

La gestión de la información y del conocimiento en empresas industriales

Information and knowledge management in industrial business

VÁSCONEZ - BARRERA, Fabián ¹

OLEAS LÓPEZ, Mauricio ²

BASTIDAS, Fabián E. ³

VÁSQUEZ, Ubaldo P. ⁴

CONDO, Luis ⁵

Resumen

Actualmente se prioriza la información como un capital muy importante de las empresas por lo cual se desea saber cuan importante la gestión de la información y conocimiento en empresas industriales. Para lo cual se realizó análisis documental sobre la importancia de la gestión de la información en empresas industriales y una visión de la realidad ecuatoriana. Concluyendo que la gestión del conocimiento adquiere un papel central generando ventajas competitivas a las empresas industriales frente a sus más fuertes competidores.

Palabras clave: gestión del conocimiento, gestión de la información, empresas industriales. TICs

Abstract

Currently, information is prioritized as a very important capital of companies, so you want to know. Is information and knowledge management important in industrial business. For which documentary analysis was carried out on the importance of information management in industrial companies and a vision of Ecuadorian reality. Concluding that knowledge management acquires a central role generating competitive advantages for industrial business over their strongest competitors.

Key words: knowledge management, information management, industrial business, tics

¹ Docente Ocasional. Facultad de Ciencias Pecuarias . Escuela Superior Politécnica de Chimborazo. fvasconez@esPOCH.edu.ec

² Docente Ocasional. Facultad de Ciencias Pecuarias . Escuela Superior Politécnica de Chimborazo. joleasl@esPOCH.edu.ec

³ Docente Ocasional. Facultad de Mecánica. Escuela Superior Politécnica de Chimborazo. fbastidas@esPOCH.edu.ec

⁴ Docente Ocasional. Unidad de admisión, nivelación y registro. Universidad Estatal Amazónica. up.vasquezs@uea.edu.ec

⁵ Docente Ocasional. Facultad de Socio ambientales. Universidad Regional Amazónica. luis.condo@ikiam.edu.ec

1. Introducción

Dentro de sociedad actual se prioriza la información como un capital muy importante de las empresas e inclusive de la humanidad, varios autores señalan que el Capital Intelectual que “está constituido por todos aquellos conocimientos o ideas que poseen los miembros de una empresa y que son puestos en práctica para contribuir a darle ventajas competitivas dentro del mercado en que se desenvuelve”. Edvinsson y Malone, (1998), (Stewart, 1998), (Roos et al, 2001), (Román, 2004). Manifestando de esta manera la importancia no solo de los bienes materiales sino también de la información plasmados en conocimientos e ideas.

Una vez que se genera la información y conocimiento en la industria “es muy importante mantener y preservar dicha información... ...para garantizar que no exista contaminación, daño, alteración o manipulación.... ...y de esta forma mantener la confiabilidad...” (Molina, 2017) de la información y que esta pueda ser utilizada de manera correcta para el crecimiento de las empresas industriales.

De Giusti (2016) sobre la información y el conocimiento afirma que:

“En la actualidad, los recursos que se generan como resultado de los conocimientos de las personas y de sus expresiones “nacen”, cada vez más, en formas digitales, sean de carácter cultural, educativo, o engloben información de diferentes áreas del saber... Los productos de origen digital pueden no contar con un respaldo físico, por ejemplo, en papel.

Muchos de estos recursos son valiosos y constituyen un verdadero patrimonio a conservar a futuro para la sociedad. Es necesario asegurar que estén disponibles y sean accesibles a largo plazo” (De Giusti, 2016)

En la actualidad para las empresas es imposible tener éxito sin el apoyo de las tecnologías de información y comunicación (TIC), ya que estas ayudan a mejorar el rendimiento de las empresas siendo más eficientes y reduciendo trabajo para la mano de obra directa, de igual manera accesibilidad en la información para la buena toma de decisiones. (Saavedra, M., y Tapia, B., 2013)

Con base a los antecedentes dados y basándonos en estas necesidades surge el interrogante: ¿Es importante la gestión de la información y del conocimiento en empresas industriales?

