

**Tipo de Publicación:** Artículo Científico

**Recibido:** 13/09/2022

**Aceptado:** 18/11/2022

**Autor:**

**Walter Humberto Navas Olmedo**

PhD en Administración

Universidad Nacional Mayor de San Marcos Perú

Doctor en Dirección de Empresas

Docente-Investigador Instituto Superior Tecnológico España

Ambato – Ecuador

Docente-Investigador Universidad Técnica de Cotopaxi

Latacunga – Ecuador

 <https://orcid.org/0000-0003-1057-3024>

E-mail: [walter.navas@iste.edu.ec](mailto:walter.navas@iste.edu.ec)

## **MODELO DE GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO PARA POTENCIAR EL CAPITAL INTELLECTUAL DE UNA EMPRESA, CASO DE ESTUDIO**

### **Resumen**

En la actualidad, la administración del conocimiento en las organizaciones ha roto paradigmas bajo la dinámica empresarial de las tecnologías de la información, ya que permiten establecer condiciones de implementación de la gestión del conocimiento, basadas en la explotación de las capacidades de cada uno de los miembros de la organización. Desde el punto de vista económico financiero, el problema se centra en el valor contable dado por la suma del valor de sus activos tangibles; sin embargo, los recursos intangibles cada vez son más importantes para las organizaciones, pero no todos aparecen valorados en la información financiera porque son difíciles de controlar y medir. Por lo cual, el objetivo de investigación se centra en diseñar un modelo de gestión del conocimiento para la empresa Aglomerados Cotopaxi S.A., para la optimización de la administración del capital intangible, Para ello, se empleó la investigación descriptiva y de campo, aplicadas a través de la encuesta la cual arrojó que el conocimiento alcanza la eficiencia cuando las actividades y los recursos relacionados se gestionan como un proceso, sin embargo este proceso actualmente se limita a la recolección y archivo de cierta información mas no a la difusión del mismo.

**Palabras clave:** modelo de gestión, capital intelectual, optimización, conocimiento, gestión administrativa.

## KNOWLEDGE MANAGEMENT MODEL TO ENHANCE THE INTELLECTUAL CAPITAL OF A COMPANY, CASE STUDY

### Abstract

Currently, the administration of knowledge in organizations has broken paradigms under the business dynamics of information technology, since they allow establishing conditions for the implementation of knowledge management, based on the exploitation of the capabilities of each of the members of the organization. From an economic-financial point of view, the problem centers on the book value given by the sum of the value of its tangible assets; However, intangible resources are increasingly important to organizations, but not all are valued in financial information because they are difficult to control and measure. Therefore, the research objective is to design a knowledge management model for the company Aglomerados Cotopaxi SA, for the optimization of intangible capital management. For this, descriptive and field research was applied through of the survey which showed that knowledge reaches efficiency when activities and related resources are managed as a process, however this process is currently limited to the collection and filing of certain information but not to its dissemination.

**Keywords:** management model, intellectual capital, optimization, knowledge, administrative management.

## INTRODUCCIÓN

En la actualidad, la administración del conocimiento en las organizaciones ha roto paradigmas bajo la dinámica empresarial de las tecnologías de la información, ya que permiten establecer condiciones de implementación de la gestión del conocimiento, basadas en la explotación de las capacidades de cada uno de los miembros de la organización. La característica principal de la gestión del conocimiento se relaciona con el aprendizaje continuo, donde además la información disponible sea aprovechada por los colaboradores en las distintas áreas funcionales, y aplicada a los varios procesos de la organización, hablando así de una optimización en la administración del capital intelectual.

Los elementos que caracterizan a la actual economía global son la era del conocimiento y la mentefactura (trabajador del conocimiento), en donde el capital intelectual se ha convertido en el factor estratégico del nuevo paradigma de la competitividad al ser inteligentes en la organización, flexibles en la producción y ágiles en la comercialización (Villarreal, 2003). Por ende, el concepto de capital intelectual (CI) representa un tema vigente y de relevancia en el campo de la investigación (Inkinen, 2015).

