La gestión del conocimiento y el control interno en la administración pública venezolana: Una visión desde la valoración del riesgo y las tecnologías de la información

DOI: <https://doi.org/10.53766/ACCON/2023.01.46.04>

Cova P., Aura P.

Recibido: 29-01-23- Revisado: 15-02-21 - Aceptado: 12-03-22

Cova P., Aura P.
Licenciada en Administración de Empresas.
Especialista en Gerencia Pública.
Participante del Doctorado en Ciencias Organizacionales en la Universidad de Los Andes Mérida-Venezuela.
Auditor Fiscal de la Contraloría del Municipio Libertador del Estado Bolivariano de Mérida-Venezuela.
patricova18@gmail.com
<https://orcid.org/0009-0009-4792-276X>

En toda organización, la gestión del conocimiento se constituye en el principal instrumento de apoyo en la consecución de sus objetivos y, por tanto, en la optimización de su eficiencia. Especialmente, en la Administración Pública la cual se destaca por su condición de consumidora de conocimiento, se exige valorar la contribución de la gestión del conocimiento, en tanto crear herramientas que sustenten los procesos de transformación a los que se enfrenta. Una muestra de esto, es la adaptabilidad e implementación de un sistema de control interno y gestión de riesgos, según requerimientos y normas COSO, en el contexto de la Administración Pública venezolana. De allí, el propósito del presente artículo, es examinar cómo mediante la gestión del conocimiento se da respuesta a requerimientos de control interno en la Administración Pública venezolana; primordialmente, desde el componente de valoración del riesgo y de la contribución de las tecnologías de información. Para ello, se acude a un enfoque cualitativo y a un método de abordaje y análisis basado en la hermenéutica. Como conclusión, se destaca la exigencia de implementar sistemas de información que permitan gestionar el conocimiento, en tanto la valoración de los posibles riesgos presentes en la Administración Pública, a partir de sus actividades y requerimientos contenidos en el modelo COSO.

Palabras clave: Gestión; conocimiento; administración pública; COSO; control interno; riesgos; tecnología.

RESUMEN

In any organization, knowledge management is the main instrument of support in achieving its objectives and, therefore, in the optimization of its efficiency. Especially, in the Public Administration, which stands out for its condition as a consumer of knowledge, it is required to value the contribution of knowledge management, while creating tools that support the transformation processes it faces. An example of this is the adaptability and implementation of an internal control and risk management system, according to COSO requirements and standards, in the context of the Venezuelan Public Administration. Hence, the purpose of this article is to examine how knowledge management responds to internal control requirements in the Venezuelan Public Administration; primarily, from the component of risk assessment and the contribution of information technologies. To do this, a qualitative approach and a method of approach and analysis based on hermeneutics are used. In conclusion, the need to implement information systems that allow knowledge management is highlighted, as well as the assessment of the possible risks present in the Public Administration, based on its activities and requirements contained in the COSO model.

Keywords: Management; knowledge; public administration; COSO; internal; control; risks; technology.

ABSTRACT

1. Introducción

El interés en la gestión del conocimiento en las organizaciones, independientemente sean éstas públicas o privadas, sobreviene por un lado, de la misma reclamación de efectividad en la gestión y, por el otro, de los requerimientos en tanto satisfacción de sus usuarios o clientes.

También el factor tecnológico y de información, se convierte en orientador del referido interés. Esto, puede ser explicado acudiendo a los argumentos de Aguilar (2020a), para quien “la novedad actual consiste en que el conocimiento es una actividad *tecnológicamente* mediada, se elabora con los datos que se producen, acopian, resguardan, combinan y procesan (estadística y algorítmicamente) mediante el empleo de los sistemas tecnológicos digitales” (pp. 246-247).

La anterior aserción se complementa mediante la consideración de que los datos, sean éstos naturales o sociales, representan la materia prima con la cual “trabaja y moldea el sujeto para elaborar los conceptos, las definiciones, las clasificaciones, explicaciones y prospecciones sobre los hechos sociales, así como la aplicación práctica de los conocimientos en los procesos productivos y administrativos de las organizaciones” (ibíd., p.247).

En este orden, connaturalmente, la Administración Pública se constituye en un ambiente en el que se requiere que las decisiones se soporten en datos, cálculos sobre costos y evidencias que expliquen los resultados de su gestión;

ello, indiscutiblemente, exige la adhesión a la gestión del conocimiento.