2. Metodología

Para la realización de investigación se utilizó como punto de partida un análisis documental exhaustivo de la gestión de la información y del conocimiento. A continuación, se llevó a cabo el análisis sobre la importancia de la gestión de la información en empresas industriales y finalmente se da una pequeña visión de la realidad ecuatoriana en el tema propuesto. En la tabla 1 se pueden observar con mayor detalle los aspectos considerados en la metodología utilizada en la presente investigación.

Tabla 1
Metodología

ASPECTO	EXPLICACIÓN
Preguntas que investigar	Esta investigación busca responder a las siguientes preguntas de investigación: ¿Es importante la gestión de la información y del conocimiento en empresas industriales?
Estrategias de investigación	Área: gestión de la información, empresas industriales, Información, Información en las empresas. Propósito de la búsqueda: Determinar la importancia de la gestión de la información y del conocimiento en empresas industriales
Fuentes de información	Tesis, Artículos científicos, Libros, Ponencias
Motores de búsqueda	IEEE Xplorer Google Scholars Scopus
Criterios de búsqueda	'Gestión de la información', 'gestión del conocimiento', 'tics en las empresas', 'tics en empresas ecuatorianas'.
Criterios de Inclusión	Documentos que contienen información sobre la importancia de la gestión de la información y del conocimiento. Documentos que contienen información la gestión de la información y del conocimiento en empresas industriales.
Criterios de Exclusión	Se excluyen los documentos que no contienen información sobre la importancia de la gestión de la información y del conocimiento. Documentos que no contienen información la gestión de la información y del conocimiento en empresas industriales.
Evaluación del contenido de los criterios	Exactitud, objetividad, cobertura, relevancia de acuerdo con las preguntas de investigación. Se investiga en la cadena de autores que han hecho contribuciones a los ítems vistos.
Análisis de la información	Se proporciona una visión general de la gestión de la información y del conocimiento y su importancia en empresas industriales, se da una pequeña visión de la realidad ecuatoriana.

Fuente: los autores

3. Resultados

Al analizar diferentes textos resultado de la aplicación de la metodología descrita anteriormente podemos encontrar los siguientes criterios sobre la importancia de la gestión de la información y del conocimiento en empresas industriales:

3.1. La importancia de la información

La sociedad actual está centrada en la importancia de la información, día a día producimos cientos de documentos con información relevante para nuestra cultura, educación, trabajo, tecnología y en general información que aplicamos para nuestro estilo de vida. "La sociedad de la información en la actualidad constituye

una forma de organización social entorno a las tecnologías de la información y comunicación" (CEPAL, 2003) por lo cual la sociedad es "una trama de relaciones sociales" (Redón, 2001) entendiéndose que las relaciones sociales basadas en internet no son únicamente las personas interconectadas, sino también el sistema que aloja y brinda los servicios requeridos, (Valenzuela A., 2013) así como también la información que es transmitida por dicho sistema.

Redón (2001) define sobre las sociedades de la información "Desde un enfoque holístico es el conjunto de relaciones sociales en un espacio social (institucionalidad) altamente dinámico, abierto, globalizado, que se apoyan y realizan por medio de la información; que es igualmente dinámica, abierta, globalizada, tecnologizada además de mercantilizada. Es así, que los individuos para existir, deben ser receptores, transmisores, consumidores y una elite de creadores de este tipo de información". (Redón Rojas, 2001) Recalcando de esta manera la trascendencia e importancia de la información en nuestra sociedad actual.

La sociedad del conocimiento resalta el hecho de que la información que poseen las empresas acerca de sus clientes, productos y proveedores es uno de los recursos más valiosos que poseen, la implementación e introducción de TICS dentro de los procesos de producción es clave para el incremento de la competitividad y es por lo que estas son actualmente las mejores herramientas que tienen las organizaciones para enfrentar este contexto. (Botello, Pedraza, y Contreras, 2015).

