



Caracterización de la Gestión del Conocimiento en Organizaciones Orientadas a la Producción de Bienes y Servicios como área de investigación

María Mercedes Panizo^{1,5}; Giuseppe Ferrara^{1,5}; Joselin de Franca^{2,5}; Daniela Viloria^{3,5}; Ana Yasmín Márquez^{4,5}; Lourdes Ortíz⁶
mmpanizo@gmail.com; gferrara1971@gmail.com; joselindefranca@gmail.com; daniviloria17@gmail.com;
yasminmarqz@gmail.com; f07012002@gmail.com

¹Instituto Nacional de Higiene Rafael Rangel. Caracas, Venezuela. ²Telares de Palo Grande C.A. Caracas, Venezuela.
³Laboratorio RecetteMark C.A. Caracas, Venezuela. ⁴Pepsi-Cola Venezuela C.A. Estado Miranda, Venezuela. ⁵Postgrado de Sistemas de la Calidad. Universidad Católica Andrés Bello. Caracas, Venezuela. ⁶Postgrado de Sistemas de la Información. Universidad Católica Andrés Bello. Caracas, Venezuela.

Recibido: 17 de Enero de 2019

Aceptado: 24 de Febrero de 2019

Disponible online: 31 de Mayo de 2019

Resumen: La necesidad de conocer sobre el manejo del conocimiento en las organizaciones ha impulsado el estudio de la Gestión del Conocimiento (GC) en beneficio de las mismas. El objetivo de esta investigación fue caracterizar la GC en organizaciones orientadas a la producción de bienes y servicios. Se realizó una investigación de tipo descriptiva y con diseño documental, seleccionando las publicaciones disponibles de acuerdo al tema escogido y su procedencia, después de concluir la revisión de la literatura. Finalmente se seleccionaron 74 publicaciones, enmarcadas en un período de tiempo de 26 años (1991 a 2017). Los resultados de esta investigación demostraron el potencial que tiene la GC como área de investigación para el crecimiento de una organización y que su estudio e implementación en Venezuela es un tema relativamente nuevo y aún en desarrollo. La revisión de la literatura correspondió a una muestra representativa de investigaciones para caracterizar la GC en organizaciones orientadas a la producción de bienes y servicios y representa una contribución al conocimiento académico en las áreas de investigación de la GC y de sistemas de gestión de la calidad, así como en el ámbito organizacional de las empresas orientadas a la producción de bienes y servicios, para fomentar su cultura y aumentar su competitividad en sus respectivos mercados.

Palabras clave: Gestión del conocimiento, bienes, servicios, gestión de la calidad, sistemas de la información

Characterization of Knowledge Management in Organizations Oriented to Goods and Services Production as a research area

Abstract: The need to know about the handling management in organizations has driven the study of Knowledge Management (KM) for their benefit. The objective of this investigation was to characterize of KM in organizations oriented to goods and services production. A descriptive and documental design research was carried out, selecting the available documents according to the chosen theme and its origin, after concluding the literature review. Finally, 74 documents were selected, framed in a period of 26 years (1991 to 2017). The results of this research demonstrated the potential of the KM as a research area for the growth of an organization, and that its study and implementation in Venezuela is a relatively new and still developing topic. The review of the literature corresponded to a representative sample of research to characterize the KM in organizations oriented to goods and services production, and represents a contribution to the academic knowledge in the field of KM and quality management systems, as well as in the organizational scope of companies oriented to the goods and services production, to promote their culture and increase their competitiveness in their respective markets.

Key words: Knowledge management, goods, services, quality management, information systems

I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA Y OBJETIVOS

Actualmente, las organizaciones, orientadas tanto a la producción de bienes como de servicios, están alineando sus objetivos estratégicos con la Gestión del Conocimiento (GC). Para ello, tienen que revisar su estructura, competencias y habilidades, ya que tienen que diseñar estrategias para responder de manera eficaz, eficiente y efectiva a los cambios del mercado, aprovechando las oportunidades existentes para posicionarse rápidamente en el medio donde se desenvuelven [1].

Las razones para gestionar el conocimiento son variadas: generar cambios y resultados sustentables, optimizar recursos, aprovechar el conocimiento existente, aprender permanentemente y estimular la creatividad e innovación. La combinación e intercambio de conocimientos en una organización se relaciona directamente con la disminución de costos, la creatividad e innovación en los productos, el mejoramiento organizacional y el aumento de su rendimiento y de los ingresos por ventas [2].

Independientemente de la naturaleza de la organización, la GC es una herramienta que proporcionará las bases necesarias para almacenar, organizar, administrar y utilizar el conocimiento que la organización posee, para crear valor y establecer una cultura organizacional que fomente la innovación, para generar riqueza y bienestar socioeconómico [2,3].

Debido a lo expuesto anteriormente, surge la necesidad de profundizar en el conocimiento de la GC desde la perspectiva de las organizaciones que producen bienes y servicios, relacionándolo con los sistemas de gestión de la calidad y sistemas de la información como dominios de investigación.

Para describir este tema de investigación se planteó la siguiente interrogante: ¿Cómo se puede caracterizar la GC en organizaciones orientadas a la producción de bienes y servicios como área de investigación? Partiendo de esta interrogante surgieron preguntas adicionales, necesarias para el desarrollo de este trabajo:

- ¿Qué es la GC y cuáles son las áreas del conocimiento vinculadas a este tema?
- ¿Cuáles son los tipos de investigación más frecuentes en el área de GC relacionada con la producción de bienes y servicios?
- ¿Cuáles son las fuentes de información especializada más confiables relacionadas con el tema?

- ¿Cuáles son los principales investigadores y especialistas a nivel mundial y nacional en este tema?

El objetivo de esta investigación fue caracterizar la GC en organizaciones orientadas a la producción de bienes y servicios.

Para ello se desarrollaron los siguientes objetivos específicos:

- Definir GC y las principales áreas vinculadas al tema, según el estado de conocimiento actual.
- Identificar cuáles son los tipos de investigación más frecuentes que abordan la GC en organizaciones orientadas a producción de bienes y servicios.
- Analizar las fuentes de información especializada más confiables relacionadas con el tópico.
- Identificar a los principales investigadores y especialistas a nivel mundial y nacional, así como sus contribuciones y aportes en este tema.

II. ESTADO DEL ARTE

La importancia del conocimiento y su gestión como un recurso valioso para las organizaciones ha ido cobrando un mayor interés en la literatura [4]. Por lo tanto, “Uno de los desafíos que enfrentan las organizaciones en la actualidad, consiste en transformar el conocimiento que cada individuo dispone en un conocimiento organizacional, y, a su vez, crear una cultura organizacional colaborativa que favorezca este proceso, para incrementar el patrimonio intelectual de la empresa. En este contexto, la gestión del conocimiento aparece como campo de estudio y estrategia organizacional: permite abordar estos retos; sin embargo, por su reciente aparición, aún los estudios y ensayos especializados son heterogéneos al respecto, en cuanto a sus contenidos” [5].

El conocimiento es un activo importante para las organizaciones. En este sentido, autores como Venzin, Von Krogh y Roos [6], han señalado varias razones que destacan su importancia:

- 1) “El conocimiento implica una distribución de recursos heterogénea y sostenible lo que se deriva de su naturaleza compleja e idiosincrásica. Así, el desarrollo de una estrategia basada en el conocimiento valioso de la organización es probable que permita una ventaja competitiva sostenible”.
- 2) “El conocimiento cambia la naturaleza de las decisiones de inversión en recursos. Una empresa debe ser capaz de identificar el conocimiento actual

dentro y fuera de la empresa y decidir sobre proyectos de desarrollo de conocimiento”.

3) “El conocimiento cambia la naturaleza del trabajo y de la propiedad y esto hace que se desarrollen nuevas relaciones de trabajo. Así, por ejemplo, las empresas atraen a trabajadores que puedan ofrecer interesantes proyectos de desarrollo de conocimiento”.

4) “El conocimiento enfatiza el contexto social haciendo necesario compartir experiencias y conocimientos con otros trabajadores.”

A. Concepto de Conocimiento

Para entender la definición de conocimiento es necesario comprender los conceptos de datos e información y sus transformaciones para luego convertirse en conocimiento, tal como se observa en la Figura 1.

Desde el punto de vista gerencial, Laudon y Laudon [3], definen los datos como un “flujo de eventos o transacciones captados por los sistemas de una organización que, por sí mismos, tan solo son útiles para realizar transacciones”. De igual manera, expresan que por Información “se entienden los datos que se han moldeado de una forma significativa y útil para los seres humanos”. El Conocimiento lo definen como “conceptos, experiencias, y entendimiento que conforman un marco de referencia para crear, evaluar, y utilizar las información”. Podemos decir que la transformación de datos a conocimiento es un proceso, en donde los datos tienen poco significado de forma aislada, por lo cual, hay que procesarlos e interpretarlos dentro de un contexto, para que se conviertan en información que ayude en la toma de decisiones, y luego darles valor para llamarlos conocimiento, lo cual es el resultado de la experiencia.

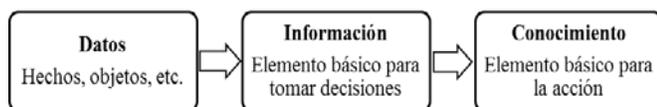


Figura 1. Transformación de los datos en conocimientos.

Fuente:

<http://conocimientolibre.wordpress.com/2008/01/18/videos-sobre-conocimiento/>

B. Conceptualización y Tipos de Conocimiento

Los conceptos de conocimiento desde el punto de vista de diferentes autores en las organizaciones y su enfoque epistemológico se pueden observar en la Tabla I. Para conocer los diferentes tipos de conocimiento, consideramos importante hacer referencia a la clasificación realizada por Alavi y Leidner [7] (Tabla II).

A pesar de las diferencias entre los autores en cuanto a la clasificación de los tipos de conocimiento, podemos decir que existen dos tipos, según Laudon y Laudon [3]:

- Conocimiento Tácito: “Es el conocimiento que reside en la mente de los empleados y que no se ha documentado. Este conocimiento puede derivar de la experiencia de las personas y de sus vivencias personales”. Se transfiere en acción, no se dispone en formatos que puedan ser almacenados en medios secundarios”.
- Conocimiento Explícito: “Es el conocimiento que ha sido documentado, ya sea en manuales, libros, procedimientos o programas de entrenamiento que están estructurados y documentados”.

C. Gestión del conocimiento

La necesidad de conocer sobre el manejo del conocimiento en las organizaciones ha impulsado el estudio de la GC en beneficio de las mismas. Varios autores han propuesto definiciones sobre la GC. Entre ellos se encuentran:

- Quintas et al. [12], acuñaron que la GC “es el proceso de administrar continuamente conocimiento de todo tipo para satisfacer necesidades presentes y futuras, para identificar y explotar recursos de conocimiento tanto existentes como adquiridos y para desarrollar nuevas oportunidades”.
- Mackintosh et al. [13] propusieron que “La Gerencia del Conocimiento envuelve la identificación y análisis del conocimiento tanto disponible como el requerido, la planeación y control de acciones para desarrollar activos de conocimiento con el fin de alcanzar los objetivos organizacionales”.
- Von Krogh [14] refirió que la GC es aquella que identifica y aprovecha el conocimiento colectivo en una organización para ayudarla a competir.
- Hackbarth [15] expuso que la GC es aquella que aumenta la capacidad de innovación y la capacidad de respuesta de una organización.
- Nonaka y Takeuchi [8] definieron la GC como “un sistema facilitador de la búsqueda, codificación, sistematización y difusión de las experiencias individuales y colectivas del talento humano de la organización, para convertirlas en conocimiento globalizado, de común entendimiento y útil en la realización de todas las actividades de la misma, en la medida que permita generar ventajas sustentables y competitivas en un entorno dinámico”.
- Laudon y Laudon [3], enfocaron el tema en el campo empresarial y organizacional, indicando

que “La administración del conocimiento se refiere al conjunto de procesos de negocios desarrollado en una organización para crear, almacenar, transferir y aplicar el conocimiento. La administración del conocimiento incrementa la capacidad de la organización para aprender de su entorno y para incorporar el conocimiento en sus procesos de negocios”.

Farfán y Garzón [16] propusieron que “la Gestión del Conocimiento se refiere más a la capacidad de aprender y generar conocimiento nuevo o mejorar el que existe. Aquí se puede aventurar a definir la gestión del conocimiento como un sistema facilitador de la búsqueda, codificación, sistematización y difusión de las experiencias individuales y colectivas del talento humano de la organización, para convertirlas en conocimiento globalizado, de común entendimiento y útil en la realización de todas las actividades de la misma, el cual permita generar ventajas sustentables y competitivas en un entorno dinámico.