Son múltiples los requerimientos relacionados con el desempeño de la Administración Pública; específicamente en cuanto a gestión del conocimiento y en el contexto venezolano; sin embargo, en el presente escrito se ofrece un acercamiento en materia de control interno y, concretamente, desde la valoración del riesgo y las tecnologías de la información.

A tal efecto, primero, se acomete la gestión del conocimiento en el desempeño de las organizaciones, para luego, revelar en el ámbito de la Administración Pública venezolana, su aportación, el soporte en el control interno-específicamente en el componente de valoración del riesgo-; y finalmente, la participación de las tecnologías de información en el proceso de gestión del conocimiento, en torno al control interno y la valoración del riesgo.

2. Propósito y método de abordaje

El presente artículo se concentra en la revisión de literatura relativa a los precedentes de investigación, en el ámbito de gestión del conocimiento y de control interno en las organizaciones, los cuales fueron seleccionados atendiendo al propósito consistente en *examinar cómo mediante la gestión del conocimiento se da respuesta a requerimientos de control interno en la Administración Pública venezolana; primordialmente, desde el componente de valoración del riesgo y de la contribución de las tecnologías de información*. En armonía con esta intención, se acude a un *enfoque cualitativo* –en correspondencia con la naturaleza de los datos, la forma de capturarlos, la forma de organizarlos y al tipo de análisis e interpretación que se realiza- y a un método de abordaje basado en la *hermenéutica*, a partir del cual el “elemento esencial para la comprensión en el proceso de interpretación está dado por la focalización precisa respecto aquello que se desea interpretar” (Cárcamo, 2005, p, 208). De manera que, la interpretación subyace de las fuentes representadas por los datos textuales, no obstante, no significa ubicarse sólo en el texto, “sino que es una interpretación que requiere de la voluntad del sujeto que conoce para trascender las <fronteras> del texto a interpretar. En este sentido, se debe entender el proceso de análisis hermenéutico en permanente apertura, producto de la actividad re-interpretativa de la que es fruto” (Cárcamo, 2005, p. 211).

Así entonces, para el análisis hermenéutico, se consideran las premisas siguientes: (a) Conocer y comprender el contexto en el que se produce el discurso; (b) Efectuar el análisis apoyándose en la red temática prevista; (c) Derivar las conclusiones en atención al análisis de contenido externo; esto significa “colocar

el documento en su contexto, o sea, en el conjunto de circunstancias entre las que surgió y que permiten explicarlo [...] descubriendo así el valor del mensaje y el impacto que puede ejercer” (López, 2002, p.172).

3. La gestión del conocimiento en el desempeño de las organizaciones

Antes de dar cuenta del rol de la gestión del conocimiento en el desempeño de las organizaciones, es importante mostrar algunas posiciones en cuanto que se entiende por “gestión del conocimiento”. Esto, aun cuando se pudiera ubicar multiplicidad conceptual y diversidad de enfoques. Ello, se confirma en expresiones de Castillo, González, Soto y Guerrero (2021):

La gestión del conocimiento es definida por diferentes autores, los mismos que coinciden en que es un proceso mediante el cual se incorpora el conocimiento con el fin de mejorar la capacidad de la organización en la resolución de problemas; los activos de información y la experiencia se convierten en las herramientas para responder de manera eficiente, ante las diversas situaciones y escenarios presentados (p.3).

En armonía con lo anterior, Torres y Lamenta (2015) exponen que, la gestión del conocimiento representa un proceso de apoyo “para encontrar la información relevante, seleccionar, organizar y comunicarla a todo el personal activo; este ciclo es necesario para acciones tales como la resolución de problemas, dinámica del aprendizaje y la toma de decisiones” (p.4).

En torno a este proceso y con respecto a la acción inherente a la toma de decisiones, los autores Pardo, Coronel, Bertone y Thomas (2013) destacan como meta principal de la gestión del conocimiento “la mejora de las prestaciones organizativas por la captación de los individuos para obtener, compartir y aplicar conocimiento colectivo para tomar decisiones óptimas en tiempo real, entendiéndose este último como el tiempo disponible para tomar la decisión y ejecutar la acción que afectará materialmente el resultado” (p.3).

En otro orden de ideas, Melo (2003, citado por Gessi, Nüske, Thesing, Allebrandt y Baggio, 2017) entiende a la gestión del conocimiento “como una disciplina que tiene como objetivo democratizar el acceso al conocimiento individual, organizar, ordenar y crear modos de difusión como el interés y el propósito de la organización” (p.5).

