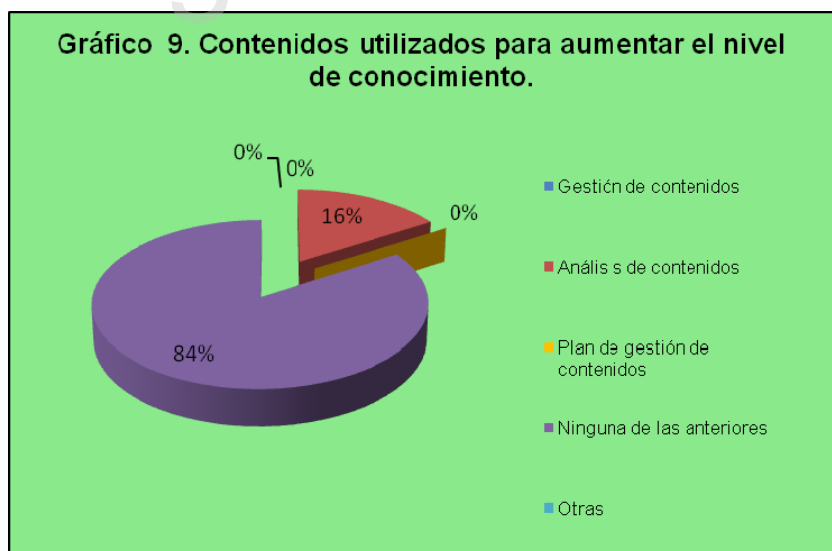
Partiendo de los resultados arrojados por el gráfico 8, es claro observar que a la hora de utilizar herramientas informáticas para ayudar en la gestión del conocimiento, la mayoría de las oficinas no utilizan ningún tipo de herramienta informática esto es evidenciado con un 72%, apenas el 28%

hace uso de herramientas como equipos y soluciones informáticas orientadas a una mejor gestión. Para Muñoz y Riverola (2005), las herramientas informáticas (equipos, programas, soluciones informáticas orientadas a una mejor gestión de la información) son de gran ayuda en la gestión del conocimiento, quedando evidenciado que la mayoría de las oficinas contables del municipio Trujillo, estado Trujillo; no implementa ningún tipo de herramienta informática.

Tabla 10. Contenidos utilizados para aumentar el nivel de conocimiento

| Los contenidos tomados en cuenta para aumentar su conocimiento, tienen sus fundamentos en: | Frecuencia | Porcentaje |
|--|------------|------------|
| Gestión de contenidos | 0 | 0% |
| Análisis de contenidos | 4 | 16% |
| Plan de gestión de contenidos | 0 | 0% |
| Ninguna de las anteriores | 21 | 84% |
| Otras | 0 | 0% |

Fuente: Datos recogidos en la encuesta (2012)



Fuente: Tabla 10

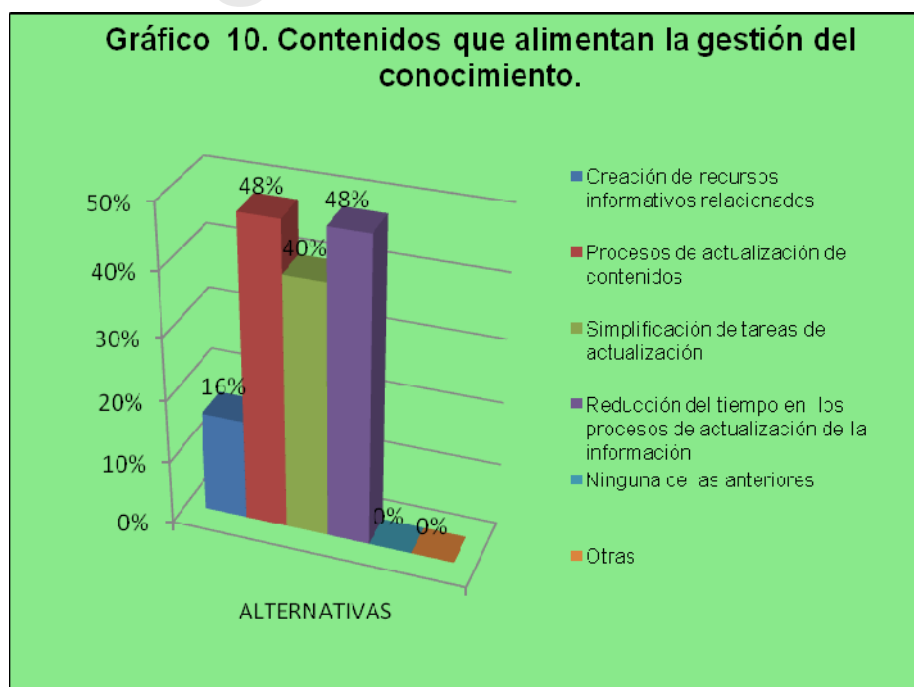
Con ayuda de los resultados del gráfico 9, se tiene que de acuerdo al 84% de los encuestados los contenidos tomados en cuenta para aumentar

su conocimiento, no tienen sus fundamentos en algunas de las alternativas mostradas. Sólo para el 16% se fundamenta en el análisis de contenidos; resultados que contradicen lo expresado por Muñoz y Riverola (2005), para quienes los contenidos tienen sus fundamentos en la gestión, análisis y plan de gestión, por ende, los contenidos carecen de algunos aspectos clave que deben tomarse en cuenta durante el gestionar de los conocimientos en las oficinas contables del municipio Trujillo, estado Trujillo.

Tabla 11. Contenidos dentro de la gestión del conocimiento.

| En la oficina la gestión del conocimiento parte de contenidos que involucran: | Frecuencia | Porcentaje |
|---|------------|------------|
| Creación de recursos informativos relacionados | 4 | 16% |
| Procesos de actualización de contenidos | 12 | 48% |
| Simplificación de tareas de actualización | 10 | 40% |
| Reducción del tiempo en los procesos de actualización de la información | 12 | 48% |
| Ninguna de las anteriores | 0 | 0% |
| Otras | 0 | 0% |

Fuente: Datos recogidos en la encuesta (2012)



Fuente: Tabla 11

En el gráfico 10, la gestión del conocimiento en la oficina parte de contenidos que de acuerdo al 48% involucran: procesos de actualización de contenidos y reducción del tiempo en los procesos de actualización de la información, para un 40% implican la simplificación de tareas de actualización y para el 16% la creación de recursos informativos. Estos resultados contradicen lo expuesto en la tabla 10, donde se determina que los contenidos carecen de algunos aspectos clave que deben tomarse en cuenta durante el gestionar de los conocimientos.

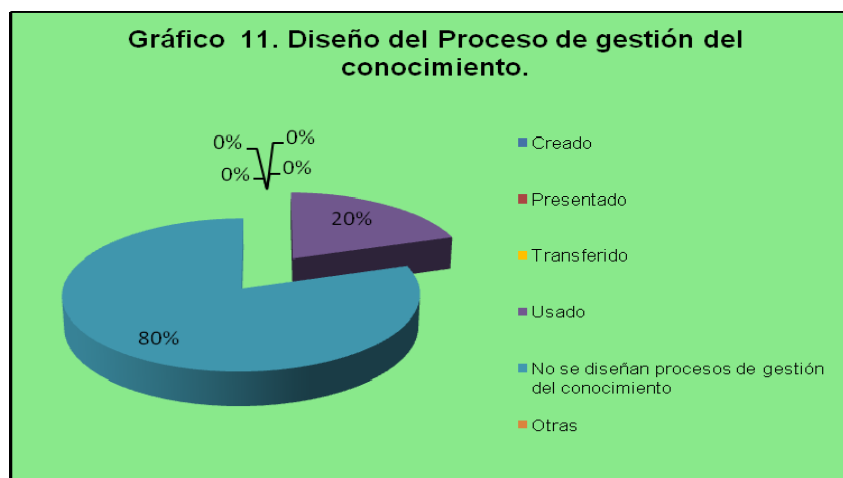
Se evidencia entonces que en la mayoría de las oficinas contables del municipio Trujillo, estado Trujillo; la gestión del conocimiento aunque involucra procesos de actualización de los contenidos a través de herramientas informáticas de gestión de contenidos que simplifican las tareas y reducen el tiempo en los procesos de actualización de la información en la intranet; se hace ausente un plan de gestión de contenidos formal; acorde con lo planteado por Muñoz y Riverola (2005), es de suma importancia al momento de tener éxito con cualquier iniciativa de gestión de contenidos.

Resultados obtenidos del segundo objetivo específico: Describir las etapas del proceso de gestión del conocimiento seguido en las oficinas contables del municipio Trujillo, estado Trujillo.