De acuerdo a las definiciones descritas anteriormente, surge lo que hoy en día se conoce como GC. Esta gestión busca aprovechar, de manera sistemática y organizada, el conocimiento generado, con la finalidad de alcanzar los objetivos estratégicos de la organización, ayudar en la toma de decisiones y aportar valor. Para ello, ha de proporcionar herramientas para crear, identificar, mantener y medir el conocimiento que estas organizaciones generan, para lograr beneficios a nivel individual y global [3,5].

Avendaño y Flores [5], tomando como base los trabajos realizados por Drucker [17], Seaton y Bresó [18] y Nonaka y Takeuchi [8], establecieron que las definiciones de la GC pueden agruparse en tres enfoques:

- Enfoque organizacional: establece que en las empresas el único recurso competitivo es el conocimiento, por lo tanto, la empresa debe sistematizarlo.
- Enfoque económico: establece que las organizaciones generan riqueza a partir de la gestión del conocimiento, para crear valor y ventaja competitiva.
- Enfoque organizacional-económico: ambos enfoques son complementarios y pueden ayudar a generar tanto beneficios económicos como no económicos a las organizaciones, tratando de encontrar un equilibrio entre ambos.

Debido a su carácter estratégico, complejidad y valor intangible, gestionar el conocimiento no es tarea fácil. Varios investigadores han propuesto teorías y expuesto sus experiencias, basadas en investigaciones

realizadas en empresas, para proponer modelos de GC (Tabla III).

Una organización que desee iniciar un proceso de GC debe contar con dos elementos: el recurso o capital humano (que forma parte del capital intelectual) y los sistemas de información. En relación al primer elemento, las personas de la organización son las poseedoras del conocimiento, la experiencia y las habilidades. En cuanto a los sistemas de información, deben estar diseñados y estructurados según el tipo de organización, contando con tecnología que proporcione almacenamiento, transformación y distribución del conocimiento. La gerencia estratégica de estos dos elementos es la clave del éxito [9].

Tomando en cuenta lo expuesto anteriormente, es necesario presentar un marco conceptual e información relacionada sobre el Capital Intelectual y los Sistemas de Información.

D. Capital Intelectual

Stewart [19] fue el primero en definir el concepto de “Capital Intelectual” en la literatura, en un artículo llamado *Brainpower* publicado en la Revista Fortune en 1991. Para él la capacidad intelectual o habilidad mental es el conjunto de conocimientos sobre patentes, procesos, habilidades de gestión, tecnologías, información sobre clientes y proveedores, así como experiencias antiguas (o pasadas de moda), que posee una organización como activo esencial.

Conceptos similares sobre el capital intelectual han sido propuestos por otros autores. Reed et al. [20] y Cano Alvarado et al. [21] precisaron que los elementos fundamentales del capital intelectual son el capital humano, el capital organizacional (estructural) y el capital social (relaciones), así como las interrelaciones que se establecen entre los mismos. Con respecto a estos conceptos, Subramaniam y Youndt [22], acotaron que estos elementos sirven para ampliar el capital intelectual y que la unión entre el capital humano, el capital organizativo y el capital social permiten un mejor desempeño en las organizaciones. Brooking [23] lo definió como aquellos conocimientos centrados en las personas, la propiedad intelectual, infraestructura y mercado, mientras que Edvinsson y Malone [24] describieron al capital intelectual como los conocimientos, experiencias, tecnología organizacional y las relaciones con clientes que posee la organización.

Tabla I: Conceptualización de conocimiento

Autores	Concepto	Enfoque epistemológico
Nonaka y Takeuchi [8]	Creencia en una verdad justificada	Personal
Davenport [9]	Fluida mezcla estructurada de experiencias, valores, información contextualizada y ojo clínico muy experto que proporciona un marco de trabajo excelente para evaluar e incorporar nuevas experiencias e información	Personal-objetivista
Davenport y Prusak [10]	Mezcla de experiencias estructuradas, valores, información no contextual que proporciona un marco para evaluar nuevas experiencias e información	Objetivista
Wiig [11]	Yuxtaposición, integración y relación de la información aislada para desarrollar nuevos significados.	Objetivista

Fuente: Avendaño y Flores [5]

Tabla II: Tipos de conocimiento y ejemplos

Tipos de conocimiento	Definiciones	Ejemplos
Tácito	Conocimiento que está en las acciones, experiencia y forma parte de un contexto específico.	Formas de relacionarse con un cliente específico.
Tácito cognitivo	Modelos mentales.	Creencias individuales sobre relaciones causa-efecto.
Tácito técnico	Know-how aplicable a un trabajo específico.	Habilidades en cirugía.
Explícito	Articulado, conocimiento generalizado.	Conocimiento sobre los principales clientes de una zona.
Individual	Creado por e inherente al individuo	Percepciones conseguidas a través de un proyecto concluido.
Social	Creado por e inherente a las acciones colectivas de un grupo.	Normas de comunicación entre grupos.
Declarativo	Know-about	Qué medicamento es apropiado para una enfermedad.
De procedimiento	Know-how.	Cómo administrar determinado medicamento
Causal	Know-why	Comprender por qué los medicamentos son eficaces.
Condiciona	Know-when	Comprender cuándo prescribe un medicamento.
Relacional	Know-with	Comprender cómo interactúa un medicamento con otros grupos de medicamentos
Pragmático	Utilidad de un conocimiento para una organización	Mejores prácticas, estructura de negocio, experiencias en proyectos, dibujos de ingeniería, informes de mercado.

Fuente: Alavi y Leidner [7]

Malgioglio et al. [25] y Atencio [26] analizaron los distintos enfoques del capital intelectual, tomando en cuenta las propuestas que sobre este particular han realizado Edvinsson y Malone [27] y Kaplan y Norton [28]. En base a estos artículos, se realizó una revisión bibliográfica de estas propuestas, las cuales se detallan a continuación. Según el enfoque de Edvinsson y Malone [27], el capital intelectual está formado por el capital humano, el capital estructural y el capital de clientes, incorporando el capital financiero, todos ellos con impacto final sobre los procesos de innovación y desarrollo de la organización. Comentaron además que estos capitales son capacidades ocultas de las organizaciones que aportan valor, por lo tanto, es importante lograr su medición.

El enfoque de Kaplan y Norton [28] se basa en el desarrollo de una herramienta de gestión denominada Cuadro de Mando Integral (CMI), el cual traduce la estrategia y la misión de una organización mediante el uso de indicadores enfocados en perspectivas financieras, de clientes, de procesos internos y de formación y crecimiento. El aspecto más importante del CMI, relacionado con el capital intelectual, es la inclusión de indicadores que reflejen gran parte del valor que ha sido creado o destruido por las acciones de los directivos de las organizaciones.

Para la implementación de un SGC, la organización necesita conocimiento acerca del funcionamiento satisfactorio de los procesos y para asegurar el logro de la conformidad de los productos y servicios. Para ello se basa en el uso de fuentes internas y externas de conocimiento. El conocimiento obtenido a través de estas fuentes debe ser documentado y canalizado para mejorar procesos y productos. Para lograrlo, el método más efectivo es implementar un proceso de informatización del conocimiento en la organización. Las fuentes internas para el conocimiento son [44]:

- Capacidades y aplicación de recursos de medición: la comprensión de las capacidades y la aplicación de los recursos de medición permite utilizar los recursos de manera eficiente y efectiva para los procesos de producción de los productos.
- Mejorar la competencia del personal: la competencia del personal es una fuente de conocimiento organizacional. Para ello se organiza la educación y capacitación apropiadas de las personas que administran los procesos de diseño y producción de productos.
- Lecciones aprendidas: existen fuentes de conocimiento en la organización. Las lecciones aprendidas del análisis de la causa raíz de las fallas del proceso y del producto, y de los riesgos de gestión exitosos en los procesos, son ejemplos de las fuentes. Los problemas

resueltos por los operadores, bajo el esquema de concesión de sugerencias, también deben ser tratados como fuentes de conocimiento.

- Realización de experimentos de laboratorio: es un método para generar poder de conocimiento para la organización.
- Propiedad intelectual bajo transferencia de tecnología (TT): la experiencia técnica obtenida de los proyectos de TT se considera para la implementación de otros proyectos de organización.

Las fuentes internas de conocimiento organizacional se complementan con las fuentes externas, que abordan las tendencias cambiantes en el entorno externo y permiten actualizar el conocimiento existente de la organización. Algunas de las fuentes externas son [44]:

- Normas militares y otras normas internacionales para procesos industriales.
- Información de aplicaciones publicadas por los fabricantes de productos.
- Benchmarking con los productos de los competidores.
- Acceso a bibliotecas digitales de renombre.
- Asistir u organizar los programas dirigidos por profesionales.
- Asistir a conferencias.

Particularmente, las Normas ISO 9001:2015 [29] y la ISO 9004:2009 [45] establecen criterios para evaluar la GC. En la norma ISO 9001:2015 [29] la gestión del conocimiento y la medición del capital intelectual se conciben como procesos sistémicos y operacionales dentro de una organización, destinados a la canalización de las herramientas que le permitan al empleado potencializar sus competencias, con el fin de generarle valor y aumentar su competitividad en el mercado. Es importante destacar además el papel que juega el entorno de la organización, ya que las fuerzas externas serán las encargadas de provocar los cambios en el capital intelectual de la misma. Los indicadores de medición dependerán de las particularidades de cada organización, y principalmente de su misión, visión y políticas [30].

El capital humano posee el conocimiento tácito e intrínseco, una combinación de instrucción, educación, aprendizaje, destrezas, habilidades, aptitudes, actitudes, valores, experiencia, y capacidad, que le permite realizar sus tareas y demostrar su idoneidad, además de conservar una reserva latente de competencias y potencialidades que puede o no utilizar en el trabajo diario.

Tabla III: Modelos de gestión del conocimiento

Autor	Nombre del modelo	Concepto	Contexto	Enfoque	Tipo de conocimiento	Procesos
Wiig [11]	Modelo de Wiig	El conocimiento útil y valioso debe ser organizado. Se gestiona el conocimiento documentado explícito de la organización	Organizaciones en general	Organizacional	Factual, conceptual, explicativo y metodológico	Creación Captura Renovación Distribución Uso del conocimiento en todas las actividades
Nonaka y Takeuchi [8]	Modelo de Nonaka y Takeuchi	La organización genera nuevo conocimiento, lo disemina y lo incorpora en sistemas, productos y servicios	Empresarial	Organizacional -económico	Tácito Explícito	Creación o captación Estructuración Transformación Transferencia Almacenamiento Incorporación
Kerschberg [31]	Modelo de integración de tecnología	Las fuentes de conocimiento son heterogéneas y poseen diferentes componentes (capas), los cuales deben integrarse para favorecer un elevado nivel de comunicación en la organización	Empresarial	Organizacional	Tácito Explícito	Adquisición Refinamiento Almacenamiento Recuperación Distribución Presentación
Riesco [32]	Modelo integrado situacional	La creación y el desarrollo del conocimiento se basa en la cultura, liderazgo, tecnologías de la información, redes, memoria corporativa y comunidades colaborativas	Empresarial	Organizacional	Formal Experiencias	Adquisición Almacenamiento Transformación Distribución Utilización
Paniagua y López [33]	Modelo de gestión tecnológica del conocimiento	El modelo se compone de recursos, actividades de transformación y factores de influencia, los cuales deben funcionar juntos para que el modelo de gestión del conocimiento pueda ser implementado con éxito.	Empresarial	Organizacional	Tácito Explícito	Creación Estructuración Transformación Transferencia Almacenamiento Incorporación
Angulo y Negrón [34]	Modelo holístico	Se denomina holístico porque considera al individuo de forma integral, tomando en cuenta su individualidad y el contexto que lo rodea, y en paralelo, conceptualiza la gestión del conocimiento como una actividad inagotable	Académico	Organizacional	Tácito Explícito	Socialización Creación Modelado o adaptación Difusión Aplicación

Tabla III: Modelos de gestión del conocimiento

Sveiby [35]	Modelo monitor de activos intangibles	La gestión del conocimiento crea valor con los activos intangibles de la organización. Los activos intangibles son competencias de las personas, estructuras interna y estructura externa, los cuales se miden a través de indicadores	Empresarial	Económico	Formal	Indicadores de crecimiento e innovación Indicadores de eficiencia Indicadores de estabilidad
Bustelo y Amarilla [36]	Modelo de Bustelo y Amarilla	La gestión de la información se relaciona directamente con la gestión de la documentación, distribuida en aplicaciones informáticas y bases de datos corporativas de la organización	Empresarial	Organizacional	Formal	Gestión de la documentación Gestión de la información Gestión de recursos humanos Medición de los activos intangibles

Fuente: Modificada y adaptada por los autores con información de Avendaño y Flores [5], Vargas [37], Wiig [11], Nonaka y Takeuchi [8], Kerschberg [31], Riesco [32], Paniagua y López [33], Angulo y Negrón [34], Sveiby [35], y Bustelo y Amarilla [36].