3.2. Importancia de la gestión de la información y del conocimiento.

El mundo está pasando por una etapa de transición en el entorno económico en el que la gestión proactiva del conocimiento adquiere un papel central para la competitividad de las organizaciones Gessi, N., et al., (2017). En la actualidad para las empresas es imposible tener éxito sin el apoyo de las tecnologías de información y comunicación (TIC), ya que estas ayudan a mejorar el rendimiento de las empresas siendo más eficientes y reduciendo trabajo para la mano de obra directa, de igual manera brinda accesibilidad a la información para la buena toma de decisiones. Saavedra, M., y Tapia, B., (2013)

A pesar de que el conocimiento no se establece como la propiedad de las organizaciones, la aparición de nuevos productos y servicios está directamente vinculado con el rendimiento creativo de las personas que trabajan en ellas, el conocimiento de cada individuo y el intercambio de conocimientos. Este intercambio de conocimiento se produce, por lo general, en la realización práctica de la propia obra. Gessi, N., et al., (2017)

Según Farías-Martínez et al., (2017) las TIC en las empresas generan grandes impactos en las actividades o procesos, permitiendo a su vez la automatización de las operaciones y la reducción del trabajo humano dando la posibilidad de presentar resultados sin errores, es decir la empresa que incorporen la tecnología en sus actividades llegan a ser más competitivas, a su vez brindan servicios para que las empresas entablen relación directa con el cliente siendo este un factor positivo y punto de estrategia para el buen desarrollo de la misma. Farías Martínez, (2017)

El creciente desarrollo de las tecnologías de la información y comunicación está afectando a todas las organizaciones, que se refleja en la forma de producción de bienes y servicios. Esto ocurre ya que el mercado está cada vez más globalizado, el ciclo de vida de los productos es más corto, las preferencias de los consumidores más elaboradas y los límites de tiempo y la distancia más pequeños (Barros, 2008).

El objetivo principal de toda empresa es maximizar sus ingresos económicos para ser líderes en el mercado por lo que adoptan sistemas tecnológicos. "Prueba de ello es el incremento sustancial de adquisiciones de paquetes

de software empresarial tales como el ERP (Enterprise Resource Planning), con el que los directivos de las empresas esperan tener integradas todas las áreas” apostando por la gestión del conocimiento para el desarrollo de su empresa. (Quispe-Otacoma, (2017).

“Un Enterprise Resource Planning es un conjunto de programas que cumplen las características de ser un sistema integrado parametrizable y práctico. Permitiendo compartir datos entre los miembros de la organización, facilitando la producción y el acceso a la información en tiempo real” Acosta et al., (2017)

En la actualidad un ERP es una necesidad, más aún cuando el volumen de información aumenta cada vez más y las decisiones se toman en base a información, por lo cual se debe realizar una adecuada gestión de la información y del conocimiento que puede generar la información.

Es indudable el ambiente competitivo en el que se desenvuelven las empresas, sobre todo las empresas industriales, por lo cual se requiere de promover los procesos y actividades de negocio que generen ventajas competitivas de las empresas industriales ante sus más fuertes competidores. Un elemento que interactúa estrechamente con los datos y la información es el conocimiento. Es designado como un factor de transformación entre los datos y la información. Es el elemento intangible que maneja, organiza y da forma a los datos. (Gessi, N., et al., (2017)

Las Tecnologías de Información y Comunicación son consideradas como componentes interrelacionados que capturan, almacenan, procesan y distribuyen la información para apoyar la toma de decisiones, el control, análisis y visión institucional (Solkolova MV, et al.,(2011)

Las empresas requieren aún más herramientas que les proporcionen control y centralización de su información, con el fin de tomar las mejores decisiones para sus procesos y estrategias empresariales Calderón Amaya y JL, Rodríguez Monroy C., (2012). Los ERP son una solución robusta para aquellas empresas industriales que buscan una solución universal a la centralización de información oportuna, veraz y precisa (MIPRO, 2011).