El desarrollo de un sistema de gestión del conocimiento al interior de una organización se traduce en recopilar, transmitir y preservar todos los conocimientos, permitiendo producir productos o

servicios de alta calidad, empleando de forma inteligente el conocimiento organizativo apoyándose en su talento humano generando ventajas competitivas. El estudio de las relaciones entre la innovación tecnológica y la gestión del conocimiento organizativo (GCO) es un campo de investigación en expansión en el ámbito de la dirección de empresas (Navas y Nieto, 2003),

Según Kershberg (2000), la crisis socioeconómica del mundo actual, ha provocado la necesidad de implementar a las organizaciones nuevas soluciones, criterios o enfoques para orientar tanto sus acciones como su pensamiento, con la finalidad de enfrentar estas situaciones de cambio de naturaleza compleja y responder ante ellos apropiadamente y para lo cual se necesitan nuevos modos de administrar el conocimiento organizativo. Dalkir (2011), menciona que el advenimiento de Internet y la World Wide Web permite tener fuentes inagotables de conocimiento para la sociedad. Los expertos anuncian que el amanecer de la era del conocimiento está suplantando a la era industrial, hace cuarenta años, casi la mitad de todos los trabajadores de los países industrializados hacían o ayudaban a hacer cosas; hoy esa proporción se ha reducido al 20% (Bart, 2000). En consecuencia, los cambios que se han acelerado por el efecto de las tecnologías de información y comunicación que han actuado como fuerzas dinamizadoras de la globalización son pilares en la construcción de la sociedad del

conocimiento.

Si se realiza un análisis en una empresa, desde el punto de vista económico financiero, el valor contable está dado por la suma del valor de sus activos tangibles; sin embargo, los recursos intangibles cada vez son más importantes para las organizaciones, pero no todos aparecen valorados en la información financiera porque son difíciles de controlar y medir (Funes, 2010). Si estos elementos no se miden no se pueden gestionar, es como trabajar a ciegas, sin conocer las potencialidades que se encuentran en la organización. (Kaplan y Norton, 2000).

Es así que la presente investigación plantea el diseño de un modelo de gestión del conocimiento, que permita optimizar la administración del capital intelectual de Aglomerados Cotopaxi S.A. una empresa cuya dinámica empresarial ha permitido mantenerse liderando la industria de la madera por más de 40 años, generando un impacto económico y social importante en el sector industrial de la provincia de Cotopaxi, esto gracias a las acertadas decisiones de sus directivos apoyados siempre en el capital humano y estructural. Sin embargo, dentro de los objetivos estratégicos actuales, se hace necesario que la organización utilice directamente todo su potencial basado en el conocimiento para enfrentar día a día los cambios establecidos por la dinámica de mercado, y aunque cuente con un sistema de gestión de la calidad robusto, actualmente no se encuentran organizados los

procesos de generación y explotación del conocimiento, y la cultura establecida no ayuda al uso de ese conocimiento, por lo que es muy probable que existan ventajas potenciales que no han sido consideradas a explotar o las estrategias establecidas no las apoyan directamente. Es en este punto donde un nuevo enfoque de la cultura organizacional, junto con las tecnologías de información, pueden apoyar a los procesos asociados a la gestión del conocimiento, potenciando la generación de nuevas ventajas competitivas.

El presente trabajo de investigación y sus resultados corresponde al proceso de titulación de posgrado de Jenny Olmos Valdez

### **Metodología**

La metodología empleada para el presente trabajo comprende una investigación descriptiva y de campo, recabando información de la empresa Aglomerados Cotopaxi

S.A. contempla un enfoque mixto, al identificar y analizar variables cualitativas y cuantitativas de la población de estudio.

El procedimiento metodológico aplicado es el siguiente:

Investigación bibliográfica de teorías de sistemas de gestión, la gestión del conocimiento, modelos y sus procesos de implementación en empresas industriales, con el método analítico – sintético.

Diagnóstico de la situación inicial de la

gestión del conocimiento en la empresa Aglomerados Cotopaxi S.A. para lo que se aplica como método una auditoría del conocimiento, en base a una encuesta a los trabajadores para medir el capital intelectual.

Además, se emplea el método hipotético deductivo, para evaluar la problemática existente en torno a la gestión del conocimiento actual y un método específico denominado auditoría del conocimiento, en base a una encuesta a los trabajadores tanto operativos como administrativos, para el desarrollo de la encuesta, se consideran variables de información descriptiva enfocada a conocimiento de cultura organizacional y gestión del conocimiento, con la información obtenida en las encuestas se evalúan los resultados de forma estadística y analítica, para establecer la línea base y desarrollar el modelo de gestión del conocimiento.