Tabla 12. Diseño del proceso de gestión del conocimiento

| El diseño del proceso de gestión en la oficina se enfoca en mejorar la forma en que el conocimiento es: | Frecuencia | Porcentaje |
|--|-------------------|-------------------|
| Creado | 0 | 0% |
| Presentado | 0 | 0% |
| Transferido | 0 | 0% |
| Usado | 5 | 20% |
| No se diseñan procesos de gestión del conocimiento | 20 | 80% |
| Otras | 0 | 0% |

Fuente: Datos recogidos en la encuesta (2012)



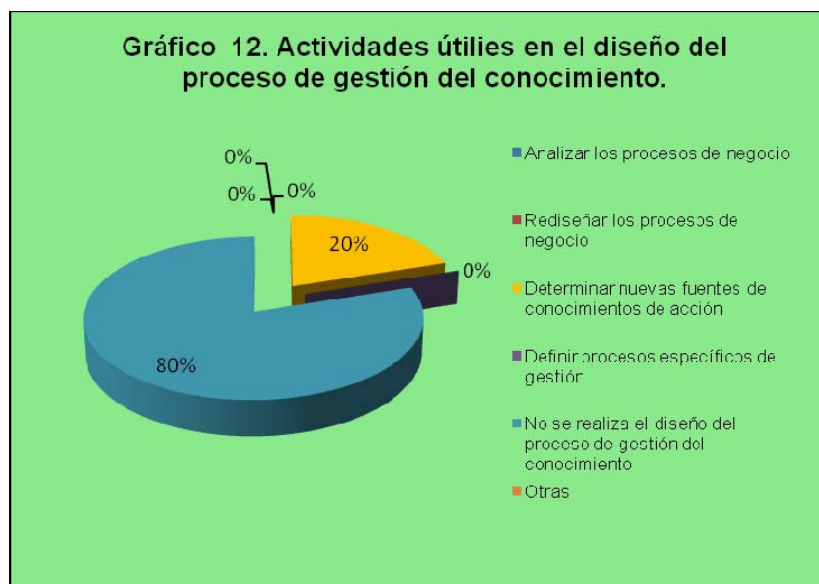
Fuente: Tabla 12

Con ayuda del resultado del gráfico 11, se observa que de acuerdo al 80% de los encuestados no se diseñan procesos de gestión del conocimiento. Apenas el 20% indicó que el diseño del proceso de gestión en la oficina se enfoca en mejorar la forma en que el conocimiento es usado. Es decir, en la mayoría de las oficinas contables del municipio Trujillo, estado Trujillo; se puede ver la contraposición en cuanto a lo dicho por Muñoz y Riverola (2005), quienes plantean que es necesario analizar los procesos de negocio respecto al procesamiento del conocimiento y rediseñarlos con el objetivo de mejorar la forma en que el conocimiento es creado, presentado, transferido y usado en los procesos de negocio.

Tabla 13. Actividades útiles en el diseño del proceso de gestión del conocimiento

| Para el diseño del proceso de gestión del conocimiento usted procede a: | Frecuencia | Porcentaje |
|---|------------|------------|
| Analizar los procesos de negocio | 0 | 0% |
| Rediseñar los procesos de negocio | 0 | 0% |
| Determinar nuevas fuentes de conocimientos de acción | 5 | 20% |
| Definir procesos específicos de gestión | 0 | 0% |
| No se realiza el diseño del proceso de gestión del conocimiento | 20 | 80% |
| Otras | 0 | 0% |

Fuente: Datos recogidos en la encuesta (2012)



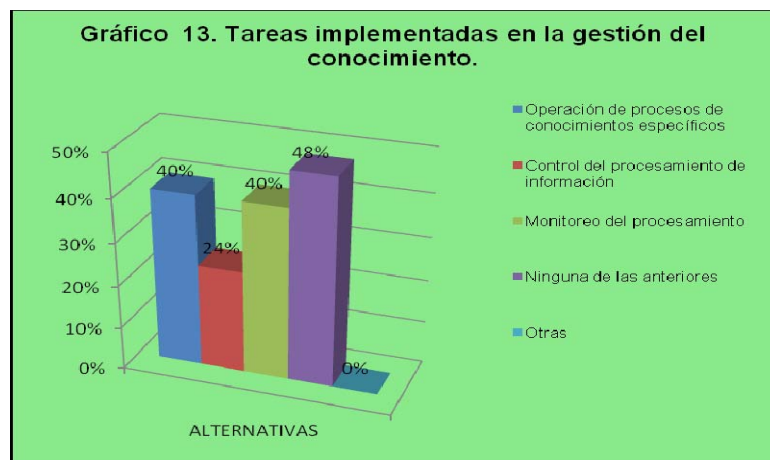
Fuente: Tabla 13

Según el aporte dado por el gráfico 12, el 80% de los encuestados no realiza el diseño del proceso de gestión del conocimiento. Mientras el 20% determina nuevas fuentes de conocimientos de acción para el diseño de dichos procesos. Esto contradice a Muñoz y Riverola (2005), ya que en la mayoría de las oficinas contables del municipio Trujillo, estado Trujillo; se le resta importancia al análisis, rediseño y definición de los procesos específicos del negocio, por ende, se limita el intercambio del conocimiento procesado.

Tabla 14. Tareas implementadas en la gestión del conocimiento

| Las tareas que realiza durante la gestión del proceso de conocimiento implementado en la oficina incluyen: | Frecuencia | Porcentaje |
|--|------------|------------|
| Operación de procesos de conocimientos específicos | 10 | 40% |
| Control del procesamiento de información | 6 | 24% |
| Monitoreo del procesamiento | 10 | 40% |
| Ninguna de las anteriores | 12 | 48% |
| Otras | 0 | 0% |

Fuente: Datos recogidos en la encuesta (2012)



Fuente: Tabla 4

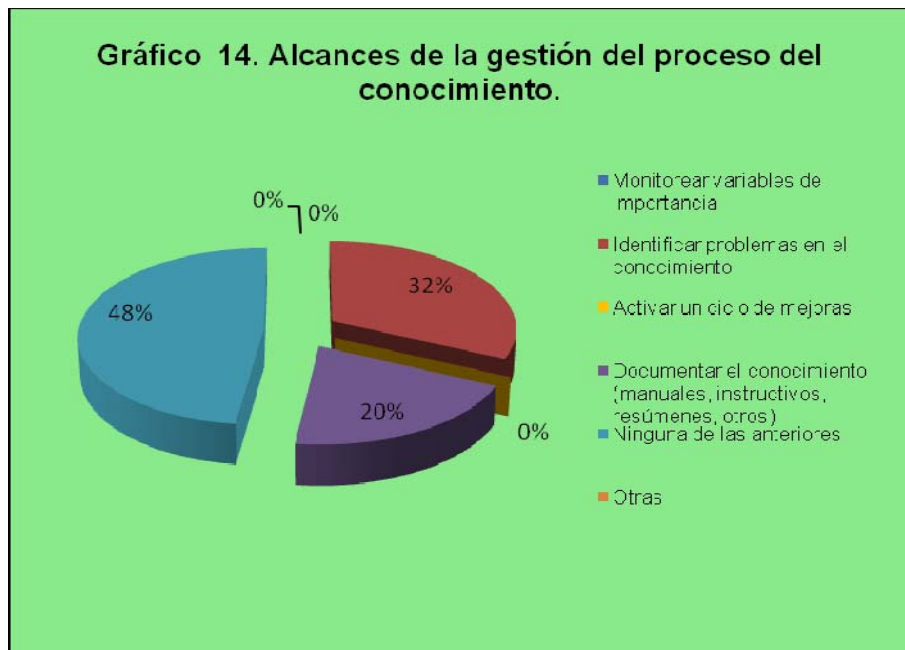
Los resultados mostrados por el gráfico 13, indican que el 48% de los encuestados afirman que las tareas realizadas durante la gestión del proceso de conocimiento implementado en la oficina no incluyen algunas de las alternativas propuestas, sin embargo, según el 40% incluyen el monitoreo del procesamiento y la operación de procesos de conocimientos específicos; así un 24% hace mención al control del procesamiento de información.

Se puede decir que en la mayoría de las oficinas contables del municipio Trujillo, estado Trujillo; se sigue lo expuesto por Muñoz y Riverola (2005), es decir, las tareas dentro de la gestión del conocimiento incluyen la operación de los procesos de conocimiento específico, tanto como el control y monitoreo del procesamiento.