La gestión de la información busca el camino hacia la excelencia para desenvolverse en un mundo altamente competitivo, globalizado y tecnológico. Al mando de la gestión está un líder que impulsa el logro de resultados positivos eficientes, eficaces, económicos, ecológicos y éticos que aporten al bienestar de los clientes internos y externos, Obasanet al., (2012) basados en la información de la empresa.

En las empresas actuales son numerosos los datos que se ignoran o no adquieren valor por la falta de procesos y mecanismos efectivos, eficaces y eficientes de gestión de información Caro, et al., (2013). Esta situación ocasiona que dichas entidades no aprovechen posibilidades de éxito y de desarrollo asociadas a la actual sociedad de la información. Vásquez-Rizo y Gabalán-Coello, (2015).

El conocimiento de la empresa es el resultado de las interacciones que se producen en el entorno empresarial y se desarrollan a través de procesos de aprendizaje. El conocimiento también puede ser entendido como una información asociada a la experiencia, la intuición y los valores (Fleury, 2003).

La gestión de información permite a las empresas industriales encontrar elementos diferenciales Arévalo, (2007), identificando y articulando aquellos datos relevantes que por alguna razón se encuentran dispersos en su estructura. Dicho proceso exige que las entidades desarrollen, adquieran e implementen mecanismos que les posibiliten su gestión, con la intención de encontrar aquel valor agregado Da Silva-Farias y Bizello, (2016) que se puede convertir en ventaja competitiva Páez-Veracierta, (2017).

Según Kaplan y Norton (1997) un cambio radical en el pensamiento de gestión fue la transformación del papel de los empleados, que pasó de proveedor de la fuerza física a analizador de datos abstracto, capturados en entornos automatizados. Este cambio de perspectiva implica una cuidadosa selección, la búsqueda de empleados con mayor capacidad de análisis. Kaplan, y Norton, (1997)

Inicialmente, este proceso de gestión de información debe empezar por identificar aquellos datos clave, que pueden convertirse en valiosa y estratégica información (Hlava, 2016). Elementos cuya recopilación, almacenamiento, articulación y transferencia pueden entregarle a la organización mayores posibilidades de éxito en su campo de desempeño (Tenorio-Adame, 2012).

La tecnología por si sola no transforma una empresa en creadora de conocimiento, así como los sistemas de información sólo pueden ser útil si los datos, la información y las bases de conocimiento que los alimentan son fiables, pertinentes y actualizados Davenport & Prusak, (1998).

La gestión del conocimiento se encarga del proceso de localizar, organizar, transferir y utilizar la información de la organización es esencial que la gente conoce el capital intelectual que pertenece, que añaden valor a la información, transformarla en conocimiento que contribuya al proceso de innovación y los productos, por lo que la empresa competitiva y asegurar su supervivencia en el mercado. Gessi, N., et al., (2017)

Todo esto, en concordancia con el ciclo de vida de la información, propuesto por Wilson (2005), que trata sobre el proceso de tratamiento de la información fundamentado en su creación, gestión (adquisición, organización, almacenamiento, recuperación, acceso y disseminación) y uso, para, a partir de sus buenas prácticas, lograr la alfabetización informacional de la entidad que la contiene y, con ello, la toma acertada de decisiones (Oltra-Comorera, 2012; Morales, 2014; Kim, et al., (2016).

Es entonces a través de este tipo de modelos, aplicados en entornos controlados (Conde y Castañeda, 2014), que las IES pueden contar con herramientas confiables e importantes para la recopilación, ordenamiento y distribución de su información, de tal manera que puedan definir líneas de base, niveles comparativos, proyecciones y condiciones de valoración, entre otros aspectos, en función de la consolidación de verdaderos sistemas de gestión de información, tendientes a la pronta y efectiva caracterización de la institución y a su identificación y generación de valor diferencial Fernández-Lamarra, (2014); Didriksson-Takayanagui, (2015); Mohapatra, et al., (2016).