### **Desarrollo**

Durante los últimos años las entidades han tenido la necesidad de implementar acciones y estrategias que le permitan mantenerse dentro del mercado en el cual se desenvuelve, por lo que para cumplir con los objetivos corporativos es importante mantener el nivel de productividad y competitividad de la organización. Este se logra a través de una gestión adecuada de la información y la administración del conocimiento de su personal, ya que en gran parte cuando se retira un colaborador estratégico de una determinada área y no se tiene la

información o procedimiento genera interrupciones en el desenvolvimiento de la entidad.

Por ello, se considera necesario el establecimiento e implementación de modelos de gestión que contribuyan en el adecuado manejo de información a nivel corporativo. Entre los principales estudios referentes al modelo de gestión del conocimiento están:

El diseño de un modelo de gestión del conocimiento para la Facultad de Ingeniería Seccional Bogotá en la Universidad Libre, elaborado por (Marique, 2016) en el cual manifiesta que en las entidades es de gran importancia el desarrollo y protección del Know How de sus colaboradores, dado que el personal es quienes contribuyen en el mejoramiento de la competitividad de la entidad y coadyuva a cumplir con los objetivos y metas empresariales. Unos de los principales problemas del presente estudio es que la institución al ser un ente de formación e instrucción profesional requiere la innovación y el apego constante a los avances tecnológicos, lo cual no tiene mucho apoyo y no es difundido a todos los miembros, esto acarrea que exista desconocimiento de las políticas, normas, procedimiento y estrategias provocando inconformidad del personal sobre la apreciación del Decano en el desarrollo de actividades; desarrollando círculos viciosos de la producción intelectual en un estilo muy pobre.

En el trabajo de investigación denominado como Propuesta de un modelo de gestión del

conocimiento: ejemplo de aplicación en una PYME de servicios de consultoría, aprovechando la infraestructura de cómputo en la nube, elaborado por (Altamirano & Ortega, 2015), tiene como finalidad el implementar un modelo de gestión de conocimientos que facilite la adaptación de nuevos procesos e integre los medios tecnológicos que contribuyan en la consecución de actividades y objetivos corporativos que permitan adquirir ventaja competitiva en su entorno. Dado que entre una de sus principales problemáticas está el alto nivel de rotación de personal, carencia de planes de capacitación y deficiente comunicación entre áreas o departamento; lo que provoca un desaceleramiento en el desarrollo organizacional y económico. Adicionalmente poseen los recursos económicos ni el equipo tecnológico para el diseño de planes de inversión en beneficio de la misma.

Ante determinada situación, la entidad tiene la necesidad de implementar un modelo de gestión de conocimientos que contribuya a mejorar la estructura funcional, cultura organizacional y el proceso de difusión de información por medio del uso de TICs caso la nube, el cual permita mantenerse brindar un mensaje de manera eficiente y oportuno a todos los miembros de la organización e incluso le coadyuvará mantenerse en el mercado de forma activa a largo plazo; este suceso le proporcionará una ventaja competitiva lo cual favorece en el desenvolvimiento de funciones,

aumenta la rentabilidad y ganancias de las industrias (págs. 22-45-110).

El estudio realizado por (Silva, 2017) sobre el Modelo de gestión de conocimiento para el servicio de acueducto de la empresa de acueducto, alcantarillado y aseo de Bogotá (EAB) como pilar de la planeación estratégica y gestión operativa, tiene como finalidad el fortalecimiento y captación del intelecto de sus colaboradores de manera documental; este será difundido y empleado para el desarrollo de determinadas funciones, actividades o prácticas proporcionen valor agregado a la entidad y satisfaga las necesidades de los ciudadanos. La problemática que tiene la empresa es que al tener personería pública le resulta complejo la adaptación de acciones y estrategias en función a las necesidades, conocimiento e información actualizada que faciliten la articulación de proyectos sostenibles que aseguren el desarrollo y crecimiento de la misma. En función a lo expuesto se inicia con la formulación de planes estratégicos generales en base a la captura y transferencia del conocimiento tácito de los directores públicos de libre nombramiento y remoción, a favor de la institución

### **Resultados**

De acuerdo a la investigación de campo planteada se pudo conocer que el 70 % de los trabajadores encuestados conocen plenamente sobre los objetivos estratégicos de la empresa, mientras que el 30 % responden que mayormente

los conocen, de esta manera se determina que la empresa ha comunicado efectivamente los objetivos organizacionales y estos son conocidos por los colaboradores satisfactoriamente.