Tabla 15. Alcances de la gestión del proceso del conocimiento.

| Durante la gestión del proceso del conocimiento usted logra: | Frecuencia | Porcentaje |
|---|------------|------------|
| Monitorear variables de importancia | 0 | 0% |
| Identificar problemas en el conocimiento | 8 | 32% |
| Activar un ciclo de mejoras | 0 | 0% |
| Documentar el conocimiento (manuales, instructivos, resúmenes, otros) | 5 | 20% |
| Ninguna de las anteriores | 12 | 48% |
| Otras ¿Cuáles? | 0 | 0% |

Fuente: Datos recogidos en la encuesta (2012)



Fuente: Tabla 15

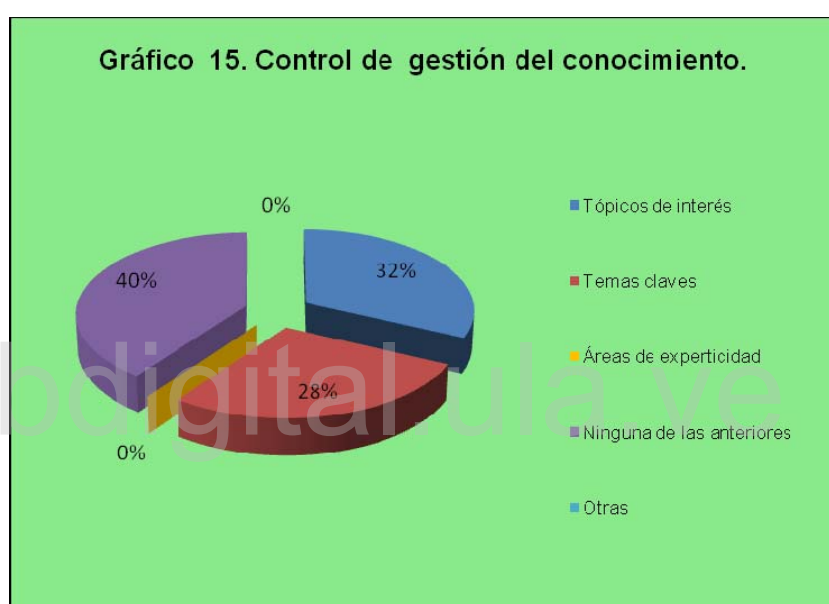
El gráfico 14, determina que el 48% de los encuestados no logra alguna alternativa de las propuestas durante la gestión del proceso del conocimiento. Apenas el 32% manifestó que le permite identificar problemas en el conocimiento, mientras que el 20% consigue documentar el conocimiento (manuales, instructivos, resúmenes, otros).

Esto permite inferir que en la mayoría de las oficinas contables del municipio Trujillo, estado Trujillo; la gestión del proceso del conocimiento no se realiza de manera adecuada por cuanto la mayoría no logra algunas de las capacidades nombradas por Muñoz y Riverola (2005), para quienes las tareas de gestionar los procesos de conocimiento implementado pueden ser encontradas en el segundo nivel. Estas tareas incluyen la operación de los procesos de conocimiento específico, tanto como el control y monitoreo del procesamiento.

Tabla 16. Control de gestión del conocimiento.

| El control de gestión del conocimiento lo realiza usted según: | Frecuencia | Porcentaje |
|--|------------|------------|
| Tópicos de interés | 8 | 32% |
| Temas claves | 7 | 28% |
| Áreas de experticidad | 0 | 0% |
| Ninguna de las anteriores | 10 | 40% |
| Otras | 0 | 0% |

Fuente: Datos recogidos en la encuesta (2012)



Fuente: Tabla 16

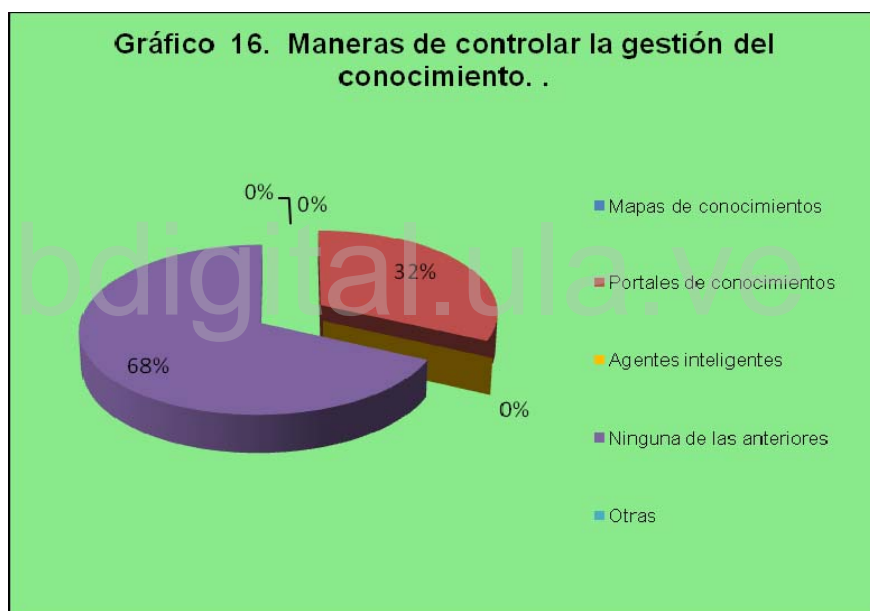
Partiendo de los resultados del gráfico 15, el 40% de los encuestados no toma en cuenta ningún criterio para el control de gestión del conocimiento, ya que no realizan control de dicha gestión, en contraposición un 32% se guían por los tópicos de interés, así un 28% toma en cuenta temas claves. Se evidencian debilidades en cuanto al control de gestión del conocimiento en las oficinas contables del municipio Trujillo, estado Trujillo; puesto que se contradice lo expuesto por Muñoz y Riverola (2005), para quienes es necesario la ejecución de actividades que no están relacionadas a los

actuales contenidos de conocimiento, tales como: tópicos, palabras claves o áreas de experticidad.

Tabla 17. Maneras de controlar la gestión del conocimiento.

| En la oficina la gestión del conocimiento se controla a través de: | Frecuencia | Porcentaje |
|--|------------|------------|
| Mapas de conocimientos | 0 | 0% |
| Portales de conocimientos | 8 | 32% |
| Agentes inteligentes | 0 | 0% |
| Ninguna de las anteriores | 17 | 68% |
| Otras ¿Cuáles? | 0 | 0% |

Fuente: Datos recogidos en la encuesta (2012)



Fuente: Tabla 17

De acuerdo al gráfico 16, el 68% de los encuestados afirma que en la oficina no se controla el conocimiento mediante algunas de las alternativas propuestas. No obstante, el 32% indicó que en la oficina la manera de controlar la gestión del conocimiento se debe hacer a través de portales de conocimiento.

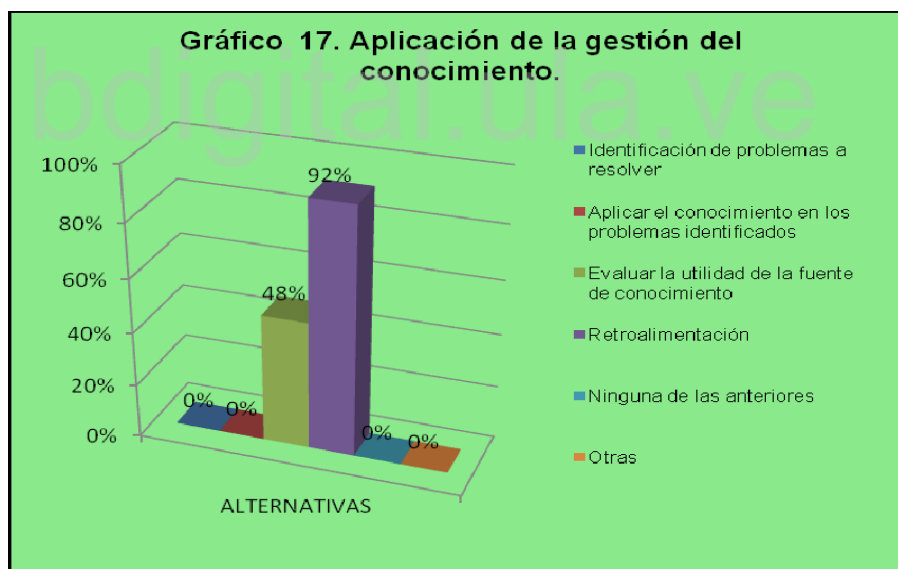
Estos resultados dejan en claro que en la mayoría de las oficinas contables del municipio Trujillo, estado Trujillo; no se controla el proceso de

gestión del conocimiento, por ende, se determina contrariedad a lo expuesto por Muñoz y Riverola (2005), quienes determinan que dicho control debe basarse en estructuras de acceso simples y complejas, tales como: mapas de conocimientos, portales de conocimiento o agentes inteligentes.

Tabla 18. Aplicación de la gestión del conocimiento.

| La aplicación de la gestión del conocimiento reside en: | Frecuencia | Porcentaje |
|---|------------|------------|
| Identificación de problemas a resolver | 0 | 0% |
| Aplicar el conocimiento en los problemas identificados | 0 | 0% |
| Evaluar la utilidad de la fuente de conocimiento | 12 | 48% |
| Retroalimentación | 23 | 92% |
| Ninguna de las anteriores | 0 | 0% |
| Otras | 0 | 0% |

Fuente: Datos recogidos en la encuesta (2012)



Fuente: Tabla 18

Según el gráfico 17, se aplica la gestión del conocimiento con el fin de realizar una retroalimentación, opción apoyada por un 92% que es una gran mayoría, así mismo un 48% utiliza dicha gestión para evaluar la utilidad de la fuente de conocimiento. Estos resultados afirman que la mayoría de las oficinas contables del municipio Trujillo, estado Trujillo; se aplica el proceso

de gestión del conocimiento para lograr la retroalimentación del mismo, sin embargo, dicha aplicación no reside en la identificación de problemas a resolver, en el conocimiento en los problemas identificados o en la evaluación de la utilidad de la fuente, en consecuencia, se evidencia divergencia con lo expuesto por Muñoz y Riverola (2005), quienes dicen que de acuerdo con esta acción, es posible evaluar la utilidad de la fuente de conocimiento a través de una actividad de retroalimentación.