El capital estructural está relacionado con el conocimiento creado y conservado en la organización, que siempre está a disposición de todos sus miembros, y las experiencias adquiridas a partir de las relaciones de trabajo, que se establecen con los clientes, los proveedores, los colegas y todas las partes interesadas [30].

Del párrafo anterior se deduce que el conocimiento tácito e intrínseco es un activo de los empleados y colaboradores, no de la organización. La organización tiene acceso a ese conocimiento mientras el empleado presta sus servicios, y no puede incluirlo como parte de su patrimonio, por lo tanto, no puede exigir su devolución cuando el empleado decide abandonarla por alguna razón. En la situación económica y social actual que atraviesa nuestro país, ante tal decisión, no es posible aplicar métodos que impidan que el empleado tome esta decisión.

La Norma ISO 9004:2009 [45] proporciona una guía para gestionar el conocimiento. La información se encuentra en los capítulos 6 y 9. En el capítulo 6 la norma expone que la organización tiene que considerar al conocimiento como un recurso y en el capítulo 9 se refiere al conocimiento como la base para que la mejora y la innovación sean eficaces y eficientes.

Finalmente, la norma permite la identificación de los conocimientos integrados de la organización potenciando la herramienta

de autoevaluación, como elemento fundamental para la innovación y la mejora.

G. Áreas del conocimiento vinculadas al tema

La principal área del conocimiento que se vincula con la GC es la de recursos humanos. En las empresas, los resultados de las innovaciones son generalmente aplicaciones de nuevos conocimientos o nuevas combinaciones de conocimientos ya existentes. El proceso de innovación es un proceso de creación de conocimiento cuyo ingrediente principal es el conocimiento disponible, el cual necesita ser capitalizado y transferido a los trabajadores que participen en el proceso. En la actualidad una de estas innovaciones es el uso de plataformas o servicios de *e-learning* [8].

Una evidencia de lo mencionado anteriormente se encuentra en Chile donde Liberona y Ruiz [46] realizaron un análisis de la implementación de programas de gestión del conocimiento en las empresas chilenas. El objetivo de la investigación fue explorar el estado general de la

implantación de estos programas en Chile y cuáles fueron las principales dificultades para desarrollarlos. La muestra constó de 100 empresas con plataformas o servicios de *e-learning*. De esta investigación, se identificaron 6 problemas principales para la adopción e implementación de programas de GC, y se determinó que si bien la GC es conocida y valorada en las empresas chilenas, su adopción todavía es muy baja.

Otra de las áreas de conocimiento que ha tomado interés en la aplicación de un sistema de GC es la de producción.

Este sector ha considerado la idea de que innovar no solo significa desarrollar nuevos productos y transformar los ya existentes, sino que consiste en crear nuevas formas de organizar, gestionar o producir; logrando, en última instancia, generar valor agregado a través de toda la cadena productiva. Es por esto que la innovación se caracteriza por una mayor flexibilidad para responder a las demandas del mercado y por el aumento de las relaciones de cooperación y competencia, lo cual plantea la necesidad de transformar las estrategias de los diversos sectores de la economía [47].

La innovación, en el marco de la GC, es un agente de cambio que dinamiza los sistemas productivos, convirtiéndose en factor fundamental de la competitividad. Un ejemplo de esta área se produjo en el año 2014, cuando un grupo de investigadores realizó un estudio en Colombia acerca de los procesos y prácticas de GC en cadenas productivas de una determinada región. En este estudio se evaluaron 321 empresas que contemplaban áreas de conocimiento desde cadenas de bancos hasta empresas productivas del sector agricultor. El objetivo del estudio fue determinar la capacidad de las empresas colombianas para gestionar su conocimiento, en algunas de las más importantes cadenas productivas del país, basado en las competencias, los procesos y las prácticas utilizadas para gestionar ese conocimiento. Como resultado, se evidenciaron avances en el estado del conocimiento en las cadenas de metalurgia y tecnologías de información y comunicaciones, no así en las cadenas de salud y agroindustria [48].

Asimismo, diversos sectores de la industria también se han interesado en la aplicación de un sistema de GC, como es el caso del sector de la construcción. Bahoque, Gómez y Pietrosevoli [49] realizaron un estudio en la Universidad del Zulia, donde su objetivo fue la exploración del proceso de GC en la industria de la construcción. Utilizaron una metodología de tipo descriptiva, apoyada en la revisión documental de las

teorías en el área, complementado con la aplicación de una encuesta y de entrevistas al personal de la organización. Los resultados obtenidos evidenciaron que, en el caso de la industria de la construcción, la GC forma parte del plan estratégico de la empresa, con miras a preservarla y aprovecharla.

De igual manera, las empresas emergentes han presentado interés en la implementación de un sistema de GC. Un ejemplo de ello es un estudio realizado en la Universidad de Sonora en México, por Pérez-Soltero et al. [50]. Este trabajo de investigación tuvo como objetivo realizar un diagnóstico para analizar los procesos de la GC en las pequeñas y medianas empresas (Pymes) del sector de restaurantes, con la finalidad de conocer cuál era la situación actual de dichos procesos en estas organizaciones e identificar oportunidades de mejora. Posterior a la utilización de entrevistas como herramienta de diagnóstico, el resultado obtenido fue que los entrevistados estuvieron de acuerdo sobre cinco procesos de gestión del conocimiento que poseían un nivel aceptable de desarrollo (Identificación/localización, adquisición/aprendizaje, Creación, diseminación/transferencia, y aplicación/utilización), mientras que los procesos menos desarrollados fueron almacenamiento/mantenimiento y medición/valoración del conocimiento.

La GC también ha contribuido en el desarrollo de la gerencia de proyectos. Un trabajo de revisión documental realizado por Mercado et al. [51] evidenció a la GC como un modelo complementario al proceso gerencial. El objetivo del artículo fue aportar información acerca de cómo la implementación de la GC se convierte en una herramienta de mejoramiento y desarrollo para gerenciar proyectos, concluyendo que el éxito de las empresas se encuentra en la creación, sistematización y difusión del conocimiento, mediante el compromiso gerencial.

En este orden de ideas, el área de la educación no se queda atrás en la aplicabilidad de la GC. Ortiz [52] realizó un estudio de campo experimental cuyo principal objetivo fue analizar la presencia de las iniciativas de GC existentes en la Universidad Católica Andrés Bello (UCAB) y en la AUSJAL. De esta investigación se obtuvo como resultado la identificación de diversas formas de GC, que la autora propone que pueden ser usadas como proyectos para gestionarla, particularmente en el caso del conocimiento tácito.

Por su parte, el área de la salud, específicamente los servicios de laboratorio clínico, también implementan sistemas de GC. Por ejemplo, la información que genera el laboratorio de microbiología se ha incrementado en las últimas décadas, debido al aumento de las técnicas diagnósticas, la demanda de servicios y los continuos avances y descubrimientos en la microbiología [53]; por lo tanto, ha surgido la necesidad de aplicar un sistema de gestión que esté diseñado para que el conocimiento sobre las funciones asistenciales, docentes y de investigación perduren en el tiempo. Otro ejemplo es el estudio realizado por Gil-Setas, Mazón y Carnicero [54], sobre la gestión de la información y el conocimiento en un laboratorio de microbiología clínica. En este trabajo se obtuvo como resultado una propuesta de sistema de GC, que le permitió al laboratorio tener las utilidades necesarias, tanto para la mejora del servicio como para la gestión económica y de calidad.

Un área importante de la enseñanza en el área de la medicina corresponde a las ciencias biomédicas básicas, aquellas cuyos contenidos se imparten como asignaturas que, en los inicios de la carrera, aportan un fundamento científico a la formación del estudiante y los conocimientos previos necesarios a los contenidos directamente vinculados a los perfiles de egreso de la educación médica superior. Estas asignaturas son Anatomía, Histología, Embriología, Fisiología y Bioquímica.

Es por ello que Almeida [55] realizó un trabajo de investigación donde propuso una metodología para la GC en ciencias biomédicas básicas, mediante el empleo de las TI y las comunicaciones. En este trabajo de investigación, se consideró que la GC de los profesores de las asignaturas correspondientes a las ciencias biomédicas básicas puede garantizar un mejor y mayor uso del conocimiento existente, para renovarlo y transformarlo en capital estructural del sistema de salud y para ser empleado en la docencia, así como en las actividades científicas, asistenciales y de investigación. Se demostró en el desarrollo del trabajo la viabilidad de la metodología, a través de su aplicación en los profesores de embriología de la Facultad de Ciencias Médicas de Matanzas y de los clínicos de ésta provincia, donde se desarrolla la docencia de medicina, obteniendo resultados satisfactorios.

Otro trabajo interesante sobre GC en instituciones de salud fue realizado por Arboleda [56], quien evaluó la percepción de los directivos de estas instituciones acerca de los factores que determinan la GC, particularmente sobre la política de investigación y la visión estratégica de las instituciones de salud como

organizaciones. Mediante entrevistas realizadas a los directivos se pudo observar que la mayoría de ellos no tenían claro el concepto de GC y que las instituciones no cuentan con políticas de financiamiento para investigación y capacitación. Este trabajo evidenció la necesidad de contemplar la GC en las instituciones de salud, para que la integren a la visión estratégica y no la conciben como un elemento aislado.

Con relación al área de la calidad, durante la revisión documental se pudo observar que parece existir una vinculación directa entre los sistemas de GC y los de gestión de la calidad, aunque se implantan de manera independiente. Tomamos como ejemplo una investigación realizada por Aja [57], acerca de la gestión de información, la GC y la gestión de la calidad en las organizaciones, en la cual se analizaron los diferentes significados de los términos de estos tres tipos de gestiones y se demostró que la presencia de uno condiciona la existencia de los otros dos, siempre y cuando se considere a la institución de información como una organización del conocimiento y la excelencia.

De la misma forma, Tarí y García [58] basaron su investigación en las dimensiones de la GC y de la gestión de la calidad, a través de una revisión de la literatura. El objetivo principal fue identificar las dimensiones de estas gestiones para ayudar a los investigadores a medir, en futuros estudios, ambos conceptos, así como su posible influencia en los resultados de la empresa. Los resultados obtenidos mostraron que las dimensiones creación, transferencia y almacenamiento, aplicación y uso forman parte del concepto GC.

En base a la investigación realizada, hemos observado que la GC se ha planteado como parte de la nueva cultura empresarial, como una manera de gestionar las organizaciones que sitúa los recursos humanos como el principal activo, y sustenta su poder de competitividad en la capacidad de compartir la información, las experiencias y los conocimientos, tanto individuales como colectivos. Al no poseer limitación alguna en relación al área en la que se desee implementar, la GC puede ser aplicada tanto a una empresa productiva de bienes como a aquellas que presten servicios al público.

III. METODOLOGÍA

El nivel de investigación corresponde al tipo descriptivo, ya que se identificaron las variables del tema de investigación y posteriormente se procedió a explicarlas detalladamente. El diseño es de tipo documental, ya que se realizó una revisión de la

literatura según el enfoque basado en evidencias, el cual se utiliza ampliamente para generar conocimiento a partir de resultados publicados en estudios previos.

Las siguientes subsecciones presentan la metodología utilizada en la selección de los estudios e investigadores (Sección 4.1) y la selección de información especializada y confiable relacionada con el tema (Sección 4.2).

A. Selección de los estudios e investigaciones

Las publicaciones fueron seleccionadas principalmente por el ámbito en estudio, en nuestro caso, GC en organizaciones orientadas a la producción de bienes y servicios, y seguidamente, por la procedencia de la información, es decir, recopiladas a través de bases de datos, revistas especializadas en el área, tesis doctorales y de maestría, memorias de eventos científicos y libros.