Es de hacer notar que, en las precedentes concepciones de “gestión del conocimiento”, se destaca la coincidencia en tanto se trata de un proceso en el que interviene el conocimiento, y se visibiliza el interés de la organización en relación con el proceso de organizar y comunicar información.

De otra parte, Raudeliūnienė et al. (2018 citado por Castillo et al., 2021)

expresan que, “la gestión del conocimiento es un instrumento fundamental en optimizar la eficiencia de las entidades, en el escenario de la globalización y las transformaciones, ya que genera condiciones preliminares para descubrir las necesidades cambiantes del usuario y permitir de este modo, plantear soluciones frente a los requerimientos” (p.6). Además se valora la contribución de la gestión del conocimiento en tanto crear herramientas que apoyen en los procesos de cambio en las organizaciones. Un ejemplo de esto se muestra en la adaptabilidad e implementación de un sistema de control interno y gestión de riesgos, según requerimientos y normas COSO (Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission), en el contexto de la Administración Pública.

Ahora bien, toda organización busca el éxito como resultado de su desempeño y, en este sentido, la gestión del conocimiento se constituye en una ventaja de carácter competitivo, “de tal forma que las organizaciones dedican parte de sus recursos a desarrollar su capacidad para compartir, crear y aplicar nuevos conocimientos de forma continuada a lo largo del tiempo” (Hargreaves, 2003, citado por García Holgado, Cruz y García Peñalvo, 2015, p. 602).

Así entonces, las organizaciones independientemente de su naturaleza, sean privadas o públicas, están llamadas a incorporar en todos sus procesos, aquellos mecanismos que le permitan la gestión del conocimiento. No obstante, tal como lo argumentan García et al. (2015), en la gestión del conocimiento confluyen una serie de factores “tanto internos (perfil de los empleados, flujos de trabajo, etc.) como externos (contexto cultural, mercado, etc.)” (p. 603). Todos estos factores deberán ser considerados por las organizaciones en procura de alcanzar el éxito en términos de la satisfacción de la sociedad a la cual sirven o dirigen sus esfuerzos.

Y, precisamente en relación con los factores internos, específicamente en el contexto laboral, los autores Pardo et al. (2013) exponen que mediante la gestión del conocimiento, “las organizaciones favorecen que el individuo se desarrolle en su trabajo aportando ideas, y al mismo tiempo se evita la fuga de conocimiento cuando las personas abandonan la organización (p.1)”. Ello, es una evidencia de la contribución de la gestión del conocimiento en el desempeño de las organizaciones.

4. Aportación de la gestión del conocimiento a la Administración Pública

En cuanto a la asistencia de la gestión del conocimiento a la Administración Pública, es relevante considerar las expresiones de Pardo et al. (2013) para

quienes las organizaciones de carácter público son grandes consumidoras de conocimiento, por lo que éstas “son básicamente organizaciones del conocimiento y para cumplir con su rol, la materia prima con la que trabajan es básicamente información, y el servicio que entregan al cliente es conocimiento depurado” (p.4).

En este sentido, el aporte de la gestión del conocimiento en Administración Pública es significativamente amplio, es decir, va más allá de la mejora de su desempeño; dicho de otra manera, “se extiende al tratamiento de los temas relevantes para la sociedad, con un mínimo de recursos y tiempo” (Figuereido, 2005, citado por Gessi, et al., 2017, p.8). Además, la gestión del conocimiento invita a nuevas prácticas de las organizaciones públicas en procura de su mayor eficacia.

Particularmente, en materia de fiscalización y evaluación de las políticas públicas, la gestión del conocimiento y la Administración Pública cumplen un rol crucial como sistema y práctica. Al respecto, Serrano (2016) denota que se tiene un campo de avanzada el cual “corta transversalmente con varios de los temas más acuciantes del momento, como es la evaluación del impacto del gasto público, la transversalidad de las políticas públicas, el aprendizaje organizacional, la reingeniería de procesos y el gobierno electrónico” (p. 118).

Unido a lo expresado, la gestión del conocimiento integra elementos más vastos “con el objetivo de capturar, organizar, compartir, difundir y crear conocimiento formal e informal; la implementación de la gestión del conocimiento debe ser parte de las políticas públicas, especialmente en aquellos países que desarrollan ciencia y tecnología” (Chávez, Rojas, Antiona y Chávez, 2021, p. 18).

En otro orden de ideas, Chávez et al. (2021) destacan que actualmente la gestión del conocimiento involucra aspectos competitivos en la Administración Pública, los cuales coadyuvan a estrategias de innovación a través del manejo de información, experiencias y conocimientos individuales de los procesos de las instituciones, que vienen a otorgar un valor agregado a las mismas.