La inversión, aplicación, uso e impacto de las TICS dentro del ámbito empresarial imprimen la diferencia entre el éxito y el fracaso de las organizaciones; es importante contar con un completo análisis de inversión para la adopción y uso de las TICS, las mismas que pueden otorgarles a las empresas la capacidad de responder con más rapidez, menor costo y mayor calidad a las exigencias del entorno comercial. (Estrada y León, 2013, p. 638).

A nivel de las empresas industriales, se requiere de un proceso de maduración en el uso de TICS, que pasa de la simple utilización con impactos productivos no significativos, hasta el uso y aprovechamiento que transforma sus procesos productivos, de negocio y de toma de decisiones. Díaz, (2017)

De esta manera, se demostró la importancia de contar en las instituciones con mecanismos válidos, confiables, efectivos, en lo posible objetivos, operables y funcionales, basados en la construcción de indicadores y de un modelo que los contenga sistémica y sistemáticamente, para que dichas entidades puedan cumplir acertadamente con el ciclo de vida de la información, en aras de una correcta gestión de su capital informacional. Proceso a través del cual pueden llegar a reconocerse a sí mismas, en términos de sus falencias, virtudes y

posibilidades de desarrollo, con la intención de tener un mejor desempeño y responder a las exigencias de su contexto. (Vásquez, J. et al. (2019).

3.3. Inversión empresarial en las Tics En el Ecuador

Con base a los apartados anteriores la inversión en tecnología significa una estrategia importante para una empresa industrial, dota de competitividad y da herramientas enfocadas a aprovechar las oportunidades de desarrollo que se presentan en el entorno. El éxito empresarial depende de la buena gestión de las tecnologías de la información y comunicación, tratando de integrar de forma efectiva el conocimiento de la empresa con la tecnología como parte de la innovación en el modelo de negocio formando de esta manera la gestión de la información y del conocimiento.

Pese a eso en Ecuador la inversión en tecnología es aún escasa, Esto ha generado graves consecuencias con respecto al desarrollo de las empresas industriales, ya que la falta de inversión no ha permitido avanzar de una manera óptima en el mercado competitivo a nivel mundial. Ecuador se encuentra en una notoria desventaja con otros países, generando un gigantesco abismo frente a estos, lo que ha incrementado la dependencia tecnológica por la escasa innovación que posee el país. Costa, M., et al., (2018)

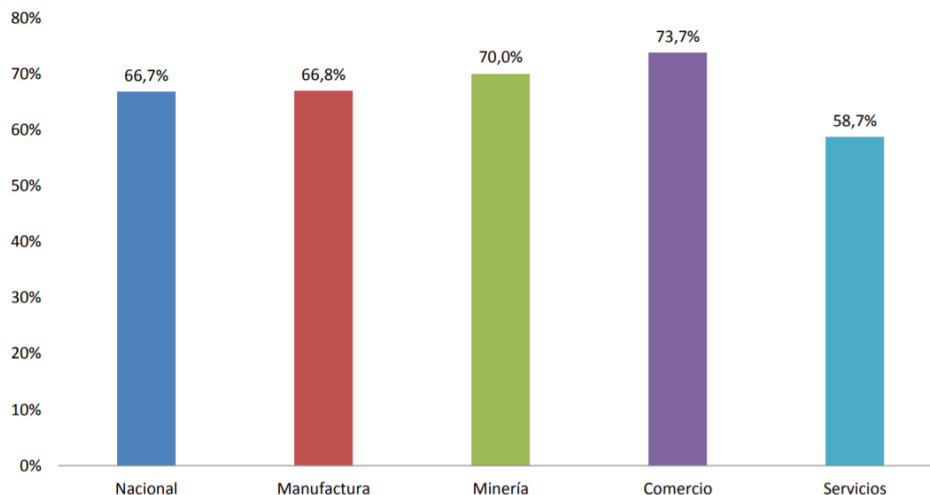
Según el INEC al 2018 existieron 899208 empresas las cuales se distribuyen como indica la tabla 2. De la totalidad de empresas del 2015 el 66,7% de empresas investigadas invierten en TIC. De esta distribución el 73,7% de las empresas dedicadas al comercio invierten en TIC, mientras que el 58,7% de las empresas de servicios lo hacen (INEC, 2018). En la figura 1 se evidencian los porcentajes de inversión en TIC. (INEC, 2015)