Para ello se realizó una investigación de tipo cualitativa en la web, utilizando las siguientes palabras clave, en español e inglés, solas o combinadas entre sí: "gestión del conocimiento – *knowledge management*", "sistemas de gestión del conocimiento – *knowledge management systems*", "empresas de producción – *production companies*", "empresas de servicios – *service companies*", "sistemas de la información – *information systems*", "estado del arte – *state of the art*", "capital intelectual – *intellectual capital*", "sistemas de gestión de la calidad – *quality management systems*".

La selección de las publicaciones estuvo delimitada por los aspectos a tratar en esta investigación, relacionados con la aplicabilidad e importancia de la GC en organizaciones orientadas a la producción de bienes y servicios: definiciones de gestión del conocimiento (conceptualización y tipos), gestión del conocimiento (enfoques, capital intelectual, sistemas de información), gestión del conocimiento y sistemas de gestión de la calidad basados en la norma ISO; áreas del conocimiento vinculadas al tópico; tipos de investigación más frecuentes; fuentes de información especializada confiable y principales representantes o autores de la gestión del conocimiento nacionales e internacionales. Las publicaciones que no estuvieron relacionadas con el tema fueron eliminadas.

El proceso concluyó con la selección de 71 publicaciones, enmarcadas en un período de tiempo de 26 años (1991 a 2017), incluyendo una publicación de 1979, correspondiente a un libro que se considera un clásico en el tema, y dos Normas ISO (9001:2015 y 9004:2009), para un total general de 74. Todas las publicaciones fueron revisadas y aprobadas por todos los autores.

B. Selección de información especializada y confiable relacionada con el tema

El proceso de búsqueda y selección de artículos se realizó utilizando varias herramientas:

1. Motores de búsqueda en la web: *Google Libros* y *Google Académico*. El primero es un motor que posee en su haber cientos de libros originales actualizados, algunos de ellos con lectura ilimitada y otros solo con acceso limitado a algunos capítulos. Provee información relevante sobre el libro a consultar, como autor y editor, así como año de publicación y números de ISBN (International Standard Book Number – Número Estándar Internacional de Libro), para evaluar la relevancia de la obra.

El segundo es muy útil para encontrar artículos publicados en revistas especializadas, ya sean científicas o técnicas. Para medir la relevancia de un artículo, este motor indica el nombre del dominio web donde está albergado (los sitios .edu y .org indican un elevado grado de fiabilidad de la información) y el número de veces que el artículo ha sido citado. Ambos motores trabajan con palabras claves, las cuales fueron citadas en la sección anterior de este trabajo.

2. Bibliotecas, repositorios y bases de datos online de acceso libre: Ofrecen acceso gratuito a gran variedad y cantidad de documentos, procedentes de fuentes reconocidas y confiables, sobre el área de investigación elegida. Estas bibliotecas mantienen sus catálogos actualizados regularmente y, en el marco de un trabajo documental, donde apoyarse en autores reconocidos es muy importante, este tipo de herramientas permite al usuario encontrar referencias bibliográficas que con frecuencia son difíciles de hallar en otros sitios web, lo que favorece el ahorro e inversión adecuada del tiempo dedicado a la búsqueda de información.

Los repositorios y bases de datos utilizados en esta investigación fueron: RedALyC (Red de Revistas Científicas de América Latina y el Caribe, España y Portugal <http://www.redalyc.org/>), Latindex (Sistema Regional de Información en Línea para Revistas Científicas de América Latina, el Caribe, España y Portugal <http://www.latindex.org/latindex/inicio>), Dialnet (Difusión de Alertas en la Red <https://dialnet.unirioja.es/>), Servicios de Información EBSCO (<https://www.ebsco.com/>), SCIELO (Scientific Electronic Library Online - Biblioteca Científica Electrónica en Línea www.scielo.org/php/index.php?lang=es), Elsevier - ScienceDirect (La mayor editorial de libros de medicina y literatura científica del mundo <https://www.elsevier.com/>; <https://www.sciencedirect.com/>), Andrómeda (Base de

datos de la Universidad Metropolitana (<http://andromeda.unimet.edu.ve/catalogo/>), Medline – PubMed (Base de datos de citas y resúmenes de artículos de investigación biomédica ofrecido por la Biblioteca Nacional de Medicina de los Estados Unidos <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/>), SCOPUS (Base de datos bibliográfica de resúmenes y citas de artículos de revistas científicas <https://www.scopus.com/home.uri>), JSTOR (Sistema de archivo en línea de publicaciones académicas de Estados Unidos <https://www.jstor.org/>), ProQuest (Compañía editorial ubicada en Michigan, Estados Unidos www.proquest.com/), Wiley (Editorial de Estados Unidos <https://onlinelibrary.wiley.com/>), Saber UCAB (Repositorio institucional de la Universidad Católica Andrés Bello <http://saber.ucab.edu.ve/>) y Biblioteca Virtual en Salud Bireme (Repositorio del Centro Latinoamericano y del Caribe de Información en Ciencias de la Salud <http://bvsalud.org/es/>).

Es importante destacar que, para asegurar una adecuada representación de publicaciones a nivel latinoamericano, la búsqueda en las bases de datos SciELO, RedALyC y SCOPUS fue fundamental. A nivel global, la base de datos SciELO registra más cantidad de revistas de América Latina y el Caribe que RedALyC y Scopus, aunque la distribución por países entre estas tres fuentes es muy desigual. Los países con mayor representación de revistas son: Brasil, México, Colombia, Chile, Argentina y Venezuela. La base de datos SCOPUS posee la mayor representación de revistas biomédicas y de ciencias sociales, mientras que en la plataforma SciELO predominan revistas temáticas en ciencias sociales, artes, humanidades y ciencias médicas. Según este análisis, SciELO, RedALyC y SCOPUS son bases de datos complementarias, resaltando que RedALyC presenta un sesgo marcado hacia revistas de ciencias sociales. Por otra parte, mientras SciELO y RedALyC priorizan la accesibilidad de la producción a nivel regional, SCOPUS garantiza su visibilidad internacional [59].

3. Portales de evaluación y análisis de dominios científicos: se utilizaron dos portales, a saber, SCImago Journal & Country Rank (SJR <https://www.scimagojr.com/>) y SciELO (<http://www.scielo.org/php/level.php?lang=es&component=44&item=25>), que poseen indicadores bibliométricos desarrollados por cada portal. El SJR es un portal de acceso público que incluye las revistas y los indicadores científicos desarrollados a partir de la información contenida en la base de datos SCOPUS® (Elsevier B.V.). Estos indicadores se usan para evaluar y analizar dominios científicos. Las revistas se pueden comparar o analizar por separado, así como su clasificación por países. Las revistas se agrupan por área temática (27 áreas temáticas

principales), categoría temática (313 categorías temáticas específicas) o por país. Los datos de citas provienen de más de 21.500 títulos de más de 5.000 editores internacionales y métricas de desempeño de 239 países en todo el mundo. SCImago es un grupo de investigación del Consejo Superior de Investigaciones Científicas (CSIC) de la Universidad de Granada, Extremadura, Carlos III (Madrid) y Alcalá de Henares, dedicado al análisis, representación y recuperación de información mediante técnicas de visualización. SCImago es una alternativa muy competente a los servicios que en este orden durante años ha prestado el antiguo Instituto para la Información Científica (Institute for Scientific Information, ISI) de los Estados Unidos, poco accesible para los países subdesarrollados a causa de su régimen de suscripción.

Los indicadores bibliométricos de la base de datos SciELO miden el uso y el impacto de las revistas científicas alojadas en su base y son de tres tipos: de publicación, de la colección propiamente dicha y de citación. Esta base de datos fue desarrollada para responder a las necesidades de comunicación científica en los países en desarrollo y particularmente de América Latina y el Caribe. El modelo proporciona una solución eficiente para asegurar la visibilidad y el acceso universal a su literatura científica, contribuyendo a la superación del fenómeno conocido como “ciencia perdida”.

4. Indicadores bibliométricos: los indicadores bibliométricos más utilizados para evaluar y analizar las revistas son: el índice JR (Journal Rank), el índice H y el factor de impacto.

El JR de una revista es un valor numérico que indica el número promedio de citas ponderadas recibidas durante un año seleccionado por documento publicado en esa revista durante los tres años anteriores. Los valores más altos de JR son directamente proporcionales al prestigio de la revista. Este índice suele venir acompañado de información adicional como el porcentaje de colaboración internacional que tienen los artículos publicados en una revista, las citas recibidas por documento y las citas totales de los documentos publicados en la revista. Todos estos indicadores se calculan para un promedio de 3 años. El JR amplía la ventana de citación, que es una de las críticas existentes en contra del factor de impacto y considera el prestigio de las revistas, pero no resuelve la dificultad de trasladar el valor general de una revista a los artículos que la componen y que, como es sabido, contribuyen de manera muy desigual al número de citas que esta recibe y a su evaluación final [60,61].

El índice H es un marcador de productividad y evaluador de impacto, elementos que le han permitido posicionarse como indicador bibliométrico de la

difusión científica. H es el dígito que equipara las publicaciones de una revista o de un autor y las citas que estas han obtenido durante un año. Por ejemplo, un índice H=7 quiere decir que 7 publicaciones de un mismo autor han recibido cada una de ellas al menos 7 citas. Este índice ha sido aceptado de un modo progresivo porque combina la difusión de la investigación con el impacto que causa sobre el área, y resulta útil para identificar las publicaciones y a los investigadores más destacados. Se trata de un indicador robusto que considera al mismo tiempo aspectos cuantitativos y cualitativos de visibilidad [62,63].

El factor de impacto es una medida de la importancia que tiene una revista científica. Lo calcula cada año el Instituto para la Información Científica (Institute for Scientific Information, ISI) para aquellas publicaciones a las que da seguimiento, las cuales son publicadas en un informe de citas llamado Journal Citation Reports. Este factor tiene una gran influencia, pero cada día su interpretación es más controversial, en cuanto a la forma en que las publicaciones científicas de investigación son percibidas y evaluadas, ya que es cuestionable si el número de citas mide la calidad o la cantidad de publicaciones que tiene una revista [63,64].

IV. RESULTADOS

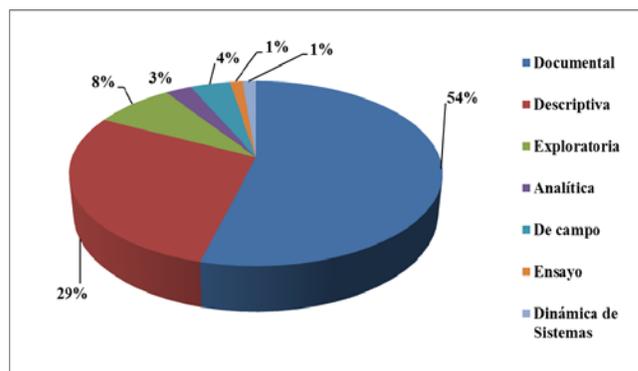
La GC consiste en la capacidad de generar nuevos conocimientos a partir de datos y experiencias, además de organizar, distribuir y ordenar los conocimientos ya existentes en una organización. Es el proceso por el que una empresa innova y compete con las demás de manera más eficiente.

Para el logro del afianzamiento de este modelo, se han realizado diversos estudios e investigaciones por distintos autores en el transcurso del tiempo. Hasta el momento se han citado los de mayor relevancia, que han aportado información para el desarrollo del tema, desde la definición de GC y factores relacionados, hasta la creación e implantación de programas de GC en organizaciones.

Las diversas investigaciones utilizadas hasta el momento, que han aportado información confiable, y permitido la realización de esta investigación destacando su aporte individual, se muestran en la Tabla IV.

El tipo de investigación más empleado por los autores durante la investigación y el tipo de publicación se muestran en las Figuras 2 y 3, respectivamente. Finalmente, la Figura 4 resume el número de publicaciones encontradas según su año de publicación.

Figura 2. Tipos de investigación más empleados por los autores durante la investigación (n=74). **Fuente:** Elaboración propia



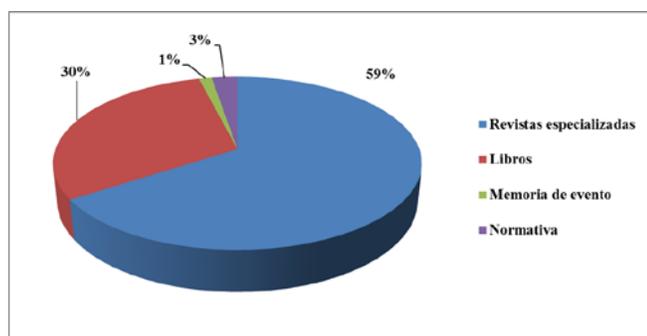
Cómo se puede observar en la Figura 2, la investigación documental fue la más frecuentemente empleada por los autores, seguida de la descriptiva. La investigación documental es fundamental, ya que se encarga de indagar e interpretar datos e información sobre un tema, analizándolo metódicamente; su finalidad es obtener resultados que funden las bases para crear conocimiento nuevo. La investigación de tipo descriptiva, como su nombre lo indica, describe la realidad de la situación que se aborda en el tema a

investigar y plantea los hechos más relevantes de forma concreta. Los tipos de investigación exploratoria, analítica, de campo, el ensayo y la dinámica de sistemas fueron los menos utilizados por los autores durante la revisión bibliográfica realizada para este tema. Todas ellas han contribuido a la actualización constante del tema escogido, lo que demuestra el potencial que tiene la GC como área de investigación dentro del desarrollo y éxito de una organización.