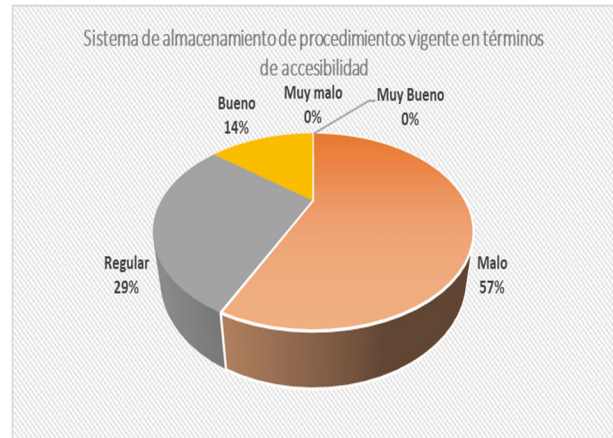


**Figura 1:** Calificación en temas relacionados a la gestión del conocimiento  
**Fuente:** Investigación de campo

Dentro de las interrogantes planteadas, la cual se refiere a cómo calificaría usted a la empresa en temas relacionados a gestión del conocimiento, determinando así que el 30 % de conocer que regular, el 50 % como bueno y el 20 % identifica como muy bueno, bajo esta perspectiva se infiere mejorar la gestión de conocimiento y, en base a ello optimizar los procesos productivos de la organización, con el fin de lograr cumplir con las metas de la misma.

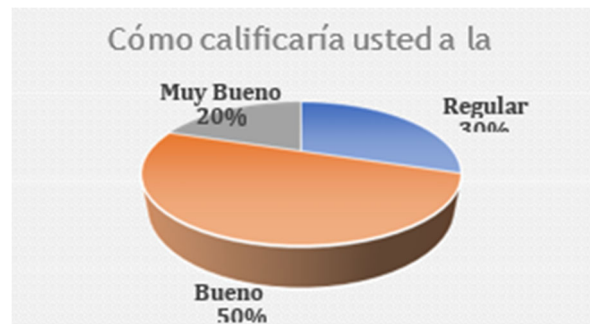


**Figura 2:** Funciones desarrolladas en la empresa  
**Fuente:** Investigación de campo



**Figura 3:** Conocimiento de los objetivos Estratégicos  
**Fuente:** Investigación de campo

El 90 % de los encuestados afirma que conoce y desarrolla sus funciones de acuerdo a lo estipulado en los instructivos y procedimientos de la empresa y el 70 % menciona que el sistema para almacenamiento de los procedimientos es bueno y accesible, lo cual es un punto a favor, pues demuestra que el personal se afianza positivamente a instrucciones que están debidamente documentados.



**Figura 4:** La empresa cuida el intelecto de los trabajadores  
**Fuente:** Investigación de campo

Además, mediante la investigación de campo planteada a los trabajadores se pudo conocer el 40 % de los encuestados está de acuerdo en que la empresa cuida el intelecto y experiencia de los

trabajadores, muestras que el 50 % adicional indica que es a veces y casi nunca se cuida el capital intelectual, lo cual demuestra que hay una oportunidad de gestionar el conocimiento de todos los colaboradores que han trascendido en la empresa y mejorar este tipo de vinculación empresarial, con el fin de lograr satisfacción del cliente interno.

### **Discusión**

Para el desarrollo del presente trabajo se analizó los siguientes estudios:

En el estudio denominado Propuesta de un modelo de gestión del conocimiento: ejemplo de aplicación en una PYME de servicios de consultoría, aprovechando la infraestructura de cómputo en la nube, elaborado por (Altamirano & Ortega, 2015), expresa que por medio del estudio de los modelos de gestión de conocimiento propone la adaptación de un modelo que integre las tecnologías de la información y la comunicación en la infraestructura de cómputo de la nube, que tiene como finalidad coadyuvar a las instituciones a cumplir los fines y objetivos corporativos a través del desarrollo de acciones de mejora continua e innovación. La adaptación de estos ítems aporta positivamente en la creación de ventaja competitiva frente a su entorno.

Entre los principales sucesos que inciden y deben enfrentar las PYMES son: el nivel alto de rotación de personal, falta de instrucción y capacitación; bajos niveles de comunicación o

difusión de información, carencia de procesos correctamente definidos que frenan parcialmente el adecuado desenvolvimiento de la entidad, además de no contar con recursos económicos ni tecnología actualizada que contribuyan en el desarrollo de planes de inversión y proporcione mayores beneficios a estas.