Tabla 19. Actividades ejecutadas en la gestión del conocimiento.

| Las actividades ejecutadas para aplicar el conocimiento le inducen a: | Frecuencia | Porcentaje |
|---|------------|------------|
| Creación de nuevos conocimientos | 16 | 64% |
| Documentación del conocimiento | 6 | 24% |
| Mejoramiento de actividades que agreguen valor a la oficina | 12 | 48% |
| Ninguna de las anteriores | 8 | 32% |
| Otras | 0 | 0% |

Fuente: Datos recogidos en la encuesta (2012)



Fuente: Tabla 19

El gráfico 18, indica que las actividades ejecutadas para aplicar el conocimiento inducen a la creación de nuevos conocimientos según el 64% de los encuestados, el 48% expresa que contribuye en el mejoramiento de actividades que agreguen valor a la oficina, por otra parte el 32% opina que dichas actividades no inducen a algunas de las alternativas propuestas, mientras que el 24% hace referencia a la documentación del conocimiento,

Dichos resultados reafirman que en la mayoría de las oficinas contables del municipio Trujillo, estado Trujillo; se busca crear nuevos conocimientos para su aplicación, hecho fundamentado en la teoría de Muñoz y Riverola (2005), quienes manifiestan que las actividades en este nivel están relacionadas con los actuales contenidos de conocimiento. Incluyen la creación de nuevo conocimiento, la documentación de conocimiento, su aplicación, otros.

Resultados obtenidos del tercer objetivo específico: Identificar las herramientas utilizadas en la gestión del conocimiento en las oficinas contables del municipio Trujillo, estado Trujillo.

Tabla 20. Método de análisis y estructuración para la gestión del conocimiento

| En la oficina se gestiona el conocimiento a través del método de análisis y estructuración el cual implica: | Frecuencia | Porcentaje |
|--|-------------------|-------------------|
| Sintetizar sus habilidades | 7 | 28% |
| Estructurar las experiencias | 0 | 0% |
| Escoger un campo específico del saber | 0 | 0% |
| Proporcionar los conocimientos necesarios en un momento dado | 18 | 72% |
| Ninguna de las anteriores | 0 | 0% |
| Otras | 0 | 0% |
| No se gestiona el conocimiento a través del método de análisis y estructuración | 0 | 0% |

Fuente: Datos recogidos en la encuesta (2012)



Fuente: Tabla 20

Partiendo de los resultados del gráfico 19, según el 72% de los encuestados en la oficina se gestiona el conocimiento a través del método de análisis y estructuración el cual implica proporcionar los conocimientos necesarios en un momento dado, un 28% apoya la opción de sintetizar sus habilidades; obviando la estructuración de experiencias y la escogencia de un campo específico del saber.

Se observa que en la mayoría de las oficinas contables del municipio Trujillo, estado Trujillo; el método de análisis y estructuración para la gestión del conocimiento no permiten de manera correcta obtener los resultados esperados, contraponiéndose a lo expuesto por Bueno (2004), para quien este método es un enfoque al problema de la codificación del conocimiento en la organización y su resultado final es la creación del llamado libro del conocimiento; una síntesis estructurada de las habilidades y experiencias pertenecientes a un campo del saber específico.

Tabla 21. Consideraciones en el Método de análisis y estructuración

| El método de análisis y estructuración del conocimiento en la oficina considera: | Frecuencia | Porcentaje |
|--|------------|------------|
| El manejo de juicios propios | 12 | 48% |
| Los objetivos individuales | 0 | 0% |
| Los objetivos de manera general | 18 | 72% |
| Ninguna de las anteriores | 0 | 0% |
| Otras | 0 | 0% |
| No se gestiona el conocimiento a través del método de análisis y estructuración | 0 | 0% |

Fuente: Datos recogidos en la encuesta (2012)



Fuente: Tabla 21

Partiendo de los resultados expuestos por el gráfico 20, existen consideraciones en el método de análisis y estructuración, una de ellas son los objetivos de manera general, opción afirmada por un 72%, el 48% hace referencia al manejo de juicios propios.

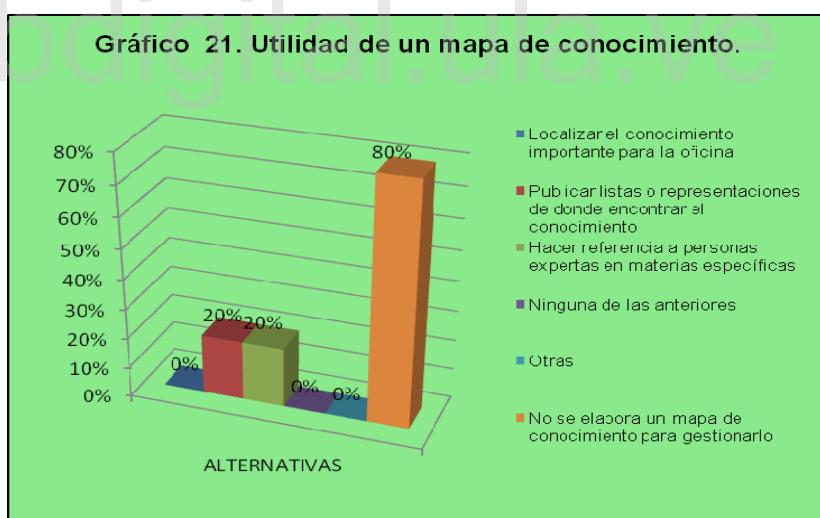
Se infiere que en la mayoría de las oficinas contables del municipio Trujillo, estado Trujillo; debido a que no se utiliza de manera correcta el método de análisis y estructuración para la gestión del conocimiento (ver tabla 20), tales hechos no coinciden con el criterio de Bueno (2004), quien determina que el método consiste en separar el objeto de estudio en dos

partes y, una vez comprendida su esencia, construir un todo. Esto deja claro que la mayoría de los encuestados trabaja en función de los objetivos de manera general.

Tabla 22. Utilidad de un mapa de conocimiento.

| El desarrollo de un mapa de conocimiento en la oficina supone: | Frecuencia | Porcentaje |
|---|------------|------------|
| Localizar el conocimiento importante para la oficina | 0 | 0% |
| Publicar listas o representaciones de donde encontrar el conocimiento | 5 | 20% |
| Hacer referencia a personas expertas en materias específicas | 5 | 20% |
| Ninguna de las anteriores | 0 | 0% |
| Otras | 0 | 0% |
| No se elabora un mapa de conocimiento para gestionarlo | 20 | 80% |

Fuente: Datos recogidos en la encuesta (2012)



Fuente: Tabla 22

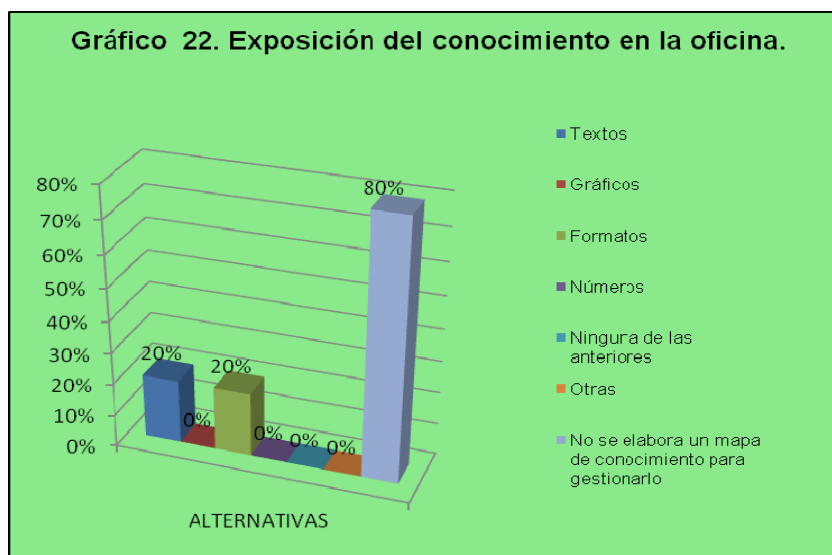
Según el gráfico 21, el 80% de los encuestados manifestó que en la oficina no se elabora un mapa de conocimiento para gestionarlo. Apenas en el 20% su desarrollo supone publicar listas o representaciones de donde encontrar el conocimiento, así como hacer referencia a personas expertas en materias específicas.