Según la información suministrada en la Figura 3, las revistas especializadas y los libros fueron los tipos de investigación que los autores expertos en el tema escogieron para publicar los resultados de su trabajo. Cabe destacar que justamente estos tipos de investigación se relacionan perfectamente con los resultados mostrados en la Figura 2, ya que ambos permiten la utilización de investigaciones documentales y descriptivas. Ambos tipos resumen y analizan una gran cantidad de información, por lo que su consulta es prácticamente obligatoria durante la revisión bibliográfica de cualquier tema. Las investigaciones de tipo exploratorio y de campo son frecuentemente halladas en revistas especializadas, revistas científicas y memorias de eventos; también son producto de los resultados presentados con frecuencia en tesis doctorales y de maestría. Por su parte, las normas, son el producto de las decisiones tomadas por un comité de expertos, que se reúnen para dictar pautas

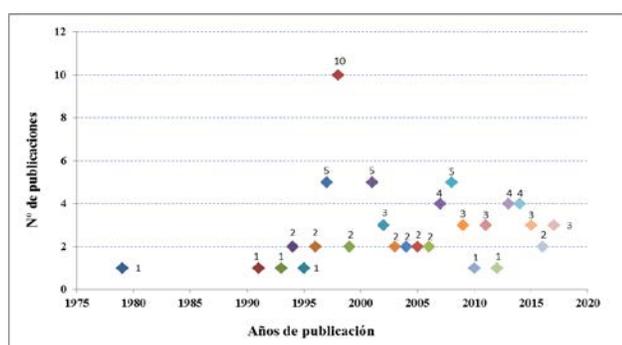
específicas sobre un tema o reglamentar ciertas actividades.

Figura 3. Tipos de publicación (n=76). **Fuente:** Elaboración propia



Los resultados mostrados en la Figura 4, correspondientes a las publicaciones consultadas de acuerdo a su año de publicación, se encuentran distribuidas en el período comprendido entre 1993 a 2017, con una representación relativamente equitativa del número por año.

Figura 4. Número de publicaciones según su año de publicación (n=74). **Fuente:** Elaboración propia



La selección de fuentes de información especializada y confiable, independientemente del tópico que se investigue, es un proceso complejo, particularmente cuando la búsqueda se realiza a nivel electrónico, debido a la saturación de los motores de búsqueda. Por esta razón, suele suceder que las páginas web que contienen información relevante no siempre pueden encontrarse fácilmente. A pesar de estas premisas, existen un conjunto de herramientas y de servicios online que ofrecen acceso a una gran cantidad de documentos de referencia actualizados.

La evaluación de los indicadores bibliométricos de las revistas de habla inglesa y habla hispana, utilizadas en esta investigación, se muestra en las Tablas V y VI, respectivamente. Según los resultados de estas Tablas se puede observar que los indicadores bibliométricos se encuentran disponibles con mayor frecuencia en las

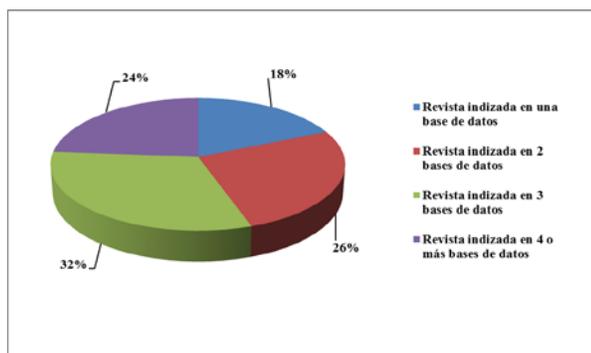
publicaciones de habla inglesa que en las de habla hispana. Aunque las publicaciones de habla hispana se encuentran disponibles, en su mayoría, en al menos 2 bases de datos (Figura 5), estas bases aseguran la confiabilidad de las revistas indizadas utilizando indicadores bibliométricos distintos, como los de publicación (entre ellos la periodicidad) y de la colección propiamente dicha (revisión periódica de las revistas por comités editoriales, cumplimiento de criterios de inclusión, etc).

La rigurosidad en el empleo de los indicadores bibliométricos, como se observa en las publicaciones de habla inglesa, hace más sencilla la escogencia de las revistas, aunque, como se ha dicho anteriormente, no necesariamente aseguran su calidad. Debido a esto, es recomendable utilizar más de un indicador bibliométrico al momento de evaluar las publicaciones, con la finalidad de obtener un balance adecuado. Por otra parte, los autores deben tener claro el objetivo de la publicación de sus resultados de investigación y a quien van dirigidos. El alcance de las revistas especializadas debe ser revisado por los autores antes de enviar su trabajo a publicación, para asegurar que sus resultados serán leídos por sus pares. Estos elementos en muy buena parte, son cubiertos por los índices bibliométricos. Un investigador casi siempre buscará publicar los resultados de su trabajo en aquellas revistas que posean un buen JR y un buen índice H.

La revisión de la literatura realizada corresponde a una muestra representativa de investigaciones sobre la aplicabilidad e importancia de la gestión del conocimiento en organizaciones orientadas a la producción de bienes y servicios. Se observó que existe un balance entre las publicaciones de habla inglesa e hispana para divulgar este conocimiento, y sería recomendable el uso de indicadores bibliométricos en la evaluación de las publicaciones de habla hispana, que se adapten al contexto de las mismas.

La frecuencia de indización de las publicaciones en las bases de datos utilizadas en este trabajo se muestra en la Figura 5. En esta Figura se puede observar que la mayoría de las publicaciones utilizadas en este trabajo se encuentran indizadas en al menos 3 bases de datos, lo que asegura que sean halladas más fácilmente que otras. Seguidamente se encuentran las publicaciones que al menos están indizadas en 2 bases de datos y en 4 o más. Estos resultados indican que las publicaciones periódicas buscan tanto mayor visibilidad de su contenido como difusión de la información. Finalmente, algunas revistas sólo se encontraron indizadas en una sola base de datos.

Figura 5. Frecuencia de indización de las publicaciones en las bases de datos utilizadas en este trabajo. **Fuente:** Elaboración propia



La frecuencia de aparición de las bases de datos utilizadas en este estudio, durante la búsqueda de información, se muestra en la Figura 6. Dialnet fue la base de datos que más frecuentemente apareció en la web de acuerdo a la indización de las publicaciones periódicas utilizadas en este estudio, seguida por Scopus, Latindex y Redalyc. Esto es un resultado muy importante ya que denota que muchos investigadores de habla hispana están investigando y publicando sobre GC en revistas con buena indización y visibilidad nacional y regional. En quinto lugar se encontró a la base de datos Elsevier, que agrupa tanto revistas de habla inglesa como de habla hispana, seguida de las bases EBSCO y SciELO.

La distribución de las publicaciones según el país de origen se muestra en la Figura 7. Según los resultados de este trabajo, la mayoría de los autores que investigan y publican sobre GC proceden de España y Estados Unidos. En tercer lugar encontramos a Venezuela, con una representación importante de publicaciones en esta área, seguida de Inglaterra y Cuba.

Figura 6. Frecuencia de aparición de las bases de datos según las publicaciones periódicas utilizadas en este estudio. **Fuente:** Elaboración propia

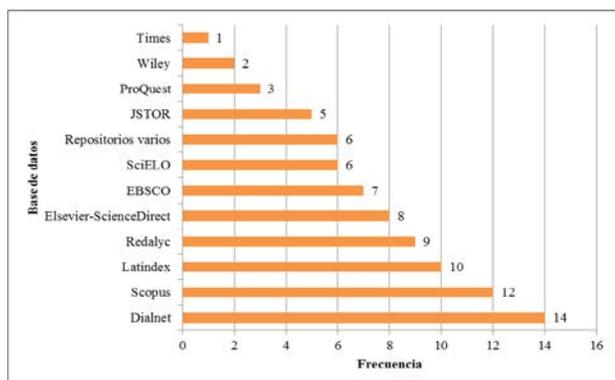
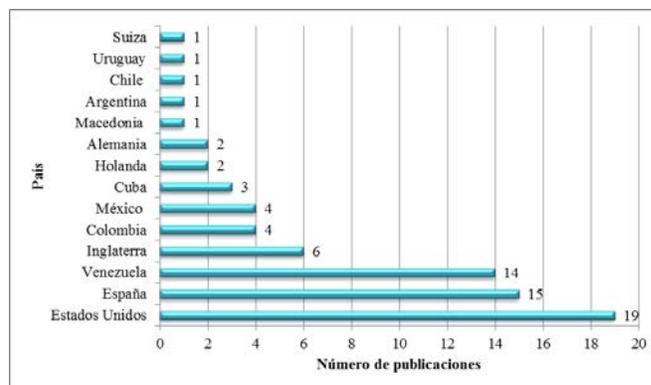


Figura 7. Publicaciones según el país de origen. **Fuente:** Elaboración propia



En el ámbito nacional son varios los aportes relacionados al área de GC. En esta revisión se encontraron 14 publicaciones realizadas por especialistas venezolanos, que escogieron como medio de publicación de sus investigaciones a las revistas especializadas (n=13; 93%) y en menor medida los libros (n=1; 7%). La mayoría de estos autores poseen estudios de cuarto nivel (Especialista, master o doctor).

El tipo de investigación más frecuentemente realizada fue la documental (35,7%), seguida de la descriptiva (21,4%), la exploratoria y de campo (14,3% cada una), y el ensayo y la dinámica de sistemas (7,1% cada una).

Durante la revisión también se encontraron tesis de grado doctorales y trabajos de grado de maestría y de especialización, con interesantes líneas de investigación como la GC en los consejos comunales como organizaciones de la sociedad venezolana [86], Desarrollo de un modelo de GC en la cadena de suministro de la industria agroalimentaria [87], GC, Investigación, Desarrollo e Innovación [88], GC en el sistema público nacional de salud [89] y Lineamientos Generales de un Modelo de GC [90]. El desarrollo de estos temas demuestra que la GC es una herramienta fundamental para una organización en desarrollo que esté enfocada en la excelencia y en la obtención de ventaja competitiva

Según el año de publicación de las investigaciones realizadas, se pudo deducir que el estudio y la implementación de la GC en Venezuela es un tema relativamente nuevo y aún está en desarrollo, en comparación con otros países, sin embargo el aporte realizado por cada especialista en el tema genera valor. El interés ha ido en aumento y en la actualidad hay especialistas que se encuentran participando en la Convocatoria de la Publicación del libro “Gestión del Conocimiento” en su sexta edición, cuyos autores son los doctores Víctor Meriño, Yamarú Chirinos, Lyneth Camejo y Carmen Martínez.