5. La gestión del conocimiento como soporte del control interno en la Administración Pública venezolana

En torno al control interno como respuesta a un problema de la Administración Pública, Serrano (2016) resalta que, éste significa una de las razones para que el conocimiento tenga un papel primordial, pues constituye en primer lugar, un instrumento que pudiera apoyar en la expansión del poder; y en segundo

lugar, “lo es para la gestión de medios para alcanzar fines social, política y jurídicamente acordados y lo es, por último, como medio para la mejor comprensión de los fenómenos sociales y de las relaciones funcionales de este ámbito disciplinar” (p. 101).

Ahora bien, en el recorrido conceptual del control interno, este ha descifrado distintos enfoques, los cuales fueron direccionados a través del proyecto materializado con el *Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission* (COSO), destacando promover el logro de los objetivos organizacionales a través de la eficiencia operativa y confiabilidad de la información financiera, en el marco de los componentes que integran el nuevo control interno (Santa Cruz, 2014).

Con respecto a la implementación de las normas aceptadas internacionalmente a través del Marco de *Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission* (COSO), y en el contexto de las organizaciones públicas, Serrano (2016) argumenta que,

Al asumir una versión adaptada del modelo COSO se contó con un marco general de referencia para realizar una autoevaluación a las entidades gubernamentales en base a una encuesta que tendría la finalidad de medir el cumplimiento de los objetivos y metas institucionales, así como de brindarles el apoyo necesario para que fueran cumplimentados. Esto implicó un control no tradicional de estas entidades de gobierno: incorporación de un modelo de riesgos, énfasis en la responsabilidad de los Titulares de las instituciones frente al control interno [...] (p.44).

En este orden de ideas, Alberto (2004, citado por Santa Cruz, 2014) agrega que, “la importancia del modelo COSO radica en que puede ser usado como base para revisar la efectividad de los sistemas de control y determinar cómo mejorarlos” (p.36). De este modo, se entiende como control interno al sistema que comprende el plan de la organización, las políticas, normas, así como los métodos y procedimientos, adoptados para la autorización, procesamiento, clasificación, registro, verificación, evaluación, seguimiento y seguridad de las operaciones y actividades atribuidas a los órganos y entes sujetos a las Normas Generales de Control Interno; y a la protección de los recursos y bienes públicos, incorporados en los procesos administrativos y operativos para alcanzar sus objetivos generales (Contraloría General de la República Bolivariana de Venezuela, Normas Generales de Control Interno, 2016, artículo 5).

Por su parte, Mendoza, Delgado, García y Barreiro (2018) señalan las particularidades presentes en la aplicación del control interno a través de la adopción de medidas que sobrelleven el logro de los objetivos, destacando

que al momento de instaurarlo como cultura, beneficiará la consecución de las metas a través del cumplimiento de la normas y leyes, para así mantener la ética institucional al disuadir comportamientos ilegales e incompatibles.

Asimismo, los resultados de mantener un adecuado control interno que implantaría una cultura organizacional redundaría en: la implementación de indicadores de riesgo para la adopción de decisiones frente a desviaciones, la aplicación eficiente de planes estratégicos por parte de las máximas autoridades de las instituciones, la reducción de pérdidas por mal uso de los bienes del Estado como supuestos de daño al patrimonio público, la eficiencia de las actividades y el cumplimiento de normas (Mendoza et al., 2018).

Concretamente, en Venezuela, en relación con el proceso de adaptación del modelo COSO, la gestión del conocimiento se constituye en soporte de la materialización de las normas de control interno en la Administración Pública; esto, por supuesto, en función del logro de la eficacia de su gestión y el fortalecimiento del control del Estado.

Es importante resaltar que, las referidas normas, según lo indica el artículo 1, tienen por objeto el establecimiento de “los estándares mínimos que deben ser observados por los órganos y entes de la Administración Pública, a los fines de organizar, establecer, mantener y evaluar el sistema de control interno” (Contraloría General de la República Bolivariana de Venezuela, 2016).

En este sentido, el sistema de control interno se instaura como una herramienta de monitoreo y mejora de la gestión pública, lo cual facilita “a los niveles directivos examinar la organización y distribución del trabajo, la secuencia lógica de los recursos, así como los aspectos relacionados con la transparencia y objetividad en la programación, ejecución y disposición de recursos” (Durán, 2018, p.100).