Ante esta problemática y la evolución constante del mercado, mediante un estudio se identifica la necesidad de las PYMES de incorporar un modelo de gestión de conocimientos que coadyuve a los miembros de la entidad en la consecución de objetivos corporativos, mejore la cultura organizacional por un ámbito más participativo, mejore la emisión de información y la reestructuración de la cultura organizacional que le permita permanecer dentro del segmento activamente a largo plazo, además se debe tomar en consideración que mediante el uso de TICs como medios o herramientas de difusión como es el caso de la nube, brinda mayores niveles de comunicación y propagación de datos relevantes para cada área, esto provoca de manera indirecta una mayor productividad de los colaboradores porque el mensaje le llega de manera exacta y oportuna lo cual favorece en el desenvolvimiento de funciones, aumenta la rentabilidad y ganancias de las industrias (págs. 22-45-110).

En el trabajo denominado Desarrollo de un Modelo de Gestión del Conocimiento para las PYMES del sector textil de la ciudad de Riobamba,



elaborado por (Arguello, 2017), resalta la importancia del diseño del modelo para el sector cuya finalidad es dar solución a los problemas organizacionales que interrumpen el buen funcionamiento de las industrias.

Las Pymes en el Ecuador representan un eje fundamental en el desarrollo de la economía dado a que demandan y ofertan bienes y/o servicios con un valor agregado, lo cual permite la generación de empleo y riqueza para la nación. Pero pese a su participación activa las organizaciones tienen limitaciones para su evolución, ya que si desean captar mayor segmento de mercado requiere de una mayor inversión, productividad y competitividad; aspectos que son alarmantes para los empresarios. Dado que un aumento de productividad requiere de un aumento del desempeño de los colaboradores en sus puestos de trabajo.

Por otro lado, dentro del sector industrial la principal debilidad es la falta de formalidad de las relaciones laborales con sus colaboradores lo que provoca una alta rotación del personal, ya que no solo se recalca el abandono del lugar de trabajo sino que se lleva consigo las experiencias y el aprendizaje como también el conocimiento tácito adquirido que son recursos irrecuperables para las empresas, esto conlleva a las entidades a tener mayor gastos en temas de capacitación, preparación y desarrollo de funciones del personal nuevo, y durante este tiempo de adaptación pierden tiempo valioso en la generación de recursos.

Además se debe tener en cuenta que el conocimiento siempre ha sido considerado como uno de los activos más valiosos que poseen las personas y muchas de las veces no está sistematizado, es decir no se ha logrado transformar a un conocimiento explícito que pase a ser propiedad de la industria dado por el nivel de inversión y capacitación al personal; por ello se resalta que el conocimiento y la experiencia de los trabajadores son el eje fundamental para el desarrollo y evolución de las organizaciones.

El modelo de gestión propuesto tiene como objetivo la creación, preservación y difusión del conocimiento en las distintas áreas a nivel organizacional, y sugiere estructurar de manera estandarizada para que sea complemento de la cultura comprometida con el mejoramiento continuo, la innovación, la satisfacción de las necesidades del cliente haciendo uso del conocimiento y recursos tecnológicos.

La estructura del modelo se fundamenta en tres factores (capital humano, estructural, y relacional) que permite clasificar y agrupar los contenidos para lograr una mayor eficiencia y efectividad, reforzando el sistema gestión por procesos y añadiéndole valor mediante nuevos indicadores de gestión del conocimiento, aprovechando todos los activos identificados en la empresa, esencialmente capital intelectual, físico y tecnológico y que tiene como finalidad la contribución en el cumplimiento de objetivos

organizacionales. Para la implementación del modelo, se requiere un líder que administre el modelo, analice periódicamente el desarrollo alcanzado en los diferentes procesos y que además mediante aplicaciones tecnológicas de continuo seguimiento de la eficacia del programa.

La metodología del modelo de gestión del conocimiento se fundamenta en siete ítems relevantes que a continuación se describen:

Identificación del conocimiento, se identifica y reconoce el intelecto actual de la empresa Aglomerados Cotopaxi S.A., sobre las funciones y actividades que no sean adquiridos o identificados por los diversos niveles jerárquicos, para lo cual se determinará quién o en qué individuo o departamento se encuentra determinado el conocimiento tácito o explicativo y se ha venido desarrollando de manera eficiente

Adquisición del conocimiento, se establecen los medios e instrumentos que se utilizarán para adquirir y recopilar el intelecto de los colaboradores, para el fortalecimiento de las funciones y actividades de la entidad e implementar estrategias que contribuya en la consecución de objetivos. Para esta etapa se requiere el apoyo directo del proceso de tecnología y sistemas de la información, para la creación y soporte de plataformas dinámicas que permitan accesibilidad y dominio oportuno.