Para Quintana (2006), el cual afirma que un mapa de conocimiento “es un mapa actualizado que indica cuál es el conocimiento existente y dónde se encuentra, pero que no contiene al mismo conocimiento, solo la referencia de donde encontrarlo, configurándose como una guía”. En este caso, en la mayoría de las oficinas contables del municipio Trujillo, estado Trujillo; se contradice lo expuesto, ya que no implementan los mapas de conocimientos para su adecuada gestión, limitándose así la visión global de los dominios de conocimiento de la organización.

Tabla 23. Exposición del conocimiento en la oficina

| En la oficina el conocimiento se expone de manera visual a través de: | Frecuencia | Porcentaje |
|---|------------|------------|
| Textos | 5 | 20% |
| Gráficos | 0 | 0% |
| Formatos | 5 | 20% |
| Números | 0 | 0% |
| Ninguna de las anteriores | 0 | 0% |
| Otras | 0 | 0% |
| No se elabora un mapa de conocimiento para gestionarlo | 20 | 80% |

Fuente: Datos recogidos en la encuesta (2012)



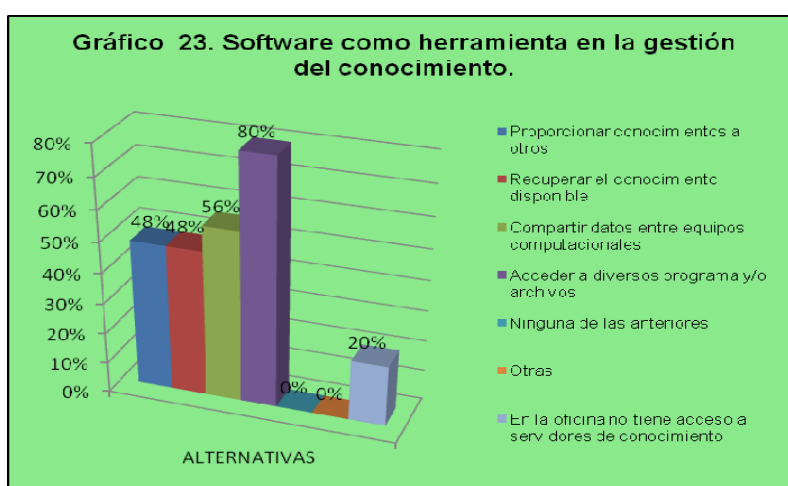
Fuente: Tabla 23

En el gráfico 22, se reafirma de acuerdo al 80% de los encuestados que no se utiliza el mapa de conocimientos para gestionarlo. Según el 20% donde si se implementa, el conocimiento se expone de manera visual a través de textos y formatos. Tomando en consideración lo expuesto por Vail (1999), un mapa de conocimiento es la exposición visual de información capturada mediante texto, gráficos, modelos o números, así como de las relaciones existentes dentro de dicha información. Es fácil observar que en la mayoría de las oficinas contables del municipio Trujillo, estado Trujillo; no se utilizan los mapas de conocimientos para gestionarlo, por ende, se limitan las fuentes importantes de conocimiento en la organización.

Tabla 24. Software como herramienta en la gestión del conocimiento

| En la oficina se utiliza un software que le permite: | Frecuencia | Porcentaje |
|--|------------|------------|
| Proporcionar conocimientos a otros | 12 | 48% |
| Recuperar el conocimiento disponible | 12 | 48% |
| Compartir datos entre equipos computacionales | 14 | 56% |
| Acceder a diversos programa y/o archivos | 20 | 80% |
| Ninguna de las anteriores | 0 | 0% |
| Otras | 0 | 0% |
| En la oficina no tiene acceso a servidores de conocimiento | 5 | 20% |

Fuente: Datos recogidos en la encuesta (2012)



Fuente: Tabla 24

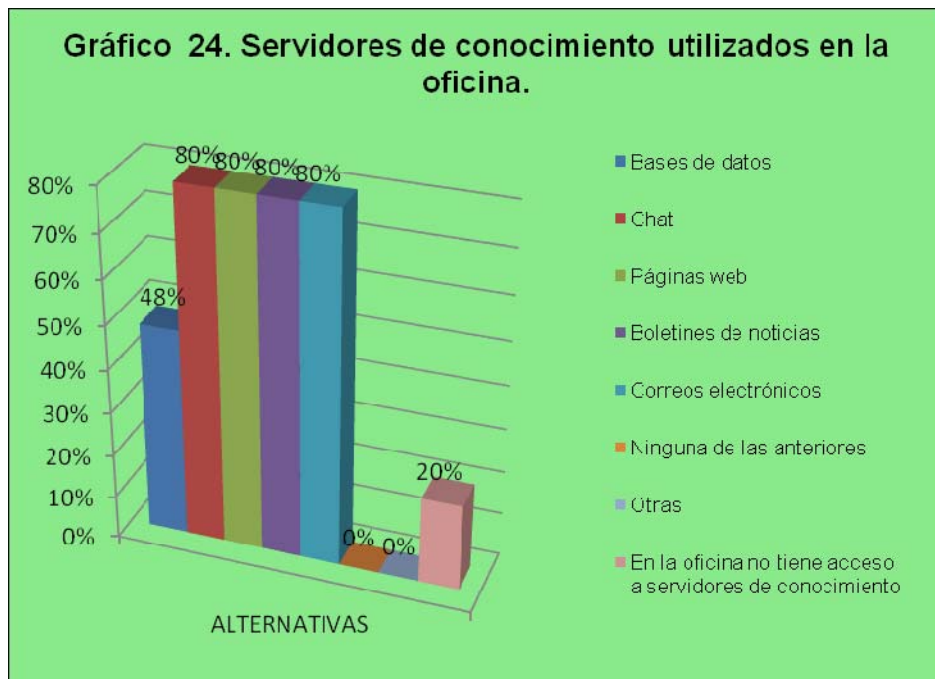
Los datos del gráfico 23, indican que el poseer un software dentro de la oficina es de gran ayuda, para la mayoría conformada por un 80% les permite acceder a diversos programa y/o archivos, el 56% afirma que le ayuda compartir datos entre equipos computacionales, para el 48% les permite proporcionar conocimientos a otros y también recuperar el conocimiento disponible. Mientras que un 20% indica que en la oficina no tiene acceso a servidores de conocimiento por cuanto todavía ejecutan la mayoría de sus actividades de manera manual.

Se evidencia que en la mayoría de las oficinas contables del municipio Trujillo, estado Trujillo; se hace uso de servidores del conocimiento para su gestión, lo cual a criterio de Bueno (2004), constituye una aplicación informática que generalmente forman parte de la intranet de la organización y proporcionan conocimiento explícito a los trabajadores del conocimiento, de una manera rápida y ergonómica, permitiendo recuperar el conocimiento disponible.

Tabla 25. Servidores de conocimiento utilizados en la oficina

| Entre los servidores de conocimiento a los cuales usted tiene acceso se tienen: | Frecuencia | Porcentaje |
|---|------------|------------|
| Bases de datos | 12 | 48% |
| Chat | 20 | 80% |
| Páginas web | 20 | 80% |
| Boletines de noticias | 20 | 80% |
| Correos electrónicos | 20 | 80% |
| Ninguna de las anteriores | 0 | 0% |
| Otras | 0 | 0% |
| En la oficina no tiene acceso a servidores de conocimiento | 5 | 20% |

Fuente: Datos recogidos en la encuesta (2012)



Fuente: Tabla 25

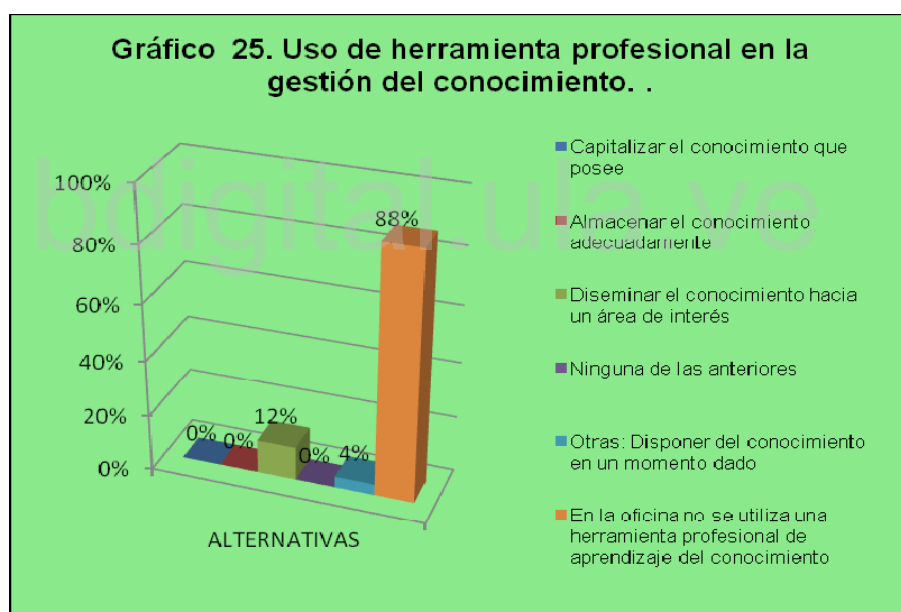
Observando el gráfico 24, se tiene entre los servidores de conocimiento a los cuales el 80% de los encuestados dispone se tienen: chat, páginas web, boletines de noticias y correos electrónicos. El 48% indicó que tiene acceso a bases de datos. Mientras que el 20% manifestó que en la oficina no tiene acceso a servidores de conocimiento puesto que todavía se ejecutan la mayoría de las actividades de forma manual.