Tabla IV: Tipos de investigaciones empleadas para el desarrollo del tópico en estudio

Autor	Título	Aporte	Tipo de Investigación	Tipo de Publicación
Abuhav, I. [30]	ISO 9001:2015. A complete guide to quality management systems.	Relación entre la gestión del conocimiento, el capital intelectual y los Sistemas de Gestión de Calidad (SGC), a través de la norma ISO 9001:2015	Documental	Libro
Aja, L. [57]	Gestión de la información, gestión del conocimiento y gestión de la calidad en las organizaciones.	Relación entre la gestión de la información, del conocimiento y de la calidad en las actividades de la organización.	Documental	Revista especializada
Alavi, M. y Leidner, D. E. [7]	Review: Knowledge Management and Knowledge Management Systems: Conceptual Foundations and Research Issues	Tipos de Conocimiento, desarrollo e implementación de Sistemas de Gestión del Conocimiento y aplicaciones de la Tecnología de la Información a las iniciativas de la Gestión del Conocimiento.	Documental	Revista especializada
Amitai, E. [65]	Organizaciones Modernas	Influencia del conocimiento y gestión del conocimiento en el desarrollo y éxito organizacional.	Documental	Libro
Andrade, J. [38]	Tecnologías y sistemas de información en la Gestión del Conocimiento en las organizaciones.	Teoría acerca de las tecnologías y los sistemas de información en las organizaciones desde el ámbito técnico y social.	Documental	Revista especializada
Andreu, Ricard y Valor [39]	Estrategia y Sistemas de Información	Concepto, influencia y relación de los sistemas de información en el procesamiento de datos de la organización.	Documental	Libro
Angulo, E. y Negrón, M. [34]	Modelo holístico para la Gestión del Conocimiento	Administración del conocimiento organizacional, modelos de gestión del conocimiento y método de evaluación y diagnóstico	Exploratoria	Revista especializada
Aportela, I. M., Ponjuán, G. [66]	La segunda generación de la gestión del conocimiento: un nuevo enfoque de la gestión del conocimiento.	Conceptualización, análisis y distinción entre el procesamiento del conocimiento y la Gestión del Conocimiento.	Documental	Revista especializada
Arboleda, G. [57]	Percepción que los gerentes tienen acerca de la gestión del conocimiento en las instituciones de salud, Valle de Aburrá, 2011.	Gestión del Conocimiento como elemento estratégico de la organización.	Descriptiva	Revista especializada

Tabla IV: Tipos de investigaciones empleadas para el desarrollo del tópico en estudio

Atencio, E. [26]	Gestión del conocimiento y medición del capital intelectual como recurso intangible en las organizaciones que aprenden. Análisis comparativo desde sus modelos originarios	Influencia de los procesos y enfoques de capital intelectual y Gestión del conocimiento en la competitividad y productividad de la organización.	Descriptiva	Revista especializada
Avendaño, V., y Flores M. [5]	Modelos teóricos de gestión del conocimiento: descriptores, conceptualizaciones y enfoques.	Conceptualización del conocimiento. Definiciones y enfoque de la Gestión del Conocimiento.	Documental	Revista especializada
Bahoque, E., Gómez, O., Pietrosemoli, L. [49]	Gestión del conocimiento en la industria de la construcción: estudio de un caso.	Fortalecimiento e implementación de la Gestión del Conocimiento en las organizaciones como elemento de competitividad.	Descriptiva	Revista especializada
Brooking, A. [23]	El capital intelectual. El principal activo de las empresas del tercer milenio.	Conceptualización y elementos que conforman el capital intelectual en una organización.	Documental	Libro
Bueno, E. [67]	Capital intangible como clave estratégica en la competencia actual.	Enfoques de la Gestión del Conocimiento y elementos internos del capital intelectual.	Documental	Revista especializada
Bustelo, R. y Amarilla, I. [36]	Gestión del conocimiento y gestión de información.	Gestión del Conocimiento, innovación, entornos y relación con la Gestión de la Información.	Documental	Revista especializada
Cano Alvarado, M., et al. [21]	El rol del capital intelectual en la innovación de las empresas	Relación, orígenes, definiciones, elementos del capital intelectual de las empresas y la capacidad de innovación de productos y servicios.	Documental	Revista especializada
Davenport, T. H. [9]	Some principles of knowledge management and four case studies.	Importancia y conceptualización del conocimiento. Elementos de la GC y su gerencia estratégica para el éxito organizacional. Sistemas de Información.	Descriptiva	Revista especializada
Davenport, T. H., y Prusak, L. [10]	Working Knowledge	Vocabulario y conceptos perdurables que sirven como recurso práctico de elección para que las empresas reconozcan el conocimiento como la única fuente sostenible de ventaja competitiva	Documental	Libro
Del Canto, E. [68]	Propuesta de un modelo de Gestión del Conocimiento para la universidad venezolana	Rol de la educación superior en la producción y difusión de conocimientos. Modelo de Gestión del Conocimiento para la universidad venezolana.	Ensayo	Revista especializada

Tabla IV: Tipos de investigaciones empleadas para el desarrollo del tópico en estudio

Del Canto, E. [69]	Motivación y gestión del capital humano en el contexto de los gobiernos locales venezolanos	La motivación y su influencia en la gestión del capital humano en los gobiernos locales venezolanos	Documental	Revista especializada
Drucker, P. [17]	La sociedad postcapitalista.	Enfoque y contexto de la Gestión del Conocimiento. Empresa y Sociedad.	Documental	Libro
Edvinsson, L. y Mallone, M.S. [27]	El capital intelectual	Teoría, elementos, aportes y enfoque del capital intelectual.	Documental	Libro
Edvinsson, L., y Malone, M. [24]	Intellectual capital: realizing your company's true value by finding its hidden brainpower	Propone una nueva forma de cerrar la brecha entre el balance y la realidad organizacional	Documental	Libro
Farfán, D. Y., y Garzón, M. A. [16]	La gestión del conocimiento	Historia, conceptos y modelos de la Gestión del Conocimiento y capital intelectual	Descriptiva	Revista especializada
García, F., y Cordero, A [70]	La gestión del conocimiento y los equipos de trabajo: fundamentos teóricos	Papel de los equipos de trabajo en la gestión del conocimiento en las organizaciones. Soportes básicos del conocimiento.	Documental	Revista Científica
Gil-Setas, Mazón, A., Carnicero, J. [54]	La gestión de la información del laboratorio de microbiología clínica	Relación entre gestión de la información y conocimiento. Aplicabilidad en laboratorios clínicos.	Descriptiva	Revista científica
Grant, R. M. [47]	Prospering in dynamically-competitive environments: organizational capability as knowledge integration	La esencia de la capacidad organizacional es la integración del conocimiento especializado de los individuos.	Analítica	Revista especializada
Hackbarth, G. [15]	The impact of organizational memory on IT systems	Presentaciones sobre el impacto de los sistemas de información en las organizaciones	Descriptiva	Memoria de evento internacional
Hernández Leonard, A. R. [71]	Gestión de la calidad y gestión del conocimiento	Se demuestra la alineación existente entre el sistema de gestión de la calidad bajo la norma ISO 9001 y el sistema de gestión del conocimiento	Descriptiva	Revista especializada
Kaplan, R. S. y Norton, D. P. [28]	Cuadro de mando integral	Herramienta de gestión mediante indicadores de capital intelectual para determinar alcance de objetivos estratégicos de una organización.	Documental	Libro
Kerschberg L. [31]	Knowledge management in heterogeneous data warehouse environments	Relación de la Gestión del Conocimiento en el almacenamiento de datos heterogéneos y su influencia en el crecimiento empresarial.	Descriptiva	Revista especializada
KPMG [40]	Case Study: Building a Platform for Corporate Knowledge	Conocimiento práctico y pragmático para mejores prácticas, marcos de organización empresarial y experiencias de proyectos del conocimiento corporativo	Documental	Libro

Tabla IV: Tipos de investigaciones empleadas para el desarrollo del tópico en estudio

Laudon, K. C. y Laudon, J. P. [3]	Sistemas de Información Gerencial	Definición de datos, información, conocimiento, Gestión del Conocimiento y enfoque a nivel gerencial. Administración del conocimiento.	Documental	Libro
Liberona, D., Ruiz, M. [46]	Análisis de la implementación de programas de gestión del conocimiento en las empresas chilenas.	Análisis e implementación de programas de Gestión del Conocimiento en organizaciones; factores y causas principales que delimitan el objetivo. Teorías de la GC.	Exploratoria	Revista especializada
Linderman, K., Schroeder, R. G., Zaheer, S., Liedtke, C., y Choo, A. S. [43]	Integrating quality management practices with knowledge creation processes.	Papel del conocimiento en la gestión de la calidad. Influencia del conocimiento en el desempeño organizacional.	Documental	Revista especializada
López, M., Hernández, A., Marulanda, C. E. [48]	Procesos y prácticas de gestión del conocimiento en cadenas productivas de Colombia.	Elementos y procesos para promover una base de la Gestión del Conocimiento en empresas productivas. Modelo de valoración integral de la GC.	Exploratoria	Revista especializada
Mackintosh, A., Kingston, J., y Filby, I. [13]	Knowledge Management Techniques: Teaching & Dissemination Concepts.	Activos del conocimiento aplicando tecnologías, memoria organizacional, gerencia y modelados del conocimiento.	Descriptiva	Revista especializada
Malgioglio, J. M et al. [25]	Distintos enfoques del capital intelectual.	Enfoques del capital intelectual, método de valoración de los activos, gestión del capital intelectual en las organizaciones	Documental	Revista especializada
Martínez, M. [72]	La dinámica de sistemas en la simulación del efecto de la gestión del conocimiento sobre la cadena de suministro de la agroindustria del maíz	Desarrollo de un modelo informático que permita simular el efecto de la GC en la cadena de suministro de la industria de la harina de maíz precocida en Venezuela	Dinámica de Sistemas	Revista especializada
Mercado, M. A., et al. [51]	Contribución de la gestión del conocimiento en la gerencia de proyectos	Modelos de gestión organizacional, pensamiento estratégico, gestión del conocimiento como un enfoque y contribución de la Gestión del Conocimiento en la gerencia de proyectos.	Descriptiva	Revista especializada
Meriño, V. et al. [73]	Gestión del Conocimiento	Procesos de gestión del conocimiento científico, tecnológico y humanístico que consolidan la transformación del conocimiento en diferentes escenarios.	Documental	Libro
Monteiro, M., y Rabechini Jr., R. [1]	Un análisis comparativo de los modelos de madurez en gestión de proyectos	Analiza el diseño y aplicación de una estrategia que conduzca a un proceso de desarrollo e innovación junto a las actividades de generación de conocimiento.	Documental	Libro

Tabla IV: Tipos de investigaciones empleadas para el desarrollo del tópico en estudio

Montoro, M. [74]	Gestión del conocimiento en las organizaciones: fundamentos, metodología y praxis	Gestión del conocimiento y de la información, factores críticos que influyen en la implementación de este sistema, capital intelectual como activo de las empresas.	Documental	Revista especializada
Morales, J. [75]	De la búsqueda de la verdad a la gestión del conocimiento: La Universidad del siglo XXI	Incidencia de las nuevas tecnologías y la era digital en los entornos educativos, la gestión de conocimiento como paradigma de respuesta educativa y la exigencia de una transformación universitaria adecuada a la sociedad de la información.	Documental	Revista especializada
Natarajan, D. [44]	ISO 9001. Quality Management Systems	Análisis de la norma ISO 9001	Documental	Libro
Navarro, K. [76]	Estado actual de la investigación sobre la gestión del conocimiento en empresas familiares	Gestión del conocimiento en empresas familiares.	Exploratoria	Revista especializada
Nieves, Y., y León, M. [77]	La gestión del conocimiento: una nueva perspectiva en la gerencia de las organizaciones	Conocimiento y Gestión del Conocimiento, conceptos, objetivos, modelos, ventajas y herramientas esenciales.	Documental	Revista especializada
Nonaka, I. y Takeuchi, H. [8]	The knowledge creating company: how Japanese companies create the dynamics of innovation	Contextualización del conocimiento. Definiciones, enfoques y modelos de la Gestión del Conocimiento.	Documental	Libro
Oberto, A. [78]	Gestión de conocimiento para la innovación organizacional: una visión desde Ibero América	Análisis de enfoques de gestión de conocimiento para la innovación desde y para Latinoamérica y España.	Documental	Revista especializada
O' Dell, C., y Grayson, C. J. [41]	If only we knew what we know: identification and transfer of internal best practices.	Aplicaciones de la Tecnologías de información a las iniciativas de la Gestión del Conocimiento	Exploratoria	Revista especializada
Ortiz, L. [52]	Gestión de conocimiento tácito presente en la UCAB y en AUSJAL	Conocimiento, tipos de conocimiento, modelo de análisis de acciones y clasificación de iniciativas de la GC en universidades.	De campo	Revista especializada
Paniagua, E. y López, B. [33]	La gestión tecnológica del conocimiento	Objetivos, fundamentos y estrategias de la gestión tecnológica del conocimiento en las organizaciones.	Documental	Libro
Pérez-Soltero, A., et al. [50]	Un diagnóstico de la gestión del conocimiento en las pymes del sector restauranero para identificar áreas de mejora en sus procesos productivos	Procesos y barreras existentes para la implementación de iniciativas de la Gestión del Conocimiento.	Descriptiva	Revista especializada
Polanyi, M. [79]	The tacit dimension	Conceptualización y mecanismos de transferencia del conocimiento. Conocimiento tácito.	Documental	Libro
Quintas, P., Lefrere, P., Jones, G. [12]	Knowledge management: a strategic agenda.	Definición y enfoques Gestión del Conocimiento como fuente de ventaja competitiva. Tecnologías, información y conocimiento en las organizaciones. Gerencia del conocimiento.	De campo	Revista especializada