Creación y clasificación del conocimiento, la fase de creación y clasificación del conocimiento

comprende organizar la información y categorizar de acuerdo a criterios técnicos, de calidad, de seguridad, de ambiente, de creatividad e innovación y otros, que reflejen la gestión de conocimiento organizacional.

Almacenamiento del conocimiento, para el almacenamiento de la información se debe especificar el sistema o plataforma virtual que empleará la empresa para facilitar el proceso de gestión del conocimiento. La plataforma debe ser centralizada y automatizada, estandarizada, integral, que combine técnicas de LMS (learning management system) sistemas para la gestión de aprendizaje

Difusión del conocimiento, el proceso de difusión de información se efectuará en un determinado espacio físico y con la plataforma virtual que promueve el trabajo en equipo y la participación de los colaboradores en la solución y toma de decisiones

Uso y aplicación del conocimiento, el uso y aplicación del conocimiento es un mecanismo de poner en práctica lo aprendido, poner en evidencia el nivel de conocimiento alcanzado para la consecución de objetivos del proceso y de la organización, promoviendo la mejora continua y el desarrollo permanente del capital intelectual

Medición del conocimiento, en este punto se procede con la evaluación y medición del nivel de percepción y asimilación del conocimiento proporcionado, además con el establecimiento de

indicadores de objetivos organizaciones, se espera que todos los procesos primarios, de apoyo y de gestión se integren en la iniciativa de innovación, y promuevan el aumento del capital intelectual de cada uno de sus procesos.



**Figura 5:** Modelo de gestión del conocimiento  
*Fuente:* Jenny Olmos

### Conclusiones

Empresa Aglomerados Cotopaxi S. A., al tener diversos problemas internos en la entidad por la falta de comunicación, difusión y rotación alta de personal genera la necesidad de implementar un modelo que contribuya a dar solución a la problemática latente que ha provocado pérdidas económicas y de tiempo.

El modelo de gestión de conocimiento es un instrumento que busca la creación, preservación y difusión del intelecto del personal de las distintas áreas a nivel organizacional, mismo que será reconocido un activo más de la entidad. Dado a que contribuye a dar respuesta de forma inmediata a las necesidades de los clientes internos como externos, además que ofrece la oportunidad de fortalecer las habilidades y destrezas de los colaboradores de la organización

En función a los expuesto anteriormente se pude manifestar que el modelo de gestión de conocimiento que se implementará en la empresa, es un instrumento clave para la adquisición y difusión de conocimiento a nivel global, dado a que se trabajará de forma individual para que luego se comparta el conocimiento a otro miembro, con el afán de contribuir en el cumplimiento de objetivos corporativos, mejorar la productividad, calidad de los procesos y el desempeño de los miembros de la organización en beneficio de los clientes e incluso coadyuva a establecer nuevos desafíos en el segmento industrial.

La gestión del conocimiento es vital para potenciar los procesos de innovación en las organizaciones y, para ello, es necesario monitorear y realizar el seguimiento sistemático de todas las acciones y decisiones referidas al conocimiento; generar y conservar de manera efectiva estructuras de conocimiento; actualizar, armonizar y transferir los nuevos conocimientos y aplicarlos en los

procesos de creación de valor para potenciar las acciones innovadoras.

La gestión del conocimiento en la organización facilita la apropiación e integración del conocimiento proveniente de diversas fuentes, dinamiza la creación de nuevo conocimiento y la acción innovadora y contribuye a la generación de ventajas competitivas sostenibles.