Tabla 1
Distribución de las empresas

Sector Económico	No. Empresas
Servicios	383.582
Comercio	314.127
Agricultura, ganadería, silvicultura y pesca	93.336
Industrias Manufactureras	75.364
Construcción	30.826
Explotación de Minas y Canteras	1.973
Total	899.208

Fuente: INEC 2018

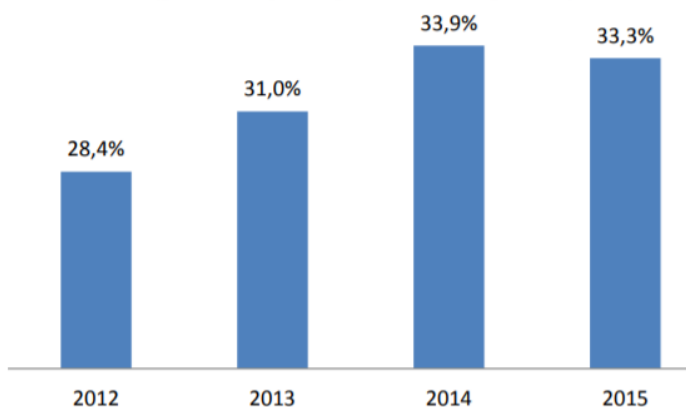
Figura 1
 Porcentaje de empresas que realiza inversión en TIC, según sector económico



Fuente: INEC 2015

El 96,6% de las empresas investigadas por el INEC en el 2015 cuentan con acceso a internet, pero a penas el 33,3% utiliza en internet para el desarrollo de sus labores. En la figura 2 se puede visualizar la evolución del 2012 al 2015 de la utilización del internet en la industria para el desarrollo de sus labores. (INEC, 2015)

Figura 2
 Evolución del 2012 al 2015 de la utilización del internet en la industria para el desarrollo de sus labores



Fuente: INEC 2015

En el 2015, de las empresas que tienen conexión a internet, el 98,1% utilizan navegadores de código abierto, el 56,5% utilizan aplicaciones ofimáticas de código abierto, el 30,0% sistemas operativos de código abierto y el 29,4% otro tipo de software de código abierto. En el 29,4% se toma en consideración al Enterprise Resource Planning ERP. (INEC, 2015).

4. Conclusiones

El mundo está pasando por una etapa de transición en el entorno económico en el que la gestión del conocimiento adquiere un papel central para la competitividad y que genera ventajas competitivas ante sus más fuertes competidores.

Las empresas industriales requieren herramientas que les proporcionen control de la información, para llegar a tomar decisiones acertadas en bien de la empresa y estableces mejores procesos y estrategias empresariales acordes a las necesidades de sus clientes y las fortalezas que posee la empresa

La gestión de la información busca la excelencia para que la empresa se desenvuelva de la mejor manera en un mundo competitivo, globalizado y tecnológico. Dicha gestión debe conducir a transformar a la información en conocimiento, un conocimiento enfocado a aprovechar las posibilidades de éxito y el desarrollo empresarial

Pese a que en el Ecuador el 66,7% de empresas invierten en TIC apenas el 33% de sus trabajadores utiliza el internet como una herramienta de trabajo

Las empresas industriales para sobresalir frente a su competencia deben tomar en consideración que la inversión en TICs no significa solo comprar software y hardware, sino también tener sistemas de gestión que basados en las TICs y capacitar a su personal en su uso para la correcta gestión de la información y del conocimiento.