Sumado a lo antes descrito, es menester incrementar la capacidad administrativa de la Administración Pública. Para ello, se reclama el desarrollo del recurso humano, la protección de los derechos humanos y a su vez incentivar la seguridad, educación, salud, bienestar social, así como movilizar recursos financieros para su mejora y, por tanto, crear un modelo de gobernanza que impulse la aplicación de una metodología de control interno, la cual se traduzca en gobiernos innovadores y comprometidos con la calidad, eficiencia y transparencia en sus procesos. En estos compromisos o retos, la gestión del conocimiento se convierte en el instrumento para la consecución de tales propósitos.

6. La valoración del riesgo como componente de control interno en la Administración Pública venezolana

En su obra sobre los componentes de control interno, contenidos en el nuevo concepto COSO en tanto su aplicabilidad, Santa Cruz (2014) denota que la evaluación de riesgos constituye un pilar fundamental, el cual radica en la identificación de los riesgos principales presentes en las instituciones, para poder cuantificar los potenciales eventos que conllevarían a tener consecuencias relevantes en la consecución de los objetivos organizacionales.

De igual manera, el proceso de valoración del riesgo se relaciona con aspectos como: “cambios en el entorno operativo, nuevas tecnologías, crecimiento rápido, contrataciones de personal de alta dirección, nuevos modelos de negocio, productos o actividades” (Mendoza et al., 2018, p. 219).

Específicamente, en la Administración Pública, el riesgo está asociado a multiplicidad de variables, las cuales se explican por aspectos tales como el crecimiento acelerado de las organizaciones, los continuos cambios en las leyes, el “desconocimiento por parte de los funcionarios de estas leyes, los cambios tecnológicos, la falta de preparación técnica de los funcionarios que ejercen labores en el sector público, la falta de ética, la mentalidad del despilfarro, el fraude, la corrupción, entre otros” (Durán, 2018, p.91).

Ahora bien, en la Administración Pública en virtud de la trascendencia del riesgo, el Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (COSO) revela como segundo componente de control interno la Evaluación del Riesgo. Y, “para ello, los órganos y entes de la Administración Pública están adoptando funciones específicas dirigidas en su mayoría por las Unidades de Auditoria Interna” (ibíd. p.92).

Particularmente, en la Administración Pública venezolana se debe conceder importancia a la evaluación e identificación del riesgo, en tanto dicho componente está asociado a la probabilidad de que un proceso negativo suceda o algo previsto en la misión organizacional no suceda; por lo que al momento de identificarlo oportunamente, se puede crear mecanismos para afrontarlos. De esta manera, en las organizaciones públicas, a través de este nuevo enfoque, el control previo permitirá equilibrar la respuesta y asumir los riesgos que estén implícitos en las políticas públicas aplicadas, logrando una mayor eficiencia y eficacia en los procesos que la conforman (Durán, 2018).

Adicionalmente, según Durán (2018), en la Administración Pública venezolana se manifiesta un conjunto de riesgos motivados por la no ejecución de objetivos; surgiendo principalmente tales riesgos de “amenazas externas y

las debilidades externas, algunos cuantificables y otros no, originados en su mayoría por una inadecuada estructura organizacional, por la mala gestión, incumplimiento de metas [...] nuevas leyes, [...] por inadecuados controles internos, entre otros” (ibíd. pp. 94-95).

En este sentido, para la valoración del riesgo -específicamente en el sistema de control interno-, tomando las expresiones de Durán (2018) se exige, [D]eterminar los aspectos relevantes de orden estructural que inciden en la presencia de riesgos por irregularidades, fraudes y corrupción. Entre los principales aspectos que inciden en la presencia de estos riesgos tenemos: los criterios, mecanismos y formas de nombramiento del personal directivo, la capacidad reguladora del Estado y su incidencia en el marco normativo de gestión pública, la cultura organizacional existente y la capacidad de sanción administrativa y social hacia los funcionarios públicos, [...] el grado de desarrollo implantación y consolidación del Sistema de Información que permita la obtención rápida y oportuna de los datos (p.100).

Es de hacer notar que, tanto en lo referente al diseño de metodologías para la valoración de los riesgos antes descritos, como en la implantación de modelos de control interno, la gestión del conocimiento sirve de apoyo a la Administración Pública, en función de soluciones orientadas a su mejor desempeño y, por ende su eficacia.

7. Las tecnologías de información y la gestión del conocimiento: híbrido necesario para el control interno, componente de la valoración del riesgo, en la Administración Pública venezolana.