### Referencia

- Aguero, J. (5 de junio de 2007). **Teoría de la administración.** Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/3579/357935466001.pdf>
- Aguilar, J., & Jiménez, I. (8 de junio de 2016). **La Teoría del conocimiento.** Obtenido de <https://www.uaeh.edu.mx/scige/boletin/tlahuelilpan/n1/e4.html>
- Altamirano, Y., & Ortega, I. (29 de ABRIL de 2015). Propuesta de un modelo de gestión del conocimiento: Ejemplo de aplicación en una PYME de servicios de consultoría, aprovechando la infraestructura de cómputo en la nube. Obtenido de CINUSOFT2015: [https://www.academia.edu/20975555/Propuesta\\_de\\_un\\_modelo\\_de\\_gestión\\_del\\_conocimiento\\_ejemplo\\_de\\_aplicación\\_en\\_una\\_PyME\\_de\\_servicios\\_de\\_consultoría\\_aprovechando\\_la\\_infraestructura\\_de\\_cómputo\\_en\\_la\\_nube](https://www.academia.edu/20975555/Propuesta_de_un_modelo_de_gestión_del_conocimiento_ejemplo_de_aplicación_en_una_PyME_de_servicios_de_consultoría_aprovechando_la_infraestructura_de_cómputo_en_la_nube)
- Arguello, P. (14 de diciembre de 2017). Desarrollo de un modelo de gestión del conocimiento para las PYMES del sector textil de la ciudad de Riobamba. Para optar el grado académico de Doctorado en Gestión de empresas. Lima, Perú: Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Barragán, A. (2009). Aproximación a una taxonomía de modelos de gestión del conocimiento. México: Universidad Nacional Autónoma de México.
- Careaga, M. (05 de junio de 2015). La gestión del conocimiento. Obtenido de <https://www.ucsc.cl/wp-content/uploads/2013/07/GC+EDUCACION.pdf>
- Davenport, T., & Prusak, L. (1998). Ecología de la información: Porque la tecnología no es suficiente para llegar al éxito en la era de la información. México: Oxford University Press.
- Empresa Aglomerados Cotopaxi S. A. (s.f.). Sobre Nosotros. Obtenido de Empresa Aglomerados Cotopaxi S. A.: <https://www.cotopaxi.com.ec/nosotros>
- Fontalvo, T., Quejada, R., & Puello, J. (3 de mayo de 2011). La gestión del conocimiento y los procesos de mejoramiento. Obtenido de Universidad de Colombia: <https://www.researchgate.net/publication/277260395>
- Heisig, P., Berg, C., & Drtina, P. (2001). Open Minded Corporate Culture and Management Supports the Sharing of External and Internal Knowledge - Phonak. En P. Heisig, K. Mertins, & J. Vorbeck, Knowledge Management: Best practices in Europe (pág. 265). New York: Springer.
- ICESI. (05 de abril de 2010). Gestión de conocimiento y capital intelectual. Obtenido de Universidad ICESI: [http://www.icesi.edu.co/blogs\\_estudiantes/estrategiasmercadointernet/2010/04/05/gestion-del-conocimiento-y-capital-intelectual/](http://www.icesi.edu.co/blogs_estudiantes/estrategiasmercadointernet/2010/04/05/gestion-del-conocimiento-y-capital-intelectual/)
- ISO 9001:2015. (s.f.). ISO 9001:2015 Sistema de gestión de la Calidad. Obtenido de International Organization for Standardization: <https://www.iso.org/obp/ui/#iso:std:iso:9001:ed-5:v1:es>
- Kerschberg, L. (julio de 2001). Knowledge Management un Heterogeneous Data Warehouse Environments. Obtenido de Department of information and Software Engineering, GeorgeMason University: <http://docplayer.net/16926741-Knowledge->