Referencias bibliográficas

- Acosta Vega, R., Ospino Ayala, Ó., & Valencia Espejo, V. (2017). Diseño de un sistema de planificación de recursos empresariales (ERP) para una microempresa. doi:13.1.2017.08
- Arévalo, J. A. (2007). Gestión de la Información, gestión de contenidos y conocimiento. En: II Jornadas de Trabajo del Grupo SIOU. Evento llevado a cabo en Salamanca, España.
- Barros, C. C. S. (2008). Gestão do Conhecimento na Administração Pública. Curitiba, Instituto Municipal de Administração Pública - IMAP.
- Botello Peñaloza, H. A., Pedraza Avella, A. C., & Contreras Pacheco, O. E. (2015). Análisis empresarial de la influencia de las TIC en el desempeño de las empresas de servicios en Colombia. REVISTA VIRTUAL universidad Católica del Norte, 2(45), 3-15
- Calderón Amaya JL, Rodríguez Monroy C. (2012) Un enfoque gerencial de factores críticos para el éxito de los sistemas de información en la Pyme metalmeccánica venezolana» enero-marzo. Contaduría y Administración. 57(1):79-102. ISSN 0186-1042. DOI
- Caro, A., Fuentes, A., y Soto, M. A. (2013). Desarrollando sistemas de información centrados en la calidad de datos. Ingeniare: Revista Chilena de Ingeniería, 21(1), 54-69.
- Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL). Los caminos hacia una sociedad de la información en América Latina y el Caribe. Santiago de Chile: Naciones Unidas, 2003.
- Conde C., Y. A., y Castañeda Z., D. I. (2014). Indicadores de aprendizaje organizacional en grupos de investigación universitaria. Diversitas: Perspectivas en Psicología, 10(1), 45-56.

- Costa, M., Armijos, V., Loaiza, f., Aguirre, G., (2018), Inversión en TICS en las empresas del Ecuador para el fortalecimiento de la gestión empresarial Periodo de análisis 2012-2015. Revista Espacios. Vol 39 (N°47) Pág 5.
- Da Silva-Farias, M. C. Q., y Bizello, M. L. (2016). Memória e representação: reflexões para a organização do conhecimento. *Scire*, 22(2), 99-106.
- Davenport, T. H., & PRUSAK, L. (1998). *Ecologia da informação*. São Paulo: Futura.
- De Giusti, Marisa Raquel (2016). "Las dificultades de la preservación digital: problemas, desafíos y propuestas para los repositorios." VI Conferencia Internacional BIREDIAL-ISTEC (San Luis Potosí, México, 17 al 19 de octubre).
- Díaz Rodríguez, L. (2006). Gestión del conocimiento y tecnología de información y comunicaciones. *Revista Escuela de Administración de Negocios*, (58), 41-59.
- Didriksson-Takayanagui, A. (2015). *El futuro anterior. La Universidad como sistema de producción de conocimientos, aprendizajes e innovación social*. Buenos Aires, Argentina: Consejo Latinoamericano de Ciencias Sociales – CLACSO.
- Edvinsson, L. y Malone, M. (1998). "El capital intelectual". Bogotá: Norma
- Estrada Hernández, J. A., y León Robaina, R. (2013). La integración de las tecnologías de información y comunicación en la gestión empresarial. *Santiago*, 132, 634-646.
- Farías Martínez, G., Elizondo Montemayor, T., & Cruz Torres, E. (2017). *Gestión estratégica y efectividad en las tecnologías de información: reto para la profesión contable*.
- Fernández-Lamarra, N. (2014). *Universidad, sociedad y conocimiento reflexiones para el debate*. *Avaliação: Revista da Avaliação da Educação Superior (Campinas)*, 19(3), 663-687.
- Fleury, M. T. L. (2003). *Gestão estratégica do conhecimento*. São Paulo: Atlas.
- Gessi, N., Nüske, M., Thesing N., Allebrandt, S., Baggio, D., (2017) *Gestión del conocimiento en la administración pública de los municipios de la Región de la Gran Santa Rosa/RS*. *Revista Espacios*. Vol 38 (N°17) Pág 14.
- Hlava, M. M. K. (2016). The data you have... Tomorrow's information business. *Information Services & Use*, 36(1/2), 119-125
- Instituto nacional de estadística y censos del Ecuador INEC, (2015). *Tic empresas 2015*
- Instituto nacional de estadística y censos del Ecuador INEC, (2018). *Principales Resultados DIEE 2018*
- Kaplan, R. S., & Norton, D. P. (1997). *A Estratégia em Ação: Balanced Scorecard*. Rio de Janeiro: Campus.
- Kim, S. H., Mukhopadhyay, T., y Kraut, R. E. (2016). When does repository KMs use lift performance? The role of alternative knowledge sources and task environments. *MIS Quarterly*, 40(1), 133-156.
- Ministerio de Industrias y, Sistema de Gestión de Recursos Empresariales, MIPRO (2011), *Productividad*, Quito, Ecuador.