El auge de las tecnologías de la información ha acompañado el desarrollo de las sociedades y, por tanto, de las organizaciones. De hecho, “en las sociedades del conocimiento emergentes se da efectivamente un círculo virtuoso, en función de cuál de los progresos del conocimiento producen a largo plazo más conocimientos, gracias a las innovaciones Tecnológicas. De esta manera se acelera la producción de conocimientos” (Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura, 2005, p.19).

Así entonces, la adaptabilidad de la sociedad a los cambios tecnológicos, y la adecuación de estas tecnologías a los objetivos organizacionales, dependerá de la capacidad de innovación en relación con las habilidades intelectuales y, a los conocimientos y técnicas adquiridas, en cuanto a la resolución de conflictos para ser más eficaces en espacios complejos (Torres y Lamenta, 2015).

Lo anterior tiene que ver con las estrategias para enfrentar aquellos factores que impidan la gestión del conocimiento en las organizaciones. Al respecto, Castillo et al. (2021) exponen entre algunos de dichos factores, los relativos

a la cultura y a la tecnología, entre los que destacan: la restricción en cuanto al apoyo de los directivos, en los asuntos vinculados primordialmente a la promoción del conocimiento en la organización, tales como “la carencia de herramientas para medir, evaluar y controlar el conocimiento que se aplica en los proyectos que desarrolla la organización, la ausencia de la capacidad de poder incentivar a los colaboradores para la consolidación del conocimiento organizacional” (p.9).

De lo anterior pudiera inferirse que, la tecnología constituye un factor fundamental en la generación del conocimiento, es decir, desempeña un rol de gran importancia en la gestión del conocimiento, más en ambientes gubernamentales en los que se exige que, “sus decisiones públicas se sustenten en datos, conjeturas causales probadas, cálculos de efectos y de costes, evidencias de resultados, a fin de ser efectivas [...]” (Aguilar, 2020b, p.3).

De manera recíproca, Natali y Falbo (2002, citados por García et al., 2015) expresan que, “en el contexto tecnológico actual, los sistemas de gestión del conocimiento proporcionan las herramientas necesarias para dar soporte a los procesos y facilitar el acceso y reutilización del conocimiento” (p.603). Ello se interpreta como la interacción en dos direcciones entre la gestión del conocimiento y la tecnología: desde lo tecnológico se gestiona conocimiento y desde éste se genera tecnología.

De tal manera que, tal como lo concibe Aguilar (2020a), la gestión del conocimiento contempla “la relación del conocimiento con los sistemas tecnológicos digitales, incluidos los procesos de la inteligencia artificial, y la relación con el plan de acción de la empresa” (p. 251). Así entonces, entre muchas otras actividades, por un lado, la gestión del conocimiento se orienta a capacitar al recurso humano de la organización, en tanto utilizar de forma correcta los sistemas tecnológicos de información y los distintos procesos automatizados; y por el otro, “se enfoca en desarrollar las habilidades heurísticas, analíticas, explicativas, argumentativas y de cálculo cuantitativo del personal” (ibíd.).

Por otra parte, en el Informe Mundial de la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura-UNESCO (2005), se dejó sentado que se está ante un escenario de transformaciones, el cual se asocia a una tercera revolución industrial fundamentada en las nuevas tecnologías de la información y la comunicación, siendo éstas herramientas de apoyo en los procesos inherentes a la gestión del conocimiento.

Ahora bien, para que los sistemas de información ayuden a la gestión del conocimiento, según Gessi, et al., se consideran que,

[D]ebe existir una relación de confianza entre la empresa y los empleados para que se sientan obligados a compartir sus conocimientos, la fabricación de herramientas de sistemas de información para aumentar el flujo de conocimiento en la empresa. Con el uso de tecnologías de la información eficiente puede acelerar el servicio de las necesidades de información para gestionar el negocio y aumentar la competitividad (p.7).

A tal efecto, la gestión del conocimiento se instituye “como fundamento para crear e implementar procesos internos enfocados en el uso de la tecnología y como vehículo para generar una administración pública enfocada en el ciudadano” (Castillo et al., 2021, p.7).

Especialmente, en el ámbito de control interno, la tecnología de información y comunicación incluye procesos de obtención, creación, cómputo, almacenamiento, modificación, manejo, movimiento, trasmisión, recepción, distribución, intercambio, visualización, control y administración, en formato electrónico, magnético, óptico o cualquier otro medio similar o equivalente que se desarrollen en el futuro, que involucren el uso de dispositivos físicos y lógicos (Contraloría General de la República Bolivariana de Venezuela, Normas Generales de Control Interno, 2016, artículo 4).