Tabla IV: Tipos de investigaciones empleadas para el desarrollo del tópico en estudio

Reed, K. K., Lubatkin, M. y Srinivasan, N. [20]	Proposing and testing an intellectual capital-based view of the firm.	Capital Intelectual y componentes e interrelación de conocimiento, capital humano, organizacional y social.	Descriptiva	Revista especializada
Ross, J. [80]	Exploring the concept of intellectual capital.	Enfoque epistemológico de la gestión del conocimiento organizacional. Desarrollo del capital intelectual y sus principales dimensiones. Elementos de innovación de productos y servicios.	Exploratoria	Revista especializada
Ruggles, R. [42]	The state of the notion: knowledge management in practice.	Aplicaciones de las tecnologías de información a la Gestión del Conocimiento.	Descriptiva	Revista especializada
Seaton, C. Bresó, S. [18]	El desarrollo de un sistema de gestión del conocimiento para los institutos tecnológicos.	Definiciones y enfoques de conocimiento, gestión de conocimiento. Modelo y estructura de los Sistemas de Gestión de Conocimientos	Descriptiva	Revista especializada
Segarra, M., y Bou J. [4]	Concepto, tipos y dimensiones del conocimiento: configuración del conocimiento estratégico.	Concepto, taxonomía, características y dimensiones del conocimiento. Conocimiento como activo estratégico e implicaciones en la organización.	Descriptiva	Revista especializada
Senge, P. M. [81]	The fifth discipline fieldbook: strategies and tools for building a learning organization.	Learning Organization. Conceptos, estrategias, características clave e iniciativas.	Descriptiva	Libro
Stewart, T. A. [19]	BRAINPOWER. Intellectual capital is becoming corporate America's most valuable asset and can be its sharpest competitive weapon. The challenge is to find what you have -- and use it	Analiza cómo el capital intelectual se ha convertido en el activo corporativo más valioso de Estados Unidos, transformándose en su arma más competitiva	Analítica	Revista especializada
Stewart, T. A. [82]	La nueva riqueza de las organizaciones: el capital intelectual	Capital Intelectual e información, concepto, enfoques y elementos que conforman los activos de una empresa	Documental	Libro
Stewart, T. A. [83]	The wealth of knowledge. Intellectual capital and the twenty-first century organization	Revela cómo las empresas de hoy en día están aplicando el concepto de capital intelectual en las operaciones diarias para aumentar drásticamente su éxito en el mercado	Documental	Libro
Subramaniam, M. y Youndt, M.A. [22]	The influence of intellectual capital on the types of innovative capabilities.	Innovación, capital intelectual, y tipos de capacidades innovadoras. Conceptos, elementos y definiciones.	Descriptiva	Revista especializada
Sveiby, K. [35]	The new organizational wealth: managing and measuring knowledge based Assets.	Enfoque de la información al conocimiento y modelos de la gestión del conocimiento.	Documental	Libro

Tabla IV: Tipos de investigaciones empleadas para el desarrollo del tópico en estudio

Tarí, J.J., García, M. [58]	Dimensiones de la gestión del conocimiento y de la gestión de la calidad: una revisión de la literatura.	Conocimiento como recurso estratégico de las empresas, ventaja competitiva y capacidad organizacional.	Documental	Revista especializada
Valhondo, D. [84]	Gestión del conocimiento. Del mito a la realidad.	Historia, definiciones, categorías y modelos del conocimiento, principales autores, y capital intelectual.	Documental	Libro
Ventura-Traveset A. [53]	Informatización de los laboratorios de microbiología clínica: problemas, soluciones y perspectivas.	Conocimiento, información, sistemas de información y aplicación de Sistemas de Gestión del Conocimiento en los servicios hospitalarios.	Descriptiva	Revista especializada
Venzin, M., Von Krogh, G., y Roos, J. [6]	Future research into knowledge management.	Contextualización, importancia y contribuciones del conocimiento en la gestión administrativa de las organizaciones.	Documental	Revista especializada
Von Krogh, G. [14]	Care in knowledge creation.	Definición de Gestión del Conocimiento, factores que influyen aplicabilidad y el éxito organizacional. Modelo Von Krogh y Ross (1998).	Descriptiva	Revista especializada
Wiig, K. [11]	Knowledge management foundations: thinking about thinking – how people and organizations create, represent, and use knowledge.	Modelos, contextualización y enfoques prácticos del conocimiento y la Gestión del Conocimiento	Documental	Libro
Yáñez, J. [85]	Gestión de conocimiento: Un modelo para impulsar la investigación en los postgrados	Propuesta de un modelo de gestión del conocimiento(GC) para los estudios de postgrado	De campo	Revista especializada
Yang, J. [2]	The knowledge management strategic and its effect on firm performance: a contingency analysis	Impacto de la estrategia de la Gestión del Conocimiento a las empresas, implementación de tecnologías de información. Conocimiento Administrativo.	Descriptiva	Revista especializada

Fuente: Elaboración propia

Tabla V: Evaluación e indicadores bibliométricos de las revistas de habla inglesa utilizadas en esta investigación, según el portal Scimago Journal & Country Rank (SJR).

Revista	País	Clasificación	Indización en bases de datos	SJR*	FI*	Índice H*	Porcentaje de colaboración internacional*	Citas por documento*	Total de citas*
MIS Quarterly (Management Information Systems Quarterly)	Estados Unidos	Sistemas de gestión de la información	JSTOR EBSCO ProQuest Scopus	6,687	7,268	177	62,5%	9,4	1984
European Scientific Journal	Macedonia	IND	Dialnet EBSCO ProQuest	IND	0,654	IND	IND	IND	IND
Knowledge and Process Management	Alemania	Negocios, Gerencia y tecnología, Innovación	Wiley	0,333	IND	14	25%	0,93	82
Organization Science	Estados Unidos	Negocios, Gerencia y tecnología, Innovación	Elsevier JSTOR EBSCO Scopus	5,87	2,691	186	63,16%	3,775	1155
Journal of Operations Management	Holanda	Negocios, Gestión y contabilidad, Gerencia estratégica	Elsevier Dialnet Scopus	4,599	5,207	149	58%	5,8	786
California Management Review	Estados Unidos	Negocios, Gestión y contabilidad, Gerencia estratégica	JSTOR Dialnet Scopus	1,87	2,25	107	27,27%	2,96	249
Long Range Planning	Inglaterra	Negocios, Gestión y contabilidad	Elsevier Scopus	2,7	3,547	76	6,17%	4,04	447
Journal of Management Studies	Inglaterra	Negocios, Gestión y contabilidad	Wiley	5,11	3,962	136	52,54%	3,77	810
Fortune Magazine	Estados Unidos	Negocios	Times	IND	IND	IND	IND	IND	IND
Academy of Management Journal	Estados Unidos	Negocios, Gestión y contabilidad	JSTOR Dialnet Scopus	10,35	7,417	252	43,16%	7,06	1971
International Journal of Production and Economics	Holanda	Negocios, Gestión y contabilidad	Elsevier Scopus	2,216	3,493	131	42,7%	4,363	4690

Fuente: *Índices calculados para el año 2016. SJR: Índice Scimago Journal & Country Rank. FI: Factor de impacto. IND: Información no disponible.

Tabla VI: Evaluación e indicadores bibliométricos de las revistas de habla hispana utilizadas en esta investigación, según los portales Scimago Journal & Country Rank (SJR), SciELO y Redalyc

Revista	País	Base de datos de indización	SJR*	FI*	Índice H*	Porcentaje de colaboración internacional*	Citas por documento*	Total de citas*
Acimed (Revista Cubana de Información en Ciencias de la Salud)	Cuba	Scielo Cuba Repositorio UDG Virtual (México) Biblioteca Virtual en Salud Bireme	IND	0,2321	IND	IND	2	IND
Revista Venezolana de Gerencia	Venezuela	Scielo Venezuela Redalyc Latindex ProQuest Elsevier EBSCO Scopus	0,265	0,034	5	26,19	0,14	13
Revista Negotium	Venezuela	Redalyc Latindex Dialnet	IND	IND	14	IND	IND	230
Revista Ciencias de la Información	Cuba	Redalyc Dialnet SciELO	IND	IND	IND	IND	IND	IND
Revista de la Facultad Nacional de Salud Pública	Colombia	Redalyc Dialnet SciELO Latindex Repositorio Institucional UdeA EBSCO	0,03	0,2963	IND	IND	0,27	152
Centro de Investigación de Ciencias Administrativas y Gerenciales CICAG	Venezuela	Latindex Dialnet	IND	IND	IND	IND	IND	IND

Tabla VI: Evaluación e indicadores bibliométricos de las revistas de habla hispana utilizadas en esta investigación, según los portales Scimago Journal & Country Rank (SJR), SciELO y Redalyc

Entreciencias	México	Redalyc Latindex Revistas UNAM	IND	IND	IND	IND	IND	IND
Boletín de Estudios Económicos	España	Dialnet	IND	IND	IND	IND	IND	IND
Boletín del Instituto Andaluz del Patrimonio Público	España	Dialnet Latindex	IND	IND	IND	IND	IND	IND
Boletín Científico Técnico Inimet	Cuba	Redalyc Latindex	IND	IND	IND	IND	IND	IND
Estudios Gerenciales	Colombia	SciELO Redalyc Elsevier Dialnet Scopus	IND	0,2484	IND	IND	4	IND
Información tecnológica	Chile	SciELO EBSCO	IND	0,2487	9	IND	4	IND
Revista pensamiento Gerencial	Colombia	Repositorio UNISUCRE	IND	IND	IND	IND	IND	IND
Tekhné Revista de la Facultad de Ingeniería de la UCAB	Venezuela	Saber UCAB Latindex	IND	IND	IND	IND	IND	IND
Intangible Capital	España	Redalyc Dialnet	0,215	0,31	7	16%	0,548	68
Revista Espacio Digital	Venezuela	Página web propia	IND	IND	IND	IND	IND	IND
Revista de Economía y Empresa	España	Dialnet	IND	IND	IND	IND	IND	IND
Investigaciones Europeas de Dirección y Economía de la Empresa	España	Elsevier Dialnet Redalyc Latindex Scopus	0,11	0,18	IND	IND	IND	IND

Tabla VI: Evaluación e indicadores bibliométricos de las revistas de habla hispana utilizadas en esta investigación, según los portales Scimago Journal & Country Rank (SJR), SciELO y Redalyc

Enfermedades Infecciosas y Microbiología Clínica	España	Elsevier Latindex Scopus	0,434	0,60	36	1,99%	1,085	421
Observatorio Laboral Revista Venezolana	Venezuela	Redalyc Repositorio UC Dialnet	IND	IND	IND	IND	IND	IND
TELOS. Revista de Estudios Interdisciplinarios en Ciencias Sociales	Venezuela	Redalyc Repositorio URBE Dialnet EBSCO	IND	IND	IND	IND	IND	IND
Revista Educación en Valores	Venezuela	Repositorio UC	IND	IND	IND	IND	IND	IND
Revista Técnica de la Facultad de Ingeniería de la Universidad del Zulia	Venezuela	SciELO Repositorio LUZ	IND	IND	IND	IND	IND	IND
Paradigma	Venezuela	Scielo Repositorio EBSCO	IND	IND	IND	IND	IND	IND
Revista de Ciencias Sociales	Venezuela	SciELO Repositorio LUZ Dialnet Redalyc	IND	IND	IND	IND	IND	IND
Revista Venezolana de Información, Tecnología y Conocimiento	Venezuela	Redalyc Dialnet Repositorio LUZ	IND	IND	IND	IND	IND	IND

Fuente:*Índices calculados para el año 2016. SJR: Índice Scimago Journal & Country Rank. FI: Factor de impacto. IND: Información no disponible.

V. COMENTARIOS FINALES

La GC es el proceso por el que una empresa innova y compete con las demás de manera más eficiente. Como se ha podido observar en el desarrollo de este trabajo, en el transcurso del tiempo la GC ha adquirido gran importancia como estrategia empresarial.

Los resultados de esta investigación demostraron el potencial que tiene la GC como área de investigación para el crecimiento y éxito de una organización y que su estudio e implementación en Venezuela es un tema relativamente nuevo y aún en desarrollo. La revisión de la literatura realizada correspondió a una muestra representativa de investigaciones para caracterizar la GC en organizaciones orientadas a la producción de bienes y servicios y representa una contribución al conocimiento académico en las áreas de investigación de la GC y de sistemas de gestión de la calidad, así como en el ámbito organizacional de las empresas orientadas a la producción de bienes y servicios, para fomentar su cultura y aumentar su competitividad en sus respectivos mercados.