revistaESPACIOS.com



This work is under a Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International License

- Mohapatra, S., Agrawal, A., y Satpathy, A. (2016). Knowledge management cycles. En: S. Mohapatra, S. Agrawal, y A. Satpathy (Ed.). *Designing knowledge management-enabled business strategies. A top-down approach* (pp. 13-29). Gewerbestrasse: Springer International Publishing.
- Molina-Granja, F. T. (2017). "Modelo conceptual de preservación digital aplicable a la mejora de la preservación de evidencia digital en instituciones de investigación criminal" (Tesis Doctoral). Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima.
- Morales C., J. T. (2014). De la búsqueda de la verdad a la gestión del conocimiento: la Universidad del siglo XXI. *Paradigma*, 35(2), 7-27.
- Obasan Kehinde A, Soyebó Yusuf A. (2012), Management information system as a catalyst to organizational performance in the 21st century: a study of selected banks in Nigeria. *American Journal of Business and Management*. 1(1):12-7. ISSN 1058-6407.
- Oltra-Comorera, V. (2012). La complejidad del conocimiento: retos para su eficaz creación y transferencia en la organización innovadora. *Estudios Gerenciales*, 28, 57-80.
- Páez-Veracierta, J. G. (2017). La teoría de la acción y la ética investigativa en la recogida de datos. *Aposta. Revista de Ciencias Sociales*, 72, 181-201.
- Quispe-Otacoma, A., Padilla-Martínez, M., Telot-González, J., & Nogueira-Rivera, D. (2017). Tecnologías de información y comunicación en la gestión empresarial de pymes comerciales
- Redón Rojas MA. Un análisis del concepto de sociedad de la información desde el enfoque holístico. *Información, Cultura y Sociedad* 2001;(4):16.
- Román, N. (2004). "Capital intelectual: generador de éxito en las empresas". *Visión Gerencial*, (2), 67-79.
- Roos, J., Roos, G., Dragonetti, N. y Edvinsson, L. (2001). "Capital Intelectual". Paidós. Buenos Aires
- Saavedra García, M.L., & Tapia Sánchez, B. (2013). El uso de las tecnologías de información y comunicación TIC en la micro, pequeñas y medianas empresas (MIPyME) industriales mexicanas
- Solkolova MV, Fernández Caballero A, Gómez FJ. (2011) A review on frameworks for decision support systems for environmental domain. *Revista Eídos*. 2011;4(2):74-883. ISSN 1390-4990.
- Stewart, T. (1998). "La nueva riqueza de las organizaciones: el capital intelectual". Granica, Buenos Aires.
- Tenorio-Adame, M. M. (2012). Del derecho al acceso a la información al derecho a la protección de datos, el caso mexicano. *Revista de Derecho, Comunicaciones y Nuevas Tecnologías*, 8, 4-20.
- Valenzuela A., R. (2013). Las redes sociales y su aplicación. *Revista Digital Universitaria*, 14(4)
- Vásquez-Rizo, F. E., y Gabalán-Coello, J. (2015). Información y ventaja competitiva. Coexistencia exitosa en las organizaciones de vanguardia. *El Profesional de la Información*, 24(2), 149-156.
- Wilson's model. En: E. Fisher, S. Erdelez, y L. Mckechnie (Eds.). *Theories of information behavior* (pp. 31-36). Medford: Information Today, Inc.