Por otra parte, en el contexto de la Administración Pública venezolana y, específicamente, en el proceso de evolución o cambio del estado, según lo expresado por Durán (2018), “las tecnologías de información han transformado radicalmente los modos de vida y trabajo” (p.81). En este contexto, la gestión del conocimiento ha traído consigo instrumentos en cuanto a requerimientos para atender la transformación digital de la Administración Pública.

En armonía con lo anterior, vale resaltar la identificación con los argumentos de Munuera (2016, citado por Trujillo y Álvarez, 2021), el cual expresa que, “en la Administración Pública, la tecnología nos permite tener más información que nunca, compartirla con más facilidad, gestionarla y procesarla con más eficacia y prestar así un mejor servicio a la sociedad” (p.50). Ello se ha debido a la necesidad de atender a un proceso reconocido de transformación, en cuanto al servicio público, la toma de decisiones más efectiva apoyada en datos, los requerimientos de transparencia en la información, etc. Y, precisamente acá la gestión del conocimiento tiene un importante rol a cumplir.

Lo anterior, incluso, se relaciona con la avanzada en cuanto al gobierno electrónico, el cual contempla la incorporación de las tecnologías de la información y comunicación en la transformación del Estado, pues “se modifican sustancialmente los mecanismos de relación entre el estado y los ciudadanos en cuanto usuarios de los servicios públicos” (Rivera, 2006, p.259).

Así entonces, “la construcción del gobierno digital constituye, en suma, un gran esfuerzo de innovación institucional y de transformación de las entidades públicas” (ibíd., pp. 259-260). Ello implica a la vez la transformación de sus procesos, procedimientos y estructuras organizativas.

Adicionalmente, y fundamentalmente en materia de valoración de riesgos, se requiere determinar la necesidad de implementar sistemas de información que apoyen y gestionen los posibles riesgos presentes en las organizaciones, los cuales se originen por las actividades operativas y financieras que las integran. De allí, el requerimiento de la recopilación de datos y su procesamiento, en función de obtener los posibles escenarios y así contribuir a la adecuada toma de decisiones, por parte de las máximas autoridades de las instituciones. (Torres y Lamenta, 2015).

De todo lo anterior se infiere la función de las tecnologías de información, en cuanto a la valoración del riesgo, asociado al ambiente de control interno en la Administración Pública venezolana.

8. A manera de conclusión

Se deja sentado a lo largo del artículo que, en el proceso de transformación de la Administración pública venezolana, las estrategias de gestión del conocimiento deben convertirse en la asistencia y camino de mejora y consecución de sus objetivos. Específicamente, en tal proceso de transformación, las tecnologías de información deben acompañar los cambios en el modo de trabajar y en la forma de alcanzar su eficiencia.

Y, particularmente, ante la adopción por parte de las organizaciones de la Administración Pública, de las Normas Generales de Control Interno basadas en el modelo COSO, se exige implementar sistemas de información que permitan gestionar el conocimiento, en tanto la valoración de los posibles riesgos presentes en la Administración Pública, a partir de sus actividades y requerimientos contenidos en el modelo COSO. Para esto, se requiere la interacción entre la gestión del conocimiento y las tecnologías de la información, en dos sentidos: desde lo tecnológico se gestiona conocimiento y desde éste se genera tecnología.

9. Referencias

Aguilar, L. (2020a). *La Gestión del Conocimiento en la Administración Pública: Una introducción*. Capítulo 8. [En línea]. Recuperado de: <https://clad.org/wp-content/uploads/2020/07/GC-AP-Aguilar-jul2020-INAP-ES.pdf>.