- [management-in-heterogeneous- data-warehouse-environments.html](#)
- Klaus, N., & Rivas, R. (2008). Gestión del conocimiento. Una guía práctica hacia la empresa inteligente. Barcelona: Libros en red.
- Marique, J. (13 de marzo de 2016). Diseño de un modelo de gestión del conocimiento para la Facultad de Ingeniería Seccional Bogotá en la Universidad Libre. Obtenido de Facultad de Ingeniería Industrial:  
<https://repository.unilivre.edu.co/bitstream/handle/10901/10358/final.pdf?se>
- Mesen, V. (2012). Capital Intelectual: Su valoración en el contexto empresarial. Revista TEC Empresarial, 75.
- Miró, C. (2007). Modelo de Dirección para la Innovación. España: Colección EOI Empresa.
- Nofal, N. (12 de diciembre de 2007). La gestión del conocimiento como fuente de innovación. Obtenido de Revista Escuela de Administración de Negocios:  
[https://www.researchgate.net/publication/318283363\\_La\\_gestion\\_del\\_conocimiento\\_como\\_fuente\\_de\\_innovacion](https://www.researchgate.net/publication/318283363_La_gestion_del_conocimiento_como_fuente_de_innovacion)
- Nonaka, I., & Takeuchi, H. (1995). La organización creadora de conocimiento: Cómo las compañías japonesas crean la dinámica de la innovación. México: Oxford University Press.
- Olmos, J. (2020). Diseño de un modelo de gestión del conocimiento para la empresa Aglomerados Cotopaxi S.A. para optimización del capital intelectual
- Oviedo, A. (2019). ISO 9001: 2015 Requisitos, Orientación y Correlación: Sistemas de Gestión 2019. México: Secretaría del Trabajo y Prevención Social.
- Pérez, Y., & Coutín, A. (13 de septiembre de 2015). La gestión del conocimiento: un nuevo enfoque en la gestión empresarial, vol 22. Obtenido de Revista Acimed:  
[http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1024-94352005000600004](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1024-94352005000600004)
- Riesco, M. (15 de julio de 2004). Gestión del conocimiento en ámbitos empresariales: "Modelo integrado - situacional" desde una perspectiva social y tecnológica. Obtenido de Dialnet:  
<https://dialnet.unirioja.es/summa.upsa.es/pdf>.
- Roos, J., Roos, G., Dragonetti, N., & Edvinsson, L. (2001). Capital Intelectual: El valor intangible de la empresa. Barcelona: Ediciones Paidós Ibérica S.A.
- Sánchez, A., Melián, A., & Hormiga, E. (2 de noviembre de 2007). El Concepto de Capital Intelectual y sus Dimensiones. Obtenido de Investigaciones Europeas de Dirección y Economía de la Empresa:  
<https://dialnet.unirioja/Dialnet-ElConceptoDelCapitalIntelectualYSusDimensiones-2356661.pdf>
- Sánchez, S. (2017). Gestión de la calidad ISO 9001/2015 en comercio. Málaga: Editorial Elearning S.L.
- Sarmiento, M. (16 de junio de 2007). La enseñanza de las matemáticas y las NTIC una estrategia de formación permanente. Obtenido de  
[https://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/8927/D- TESIS\\_CAPITULO\\_2.pdf;sequence=4](https://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/8927/D- TESIS_CAPITULO_2.pdf;sequence=4)
- SGI ACOSA. (16 de agosto de 2009). Sistema de Gestión Integrado de Aglomerados Cotopaxi S.A. Obtenido de SGI ACOSA:  
[www.cotopaxi.com.ec](http://www.cotopaxi.com.ec)
- Silva, Y. (1 de mayo de 2017). Modelo de gestión de conocimiento para el servicio de acueducto de la empresa de acueducto, alcantarillado y aseo de Bogotá (EAB) como pilar de la planeación estratégica y gestión operativa. Trabajo de grado presentado como requisito para optar al título de Magister en Gerencia de la Innovación Empresarial. Bogotá, Colombia: Universidad Externado de Colombia.
- Simó, P., & Sallán, J. (12 de abril de 2008). Capital Intangible y capital intelectual: Revisión, defunciones y líneas de investigación. Obtenido

- 
- de Estudios de Economía Aplicada:  
<https://core.ac.uk/download/pdf/41758217.pdf>
- Stewart, T. (1997). *Intellectual Capital: The New Wealth of Organization*. New York: Doubleday.
- Taylor, F. (1977). *Principios de la Administración Científica*. México: Herrero Hermanos. Sucs.  
Obtenido de  
[http://iindustrialitp.com.mx/msamuel.lopezr/Principios\\_de\\_la\\_Administracion\\_Cientifica\\_Frederick\\_Winslow\\_Taylor.pdf](http://iindustrialitp.com.mx/msamuel.lopezr/Principios_de_la_Administracion_Cientifica_Frederick_Winslow_Taylor.pdf)
- Toffer, A. (1995). *La Tercera Ola*. Bogotá: Plaza & Janés.
- Toffler, A. (1981). *La tercera ola*. Barcelona: Plaza & Tames Editorial.
- Wiig, K. (1988). *Management of Knowledge: Perspectives of a New Opportunity*.  
Arlington: The Wiig Group.
- Yániz, J., & González, G. (25 de noviembre de 2011). *Gestión del conocimiento*. Obtenido de Dianel:  
<https://Dialnet-MarcoTeoricoDeLaGestionDelConocimiento-6356926.pdf>