Se evidencia que en la mayoría de las oficinas contables del municipio Trujillo, estado Trujillo; se utilizan diversos servidores que les permite gestionar el conocimiento, los cuales se fundamentan en lo expuesto por Bueno (2004), quien afirma que los mismos sirven información a los ordenadores que se conecten a él, además realizan ciertas tareas en nombre de los usuarios, dentro de los cuales se tienen aplicaciones, audio-video, chat, groupware, de listas, de correo, de noticias, entre otros.

Tabla 26. Uso de Herramienta profesional en la gestión del conocimiento

| El uso de una herramienta profesional de aprendizaje del conocimiento en la oficina le facilita: | Frecuencia | Porcentaje |
|--|------------|------------|
| Capitalizar el conocimiento que posee | 0 | 0% |
| Almacenar el conocimiento adecuadamente | 0 | 0% |
| Diseminar el conocimiento hacia un área de interés | 3 | 12% |
| Ninguna de las anteriores | 0 | 0% |
| Otras: Disponer del conocimiento en un momento dado | 1 | 4% |
| En la oficina no se utiliza una herramienta profesional de aprendizaje del conocimiento | 22 | 88% |

Fuente: Datos recogidos en la encuesta (2012)



Fuente: Tabla 26

En el gráfico 25 se determina según el 88% de los encuestados que la oficina no se utiliza una herramienta profesional de aprendizaje del conocimiento. Apenas un 12% manifestó que el uso de una herramienta profesional de aprendizaje del conocimiento en la oficina le facilita diseminar el conocimiento hacia un área de interés.

De esta manera, se observa claramente que en la mayoría de las oficinas contables del municipio Trujillo, estado Trujillo; no se implementa una herramienta profesional de aprendizaje del conocimiento; por ende, se limita la capitalización del conocimiento, hecho contradictorio a lo expuesto por Bueno (2004), para quien esta es cualquier herramienta destinada al e-learning que facilita la capitalización del conocimiento, permitiendo almacenarlo y diseminarlo hacia un área o proceso de interés.

Tabla 27. Objetivos de la gestión del conocimiento

| Con base en el aprendizaje del conocimiento, en la oficina se busca: | Frecuencia | Porcentaje |
|---|------------|------------|
| Localizar el conocimiento de interés | 3 | 12% |
| Identificar las actividades organizacionales según procesos de aprendizaje | 0 | 0% |
| Modelar la educación de los profesionales contables | 0 | 0% |
| Ninguna de las anteriores | 0 | 0% |
| Otras | 0 | 0% |
| En la oficina no se utiliza una herramienta profesional de aprendizaje del conocimiento | 22 | 88% |

Fuente: Datos recogidos en la encuesta (2012)



Fuente: Tabla 27

En función del gráfico 26, se reafirma de acuerdo al 88% de los encuestados que en la mayoría de las oficinas contables del municipio Trujillo, estado Trujillo; no se utiliza una herramienta profesional de aprendizaje del conocimiento. Apenas el 12% indicó que con base en el aprendizaje del conocimiento, en la oficina se busca localizar el conocimiento de interés; obviando la identificación de actividades organizacionales según procesos de aprendizajes y la modelación de la educación de los profesionales contable.

Tales hechos presentan disparidades en relación al criterio de Bueno (2004), quien manifiesta que las características fundamentales de este tipo de herramientas, está localizar el conocimiento de interés e identificar las actividades organizacionales basadas en procesos de aprendizaje; por ello se sustenta en el principio de lenguaje para la modelación educacional.

bdigital.ula.ve

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones

En base al objetivo general establecido en la investigación, se aplicó un cuestionario en las oficinas contables del municipio Trujillo, estado Trujillo; para obtener información relacionada a la gestión del conocimiento. De los resultados obtenidos del cuestionario, se llegaron a las siguientes conclusiones:

Respecto a los elementos que integran la gestión del conocimiento en las oficinas contables del municipio Trujillo, estado Trujillo; se tiene que el personal trata de participar activamente, recibe formación continua a través de cursos y participación en congresos. El trabajo se enfoca en el manejo de la capacidad de aprendizaje, además la información captada por el personal se centra en la mejora continua.

Aunque los procesos permiten a los profesionales contables obtener el conocimiento necesario para el trabajo y la tecnología involucra ser eficaces, eficientes y desarrollar las actividades correctamente; y la gestión del conocimiento parte de contenidos que involucran procesos de actualización de contenidos y reducción del tiempo en los procesos de actualización de la información; se pudo evidenciar que no existe un plan de comunicación, se determina ausencia de motivación e innovación, no se realizan mapas de procesos, no se utilizan herramientas informáticas para gestionar el conocimiento.

Haciendo mención a las etapas del proceso de gestión del conocimiento seguido en las oficinas contables del municipio Trujillo, estado Trujillo; se tiene que en la mayoría de estas oficinas las tareas dentro de la gestión del

conocimiento incluyen la operación de los procesos de conocimiento específico, tanto como el control y monitoreo del procesamiento, se aplica la gestión para la retroalimentación del mismo mediante la creación y mejoramiento de actividades que agreguen valor a la oficina. Sin embargo, no se diseñan procesos de gestión del conocimiento; el control carece de la ejecución de actividades que no están relacionadas a los actuales contenidos de conocimiento.

En cuanto a las herramientas utilizadas en la gestión del conocimiento en las oficinas contables del municipio Trujillo, estado Trujillo; se puede decir que la mayoría de las oficinas contables dispone de servidores del conocimiento como: chat, páginas web, boletines de noticias y correos electrónicos; que permiten a los profesionales contables acceder a diversos programa y/o archivos, así como compartir datos entre equipos computacionales. No obstante, el método de análisis y estructuración no permite de manera correcta obtener los resultados esperados; aunque el conocimiento se expone de manera visual a través de textos y formatos, no se elabora un mapa de conocimiento; no se utiliza una herramienta profesional de aprendizaje del conocimiento.

De manera general, se tiene que en las oficinas contables del municipio Trujillo, estado Trujillo; la gestión del conocimiento depende de la integración de los elementos que la conforman como el personal, procesos, tecnologías y contenidos. Las etapas del proceso seguido para la gestión del conocimiento, se presentan de forma incongruente y no se hace uso de las herramientas disponibles para gestionar de manera adecuada el conocimiento de los profesionales contables.

Recomendaciones

Se consideran pertinentes las siguientes recomendaciones a las oficinas contables del municipio Trujillo, estado Trujillo; en cuanto la gestión del conocimiento:

Tomar en cuenta dentro de la gestión del conocimiento la importancia que tiene la motivación, trabajo en equipo, un ambiente de trabajo óptimo que facilite el intercambio de ideas, innovación y creación de nuevos conocimientos entre los profesionales contables.

Es necesaria la realización de mapas de procesos generales dentro de la gestión del conocimiento, en función de las actividades de la unidad de información (planificar una biblioteca, adquisición de material, catalogación del material seleccionado, Control de documentos y Control de registros).

Fundamentar los contenidos en la gestión, análisis y plan de gestión del conocimiento.

Disponer de un plan de gestión de contenidos formales que les permita contar con procesos de actualización a través de herramientas informáticas de gestión de contenidos que simplifican las tareas y reducen el tiempo en los procesos de actualización de la información en la intranet

Diseñar procesos de gestión del conocimiento con el objetivo de mejorar la forma en que el conocimiento es creado, presentado, transferido y usado en los procesos de negocio.

Ejecutar el control de la gestión del conocimiento partiendo de actividades que no estén relacionadas a los actuales contenidos de conocimiento, tales como: tópicos, palabras claves o áreas de experticidad. Además, dicho control debe basarse en estructuras de acceso simples y complejas, tales como: mapas de conocimientos, portales de conocimiento o agentes inteligentes.

Considerar dentro de la aplicación del proceso de gestión del conocimiento la identificación de problemas a resolver en el conocimiento, en los problemas identificados o en la evaluación de la utilidad de la fuente.

Utilizar mapas de conocimientos como herramienta de gestión que permita a las oficinas contables tener una visión global de los dominios de conocimiento de la organización.