- Aguilar, L. (2020b). *Gestión del conocimiento y gobierno contemporáneo*. Asistente Editorial: Martha Yolanda Ávila de Quilatán. [En línea]. Recuperado de: <https://clad.org/luis-aguilar-gestion-del-conocimiento-y-gobierno-contemporaneo/>.
- Cárcamo, H. (2005). Hermenéutica y análisis cualitativo. *Revista Cinta Moebio*, N° 23, pp. 204-216. [En línea]. Recuperado de: <https://cintademoebio.uchile.cl/index.php/CDM/article/view/26081/27386>.
- Castillo, G.; González, V.; Soto, M. y Guerrero, J. (2021). Gestión del conocimiento en la administración pública. *Revista Multidisciplinaria Ciencia Latina*, 5(5), pp. 1-16. [En línea]. Recuperado de: <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/865>.
- Chávez, E.; Rojas, L.; Antiona, D.; Chávez, M. (2021). Gestión Del Conocimiento En La Administración Pública: Una Revisión Sistémica. *Revista Iberoamericana de la Educación*, Vol. Especial 1 2021. [En línea]. Recuperado de: <https://www.revista-iberoamericana.org/index.php/es/article/download/89/197>.
- Contraloría General de la República Bolivariana de Venezuela (2016). *Normas Generales de Control Interno*. 16 de diciembre de 2015. Resolución N° 01-00-000619. Gaceta Oficial N° 40851, 18 de febrero 2016. [En línea]. Recuperado de: http://www.cgr.gov.ve/site_content.php?Cod=050.
- Durán, A. (2018). El nuevo enfoque de riesgo en control interno de la administración pública venezolana. *Revista Sapienza Organizacional*, 5 (9) pp. 81-104. [En línea]. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/journal/5530/553056570005/html/>.
- García-Holgado, A.; Cruz, J. y García-Peñalvo, F. (2015). *Análisis comparativo de la gestión del conocimiento en la administración pública española*. III Congreso Internacional sobre Aprendizaje, Innovación y Competitividad (CINAIC). Octubre, 14-16. [En línea]. Recuperado de: https://knowledgesociety.usal.es/system/files/20151014_CINAIC15_Arti%CC%81culo.pdf.
- Gessi, N.; Nüske, M.; Thesing, N.; Allebrandt, S. y Baggio, D. (2017). Gestión del conocimiento en la administración pública de los municipios de la Región de la Gran Santa Rosa/RS. *Revista Espacios*, 38(17), pp. 1-14. [En línea]. Recuperado de: <https://www.revistaespacios.com/a17v38n17/a17v38n17p14.pdf>.
- López, F. (2002). El análisis de contenido como método de investigación. *Revista de Educación*, XXI (4), pp. 167-179. [En línea]. Recuperado de: <http://rabida.uhu.es/dspace/bitstream/handle/10272/1912/b15150434.pdf>.
- Mendoza, W.; Delgado, M.; García, T.; Barreiro, I. (2018). El control interno y su influencia en la gestión administrativa del sector público. *Revista Científica Dominio de las Ciencias* 4(4), pp. 206-240. [En línea]. Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6656251>.
- Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la

- Cultura (2005). *Hacia las sociedades del conocimiento*. Informe mundial de la UNESCO. Ediciones UNESCO. [En línea]. Recuperado de: <https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000141908>.
- Pardo, S.; Coronel, J.; Bertone, R.; Thomas, P. (2013). *Gestión del conocimiento: un enfoque aplicado en la administración pública*. XVIII Congreso Argentino de Ciencias de la Computación. [En línea]. Recuperado de: <http://sedici.unlp.edu.ar/handle/10915/31302>.
- Rivera, E. (2006). Concepto y problemas de la construcción del gobierno electrónico. Una revisión de la literatura. *Revista Gestión y Política Pública*, XV (2), pp. 259-305. [En línea]. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/133/13315202.pdf>.
- Santa Cruz, M. (2014). *El control interno basado en el modelo COSO*. Universidad Peruana Unión. *Revista de Investigación de Contabilidad*, pp.36-42. [En línea]. Recuperado de: https://revistas.upeu.edu.pe/index.php/ri_vc/article/view/832.
- Serrano, J. (2016). *El control interno de la Administración Pública: ¿elemento de estancamiento o desarrollo organizacional?*. (1ra. ed.). México: D3 Ediciones SA de CV. [En línea]. Recuperado de: http://archivos.diputados.gob.mx/Centros_Estudio/UEC/prods/EL%20CONTROL%20INTERNO%20DE%20LA%20ADMINISTRACION%20PUBLICA.pdf.
- Torres, K.; Lamenta, P. (2015). La gestión del conocimiento y los sistemas de información en las organizaciones. *Revista Científica Electrónica de Ciencias Gerenciales*, N° 32 (año 11), pp. 3-20. [En línea]. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/pdf/782/78246590001.pdf>.
- Trujillo, F. y Álvarez, D. (2021). Transformación digital de la administración pública: ¿Qué competencias necesitan los empleados públicos? *Revista Gestión y Análisis de Políticas Públicas*, Noviembre 2021, pp. 49-67. [En línea]. Recuperado de: https://www.researchgate.net/publication/356515961_Transformacion_digital_de_la_administracion_publica_Que_competencias_necesitan_los_empleados_publicos.