Utilizar una herramienta profesional de aprendizaje del conocimiento que facilite la capitalización del conocimiento, permitiendo almacenarlo y diseminarlo hacia un área o proceso de interés.

bdigital.ula.ve

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Álvarez, I. (2005). La Gestión del Conocimiento en la Gerencia de las Pequeñas y Medianas Industrias del Sector Metalmecánica en Barquisimeto. Trabajo de Grado para optar al título de Magíster Scientiarum en Contaduría, Mención: Gerencia Empresarial. Universidad Centroccidental "Lisandro Alvarado. Barquisimeto.
- Andreu, S y Sieber, R (2006). Estrategias y Sistemas de Información. (4ta ed.). Mc Graw Hill. México.
- Araujo, J (2007). Gestión y Transferencia del Conocimiento en la Unidad de Investigación Universitaria de la Universidad Dr. Rafael Beloso Chacín. Trabajo Especial de Grado. Doctor en Ciencias Gerenciales. Universidad Dr. Rafael Beloso Chacín. Maracaibo.
- Balestrini, M (2006). Cómo se elabora el Proyecto de Investigación. 7ma edición. Editorial Consultores Asociados. Caracas.
- Bueno, E. (2004). Enfoques principales en Dirección del Conocimiento (Knowledge Management) y tendencias. En R. Hernández (ed): "Gestión del Conocimiento: Desarrollos teóricos y aplicaciones". Cáceres: Ediciones La Coria, Fundación Xavier de Salas.
- Davenport, T (2006). La ventaja del conocimiento. 14 visionarios definen el éxito de mercadeo en la nueva economía. Editorial Continental. México.
- Fuenzalida, A (2007). El Contador Público. Lecturas Selectas. Santiago de Chile.
- Hernández, R; Fernández, S y Baptista, P (2007). Metodología de la Investigación. 5^{ta} edición. Mc Graw Hill Interamericana, S.A. México.
- Kanti, T. (2000). Knowledge Management: a critical Review of Knowledge management for the information professional/ T. Kanti ed. New Yersey: Medford, 2000.
- Márquez, B. (2006). Gestión del Conocimiento en el Desempeño de los Roles del Contador Público del Municipio Valera. Trabajo de Grado para optar al título de licenciado en Contaduría Pública. Universidad de Los Andes, Núcleo Rafael Rangel. Trujillo.

- Méndez, C (2001). Metodología, Diseño y Desarrollo del Proceso de Investigación. 3ra Edición. Mc Graw Hill Interamericana, S.A. Bogotá, Colombia.
- Muchacho, C (2007). El Proceso de Gestión del Conocimiento en el Personal Administrativo del Centro Clínico María Edelmira Araujo. Trabajo de Grado para optar al título de licenciado en Administración de Empresas en la Universidad Valle del Momboy. Valera.
- Muñoz, A y Riverola, E (2005). La Gestión del Conocimiento: Nuevos Perfiles Profesionales. Euroforum. Mayo. El Escorial. Madrid.
- Pérez, E. (2007). La Gestión del Conocimiento del Contador Público Egresado de la ULA-Trujillo como Recurso para Generar Ventajas Competitivas en el Ejercicio Independiente". Trabajo de Grado para optar al título de licenciado en Contaduría Pública. Universidad de Los Andes, Núcleo Rafael Rangel. Trujillo.
- Quintana, R (2006). Gestión de la Información y el Conocimiento en las Organizaciones" Biblos N° 12 Abril-Junio 2002. Caracas.
- Quiroga, R (2005). La gestión del conocimiento en red. TTnet e-learning. Madrid: TTnet.
- Ramírez, T (2007). Cómo hacer un Proyecto de Investigación. Editorial PANAPO. Caracas.
- Sabino, C (2002). El Proceso de Investigación. Editorial Panapo. Caracas.
- Sanguino, R. (2003). La Gestión del conocimiento. Su importancia como recurso estratégico para la organización. [Documento en línea] Disponible: *5campus.org, Marketing* <http://www.5campus.org/leccion/km> [fecha consulta: Febrero 2012]
- Vail, C (1999). La organización inteligente. El empleo de la información para dar significado y crear conocimiento. Mexico, Oxford University Press.

ANEXOS

bdigital.ula.ve

ANEXO 1.

POBLACIÓN

bdigital.ula.ve

Oficinas contables del municipio Trujillo.

| N | Denominación | Sujetos |
|----------|--|----------------|
| 1 | Inversiones Castellano. | 2 |
| 2 | Oficina contable Yagg. | 1 |
| 3 | Escritorio Jurídico contable El Paraíso. | 2 |
| 4 | Colmenares & Asociados (COMANKA). | 3 |
| 5 | Inversiones Doralis Terán. | 1 |
| 6 | Marisela Segovia. | 1 |
| 7 | Oficina Contable INGRIS. | 1 |
| 8 | Inversiones Linares. | 2 |
| 9 | Inversiones Flores | 2 |
| 10 | Oficina Contable Hernández. | 1 |
| 11 | Inversiones Santa Rosa. | 2 |
| 12 | Oficina Contable Bucare. | 2 |
| 13 | María Araujo Oficina Contable. | 1 |
| 14 | Asesoría contable Perdomo. | 2 |
| 15 | Inversiones Terán. | 2 |
| | TOTAL SUJETOS INFORMANTES | 25 |

Fuente: Registros de la Alcaldía del municipio Trujillo

(2011)

ANEXO 2.

INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

bdigital.ula.ve



UNIVERSIDAD
DE LOS ANDES
NÚCLEO "RAFAEL RANGEL"
DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS,
ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES
TRUJILLO ESTADO TRUJILLO

**GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO EN LAS OFICINAS CONTABLES DEL
MUNICIPIO TRUJILLO, ESTADO TRUJILLO**

Autora: Rosa Villegas
C.I. 16.651.783
Tutora: Lcda. Liomar Betancourt

ABRIL, 2012



UNIVERSIDAD
DE LOS ANDES
NÚCLEO "RAFAEL RANGEL"
DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS,
ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES
TRUJILLO ESTADO TRUJILLO

Ciudadano (a):

Reciba un cordial saludo, en la oportunidad de solicitarle muy respetuosamente, su colaboración para responder el presente cuestionario, para ser aplicado en el desarrollo del trabajo de investigación, el cual se titula: **GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO EN LAS OFICINAS CONTABLES DEL MUNICIPIO TRUJILLO, ESTADO TRUJILLO**, que será presentado en la Universidad de los Andes, para optar al título de Licenciado en Contaduría Pública.

Si tiene alguna duda referente al mismo, pregúntele directamente al encuestador. La información que usted facilite es de carácter confidencial, es decir, cada una de sus respuestas son de gran importancia, por lo tanto no deje de responder ningún ítem. De antemano gracias por su valiosa colaboración, todos los datos suministrados por usted serán utilizados con fines educativos.

Atentamente
La investigadora
Rosa Villegas
C.I. 16.651.783



UNIVERSIDAD
DE LOS ANDES
NÚCLEO "RAFAEL RANGEL"
DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS,
ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES
TRUJILLO ESTADO TRUJILLO

**Cuestionario dirigido a los contadores públicos que laboran en las
oficinas contables del municipio Trujillo, estado Trujillo**

Instrucciones

- 1.- Marque con una equis (X) sobre el recuadro que aparece a la izquierda, la alternativa que se ajusta a su opinión, puede marcar más de una alternativa.
- 2.- Por favor que no deje algún ítem sin responder,
- 3.- Sea completamente sincero en sus respuestas.

1.- En la oficina, en relación a la gestión del conocimiento el personal se involucra con la finalidad de:

- Comunicarle los cambios
- Comunicarle los procesos
- Rediseñar los procesos que debe ejecutar
- Lograr su participación activa
- Ninguna de las anteriores
- Otras ¿Cuáles? _____

2.- La formación continua del personal en la oficina se realiza a través de:

- Cursos
- Congresos
- Celebración de encuentros para el intercambio de conocimiento
- No hay formación continua
- Otras ¿Cuáles? _____

3.- La comunicación entre el personal se realiza a través de un plan:

- Interno
- Externo
- No existen planes de comunicación
- Otro ¿Cuál? _____

4.- En la oficina el trabajo se enfoca hacia el manejo de:

- Motivación
- Trabajo en equipo
- Ambiente de trabajo óptimo que facilite el intercambio de ideas
- Capacidad de aprendizaje
- Innovación constante
- Creación de nuevos conocimientos
- No se observa ningún enfoque
- Otras ¿Cuáles? _____

5.- ¿Cuál o cuáles de los siguientes métodos son aplicados en la oficina?

- Evaluación
- Revisión
- Mejora continua
- Auditorías
- Ninguno de las anteriores
- Otras ¿Cuáles? _____

6.- Los procesos dentro de la oficina le permiten:

- Capacitarse para que capte la información requerida
- Aprender a difundir conocimientos
- Obtener el conocimiento necesario para su trabajo
- No se observan procesos
- Otras ¿Cuáles? _____

7.- En la oficina se realiza un mapa de procesos generales en función de:

- Planificación de una biblioteca
- Adquisición de material necesario
- Catalogación del material seleccionado
- Control de documentos
- Control de registros
- No se realizan mapas de procesos
- Otras ¿Cuáles? _____

8.- La tecnología dentro de la oficina le permite:

- Ser eficiente
- Ser eficaz
- Desarrollar las actividades correctamente
- No se han desarrollado nuevas tecnologías
- Otras ¿Cuáles? _____

9.- ¿Cuál de las siguientes herramientas informáticas son utilizadas en la oficina para mejorar la gestión del conocimiento?

- Equipos
- Programas
- Soluciones informáticas orientadas a una mejor gestión
- Ninguna de las anteriores
- Otras ¿Cuáles? _____

10.- Los contenidos tomados en cuenta para aumentar su conocimiento, tienen sus fundamentos en:

- Gestión de contenidos
- Análisis de contenidos
- Plan de gestión de contenidos
- Ninguna de las anteriores
- Otras ¿Cuáles? _____

11.- En la oficina la gestión del conocimiento parte de contenidos que involucran:

- Creación de recursos informativos relacionados
- Procesos de actualización de contenidos
- Simplificación de tareas de actualización
- Reducción del tiempo en los procesos de actualización de la información
- Ninguna de las anteriores
- Otras ¿Cuáles? _____

12.- El diseño del proceso de gestión en la oficina se enfoca en mejorar la forma en que el conocimiento es:

- Creado
- Presentado
- Transferido
- Usado
- No se diseñan procesos de gestión del conocimiento
- Otras ¿Cuáles? _____

bdiqital.ula.ve

13.- Para el diseño del proceso de gestión del conocimiento usted procede a:

- Analizar los procesos de negocio
- Rediseñar los procesos de negocio
- Determinar nuevas fuentes de conocimientos de acción
- Definir procesos específicos de gestión
- No se realiza el diseño del proceso de gestión del conocimiento
- Otras ¿Cuáles? _____

14.- Las tareas que realiza durante la gestión del proceso de conocimiento implementado en la oficina incluyen:

- Operación de procesos de conocimientos específicos
- Control del procesamiento de información
- Monitoreo del procesamiento
- Ninguna de las anteriores
- Otras ¿Cuáles? _____

15.- Durante la gestión del proceso de conocimiento usted logra:

- Monitorear variables de importancia
- Identificar problemas en el conocimiento
- Activar un ciclo de mejoras
- Documentar el conocimiento (manuales, instructivos, resúmenes, otros)
- Ninguna de las anteriores
- Otras ¿Cuáles? _____

16.- El control de gestión del conocimiento lo realiza usted según:

- Tópicos de interés
- Temas claves
- Áreas de experticidad
- Ninguna de las anteriores
- Otras ¿Cuáles? _____

17.- En la oficina la gestión del conocimiento se controla a través de:

- Mapas de conocimientos
- Portales de conocimientos
- Agentes inteligentes
- Ninguna de las anteriores
- Otras ¿Cuáles? _____

18.- La aplicación de la gestión del conocimiento reside en:

- Identificación de problemas a resolver
- Aplicar el conocimiento en los problemas identificados
- Evaluar la utilidad de la fuente de conocimiento
- Retroalimentación
- Ninguna de las anteriores
- Otras ¿Cuáles? _____

19.- Las actividades ejecutadas para aplicar el conocimiento le inducen a:

- Creación de nuevos conocimientos
- Documentación del conocimiento
- Mejoramiento de actividades que agreguen valor a la oficina
- Ninguna de las anteriores
- Otras ¿Cuáles? _____

20.- En la oficina se gestiona el conocimiento a través del método de análisis y estructuración el cual implica:

- Sintetizar sus habilidades
- Estructurar las experiencias
- Escoger una campo específico del saber
- Proporcionar los conocimientos necesarios en un momento dado
- Ninguna de las anteriores
- Otras ¿Cuáles? _____
- No se gestiona el conocimiento a través del método de análisis y estructuración

21.- El método de análisis y estructuración del conocimiento en la oficina considera:

- El manejo de juicios propios
- Los objetivos individuales
- Los objetivos de manera general
- Ninguna de las anteriores
- Otras ¿Cuáles? _____
- No se gestiona el conocimiento a través del método de análisis y estructuración

22.- El desarrollo de un mapa de conocimiento en la oficina supone:

- Localizar el conocimiento importante para la oficina
- Publicar listas o representaciones de donde encontrar el conocimiento
- Hacer referencia a personas expertas en materias específicas
- Ninguna de las anteriores
- Otras ¿Cuáles? _____
- No se elabora un mapa de conocimiento para gestionarlo

23.- En la oficina el conocimiento se expone de manera visual a través de:

- Textos
- Gráficos
- Formatos
- Números
- Ninguna de las anteriores
- Otras ¿Cuáles? _____
- No se elabora un mapa de conocimiento para gestionarlo

24.- En la oficina se utiliza un software que le permite:

- Proporcionar conocimientos a otros
- Recuperar el conocimiento disponible
- Compartir datos entre equipos computacionales
- Acceder a diversos programa y/o archivos
- Ninguna de las anteriores
- Otras ¿Cuáles? _____
- En la oficina no tiene acceso a servidores de conocimiento

25.- Entre los servidores de conocimiento a los cuales usted tiene acceso se tienen:

- Bases de datos
- Chat
- Páginas web
- Boletines de noticias
- Correos electrónicos
- Ninguna de las anteriores
- Otras ¿Cuáles? _____
- En la oficina no tiene acceso a servidores de conocimiento

26.- El uso de una herramienta profesional de aprendizaje del conocimiento en la oficina le facilita:

- Capitalizar el conocimiento que posee
- Almacenar el conocimiento adecuadamente
- Diseminar el conocimiento hacia un área de interés
- Ninguna de las anteriores
- Otras ¿Cuáles? _____
- En la oficina no se utiliza una herramienta profesional de aprendizaje del conocimiento

27.- Con base en el aprendizaje del conocimiento, en la oficina se busca:

- Localizar el conocimiento de interés
- Identificar las actividades organizacionales según procesos de aprendizaje
- Modelar la educación de los profesionales contables
- Ninguna de las anteriores
- Otras ¿Cuáles? _____
- En la oficina no se utiliza una herramienta profesional de aprendizaje del conocimiento

Fin del cuestionario ¡Muchas gracias por su colaboración!

ANEXO 3.

CONSTANCIAS DE VALIDACIÓN

bdigital.ula.ve



UNIVERSIDAD
DE LOS ANDES
NÚCLEO "RAFAEL RANGEL"
DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS,
ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES
TRUJILLO ESTADO TRUJILLO

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Quien suscribe, **MARY CARRERO**, titular de la Cédula de Identidad N° **V-5.761.804**, de profesión Licenciada en Administración, certifico que he revisado el instrumento presentado por la **Br. Rosa Virginia Villegas Jerez**, titular de la Cédula de Identidad N° **V-16.651.783**, aspirante al Título de Licenciada en Contaduría Pública de la Universidad de Los Andes Núcleo "Rafael Rangel", el cual será utilizado para recabar información necesaria para su trabajo de grado titulado: **GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO EN LAS OFICINAS CONTABLES DEL MUNICIPIO TRUJILLO, ESTADO TRUJILLO.**

Validador

Firma _____

C.I. N° _____ 5761804

Fecha: _____ 08-02-2017



UNIVERSIDAD
DE LOS ANDES
NÚCLEO "RAFAEL RANGEL"
DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS,
ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES
TRUJILLO ESTADO TRUJILLO

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

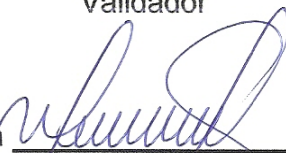
Quien suscribe, **MORELIA MONTILLA**, titular de la Cédula de Identidad N° **V-9.321.691**, de profesión Licenciada en Contaduría Pública, certifico que he revisado el instrumento presentado por la **Br. Rosa Virginia Villegas Jerez**, titular de la Cédula de Identidad N° **V-16.651.783**, aspirante al Título de Licenciada en Contaduría Pública de la Universidad de Los Andes Núcleo "Rafael Rangel", el cual será utilizado para recabar información necesaria para su trabajo de grado titulado: **GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO EN LAS OFICINAS CONTABLES DEL MUNICIPIO TRUJILLO, ESTADO TRUJILLO.**

Validador

Firma

C.I. N°

Fecha:


9.321.691
26/03/2012



UNIVERSIDAD
DE LOS ANDES
NÚCLEO "RAFAEL RANGEL"
DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS,
ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES
TRUJILLO ESTADO TRUJILLO

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Quien suscribe, **SILVANA CARDOZO**, titular de la Cédula de Identidad N° **V-9.323.177**, de profesión Licenciada en Administración de Empresas, certifico que he revisado el instrumento presentado por la **Br. Rosa Virginia Villegas Jerez**, titular de la Cédula de Identidad N° **V-16.651.783**, aspirante al Título de Licenciada en Contaduría Pública de la Universidad de Los Andes Núcleo "Rafael Rangel", el cual será utilizado para recabar información necesaria para su trabajo de grado titulado: **GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO EN LAS OFICINAS CONTABLES DEL MUNICIPIO TRUJILLO, ESTADO TRUJILLO.**

Validador

Firma Silvana Cardozo V.
C.I. N° 9323177
Fecha: 9-4-12