REFERENCIAS

[1] Monteiro, M., y Rabechini Jr., R. Un análisis comparativo de los modelos de madurez en gestión de proyectos. En: Dutrénit, G., Jasso, J., Villavicencio, D., editores. Globalización, acumulación de capacidades e innovación: los desafíos para las empresas, localidades y países. México: Fondo de Cultura Económica, 2007.

[2] Yang, J. (2010). The knowledge management strategy and its effect on firm performance: A contingency analysis. *Int J Prod Econ.* 2010; 125:215-223.

[3] Laudon, K. C., y Laudon, J. P. *Sistemas de Información Gerencial*. Decimosegunda edición. México: Pearson Educación, 2012.

[4] Segarra, M., y Bou, J. Concepto, tipos y dimensiones del conocimiento: configuración del conocimiento estratégico. *Rev Econ Emp.* 2005; 52(2):175-195.

[5] Avendaño, V., y Flores, M. Modelos teóricos de gestión del conocimiento: descriptores, conceptualizaciones y enfoques. *Entreciencias.* 2016; 4(10):201-227.

[6] Venzin, M., Von Krogh, G., y Roos, J. (1998). *Future research into knowledge management*. En: Von Krogh, G., Roos, J. y Kleine D., editors. *Knowing in firms. Understanding, managing and measuring knowledge*. London, SAGE Publications, pp. 26-66.

[7] Alavi, M., y Leidner, D. E. (2001). Review: Knowledge Management and Knowledge Management Systems: Conceptual Foundations and Research Issues. *MIS Quarterly.* 2001; 25(1):107-136.

[8] Nonaka, I. y Takeuchi, H. *The knowledge creating company: how Japanese companies create the dynamics of innovation*. USA, New York: Oxford University Press, 1995.

[9] Davenport, T. H. Some principles of knowledge management and four case studies. *Know Proc Manag.* 1997; 4(3):187-208. Doi: 10.1002/(SICI)1099-1441(199709)4:3<187::AID-KPM99>3.0.CO;2-A.

[10] Davenport, T. H., y Prusak, L. *Working Knowledge*. Boston: Harvard Business School Press, 1998.

[11] Wiig, K. *Knowledge management foundations: thinking about thinking – how people and organizations create, represent, and use knowledge*. Arlington, TX: Schema, 1993.

[12] Quintas, P., Lefrere, P., Jones, G. *Knowledge management: a strategic agenda*. *Long Range Planning.* 1997; 30(3):385-391. Doi: 10.1016/S0024-6301(97)90252-1.

[13] Mackintosh, A., Kingston, J., y Filby, I. *Knowledge Management Techniques: Teaching & Dissemination Concepts*. United Kingdom: Division of Informatics, University of Edinburgh, 1999. Recuperado de: <https://pdfs.semanticscholar.org/53f7/c4798c63da39f3b61abb00cb6e7547d27f2c.pdf>.

[14] Von Krogh, G. Care in knowledge creation. *California Manag Rev* 1998; 40(3):133-153. Recuperado de: <https://www.alexandria.unisg.ch/30617/1/Care%20in%20Knowledge%20Creation.pdf>.

[15] Hackbarth, G. The impact of organizational memory on IT systems. *Americas Conference on Information Systems (AMCIS) Proceedings.* 197. 1998. Recuperado de: <http://aisel.aisnet.org/cgi/viewcontent.cgi?article=1624&context=amcis1998>.

[16] Farfán, D. Y., y Garzón, M. A. La gestión del conocimiento. Documento de Investigación N° 29. Bogotá: Editorial Universidad del Rosario, 2006. Recuperado de: <http://repository.urosario.edu.co/bitstream/handle/10336/1207/BI%2029.pdf>.

[17] Drucker, P. *La sociedad postcapitalista*. Colombia: Norma, 1994.

[18] Seaton, C. Bresó, S. El desarrollo de un sistema de gestión del conocimiento para los institutos tecnológicos. *Rev Esp Dig.* 2001; 22(3). Recuperado de <http://www.revistaespacios.com/a01v22n03/01220321.html>

[19] Stewart, T. A. BRAINPOWER. Intellectual capital is becoming corporate America's most valuable asset and can be its sharpest competitive weapon. The challenge is to find what you have -- and use it. *Fortune Magazine*, June 3, 1991. Recuperado de: http://archive.fortune.com/magazines/fortune/fortune_archive/1991/06/03/75096/index.htm.

[20] Reed, K. K., Lubatkin, M. y Srinivasan, N. Proposing and testing an intellectual capital-based view of the firm. *J Manag Stud.* 2006; 43:867-893.

[21] Cano Alvarado, M. C., Sánchez Martínez, G. C., González Pérez, M., y Pérez García, J. C. El rol del capital intelectual en la innovación de las empresas (Artículo de revisión). *Eur Scient J.* 2014; 10(28):348-366. Recuperado de: <http://citeseerx.ist.psu.edu/viewdoc/download?doi=10.1.1.869.3711&rep=rep1&type=pdf>.

[22] Subramaniam, M., y Youndt, M. A. The influence of intellectual capital on the types of innovative capabilities. *Acad Manag J.* 2005; 48:450-463.

[23] Brooking, A. *El capital intelectual. El principal activo de las empresas del tercer milenio*. Barcelona: Editorial Paidós, 1997.

[24] Edvinsson, L., Malone, M. *Intellectual capital: realizing your company's true value by finding its hidden brainpower*. Nueva York: Haper Collins, 1997.

[25] Malgioglio, J. M., Carazay, C., Suardi, D., Bertolino, G., Díaz, T., Fernández, A., Mancini, C., Nannini, S., Tapia, A., y Vázquez, C. Distintos enfoques del capital intelectual. En: Séptimas Jornadas "Investigaciones en la Facultad" de Ciencias Económicas y Estadística, noviembre 2002, p. 22-37. Recuperado de: https://fcecon.unr.edu.ar/web-nueva/sites/default/files/u16/Decimocuarta/Malgioglio,%20Carazay,%20Suardi_los%20distintos%20enfoques%20del%20capital%20intelectual.pdf

- [26] Atencio, E. (2015). Gestión del conocimiento y medición del capital intelectual como recurso intangible en las organizaciones que aprenden. Análisis comparativo desde sus modelos originarios. Centro de Investigación de Ciencias Administrativas y Gerenciales CICAG. 2015; 13(1):223-234.
- [27] Edvinsson, L., y Mallone, M.S. El capital intelectual. Barcelona, España: Editorial Gestión 2000, 1999.
- [28] Kaplan, R. S., y Norton, D. P. Cuadro de mando integral. Barcelona, España: Editorial Gestión 2000, 2002.
- [29] ISO 9001:2015. Sistemas de gestión de la calidad - Requisitos. Montevideo, Uruguay: Instituto Uruguayo de Normas Técnicas, 2015.
- [30] Abuhav, I. ISO 9001:2015 - A complete guide to quality management systems. Boca Ratón, Florida: Taylor & Francis Group, CRC Press, 2017.
- [31] Kerschberg, L. Knowledge management in heterogeneous data warehouse environments. En: Kambayashi, Y., Winiwarter, W., Arikawa, M., editores. Data warehousing and knowledge discovery. Third International Conference, DaWaK 2001 Proceedings. Recuperado de: [ftp://nozdr.ru/biblio/kolxo3/Cs/CsLn/D/Data%20Warehousing%20and%20Knowledge%20Discovery,%203%20conf.,%20DaWaK%202001\(LNCS2114,%20Springer,%202001\)\(ISBN%203540425535\)\(373s\)_CsLn_.pdf#page=14](ftp://nozdr.ru/biblio/kolxo3/Cs/CsLn/D/Data%20Warehousing%20and%20Knowledge%20Discovery,%203%20conf.,%20DaWaK%202001(LNCS2114,%20Springer,%202001)(ISBN%203540425535)(373s)_CsLn_.pdf#page=14).
- [32] Riesco, M. Gestión del conocimiento en ámbitos empresariales: "modelo integrado-situacional" desde una perspectiva social y tecnológica. Tesis doctoral. España: Universidad Pontificia de Salamanca, 2004. Recuperado de: <http://summa.upsa.es/pdf.vm?id=0000014258&page=1>.
- [33] Paniagua, E. y López, B. La gestión tecnológica del conocimiento. 2007. Recuperado de: <http://libros.um.es/editum/catalog/book/621>
- [34] Angulo, E., y Negrón, M. Modelo holístico para la gestión del conocimiento. Revista Neogentium. 2008; 11(4):38-51. Recuperado de <http://www.revistanegotium.org.ve/pdf/11/Art2.pdf>.
- [35] Sveiby, K. The new organizational wealth: managing and measuring knowledge based Assets. USA: San Francisco: Barret-Kohler Publishers, 1997.
- [36] Bustelo, R. y Amarilla, I. (2001). Gestión del conocimiento y gestión de información. Boletín del Instituto Andaluz de Patrimonio Histórico. 2001; VIII(34):226-230. Recuperado de http://www.intercontact.com.ar/comunidad/archivos/Gestion_del_Conocimiento-BusteloRuesta-AmarillaIglesias.pdf
- [37] Vargas, L. La Gestión del conocimiento en grandes empresas venezolanas privadas, del sector comercial de productos alimenticios, ubicadas en el Distrito Capital. Tesis de Maestría, Universidad Católica Andrés Bello, Caracas, Venezuela, 2013.
- [38] Andrade Castro, J. A. Tecnologías y sistemas de información en la gestión de conocimiento en las organizaciones. Rev Venez Ger. 2003; 8(24):558-574. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=29002403>.
- [39] Andreu, R., Ricart, J. E., y Valor, J. Estrategia y Sistemas de Información. Segunda edición. Madrid, España: Mc Graw-Hill, 1996.
- [40] KPMG. Case Study: Building a Platform for Corporate Knowledge. London: KPMG Management Consulting, 1998.
- [41] O' Dell, C., y Grayson, C. J. If only we knew what we know: identification and transfer of internal best practices. California Manag Rev. 1998; 40(3):154-174. Recuperado de: http://www.ihrimpublications.com/amember/Journal_Archives/vol_3-1/articles/IHJour_March99_p69-72.pdf.
- [42] Ruggles, R. The state of the notion: knowledge management in practice. California Manag Rev. 1998; 40(3):80-89. Recuperado de: https://www.ischool.utexas.edu/~i385q-dt/readings/Ruggles-1998-State_of_the_Notion.pdf.
- [43] Linderman, K., Schroeder, R. G., Zaheer, S., Liedtke, C., y Choo, A. S. (2004). Integrating quality management practices with knowledge creation processes. J Operat Manag. 2004; 22:589-607. Recuperado de: <http://citeseerx.ist.psu.edu/viewdoc/download?doi=10.1.1.689.9718&rep=rep1&type=pdf>.
- [44] Natarajan, D. ISO 9001 Quality Management Systems. Switzerland: Springer International Publishing, 2017.
- [45] ISO 9004:2009. Gestión para el éxito sostenido de una organización. Enfoque de gestión de la calidad. Tercera edición. Traducción oficial. Caracas: Fondonorma, 2009.
- [46] Liberona, D., Ruiz, M. Análisis de la implementación de programas de gestión del conocimiento en las empresas chilenas. Estudios Gerenciales. 2013; 29(127):151-160. Doi: 10.1016/j.estger.2013.05.003.
- [47] Grant, R. M. Prospering in dynamically-competitive environments: organizational capability as knowledge integration. Organ Sci. 1996; 7(4):375-387. Recuperado de: <https://pdfs.semanticscholar.org/e604/2eab4851fc20f5dabfe2f6300e26e04f0e09.pdf>.
- [48] López, M., Hernández, A., Marulanda, C. E. Procesos y prácticas de gestión del conocimiento en cadenas productivas de Colombia. Información Tecnológica. 2014; 25(3):125-134. Doi: 10.4067/S0718-07642014000300015.
- [49] Bahoque, E., Gómez, O., Pietrosemoli, L. Gestión del conocimiento en la industria de la construcción: estudio de un caso. Rev Venez Ger. 2007; 12(39):393-409. Recuperado de: http://www.scielo.org.ve/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1315-99842007000300005&lng=es&tlng=es.
- [50] Perez-Soltero, A., Leal, V., Barceló, M., León, J. A. Un diagnóstico de la gestión del conocimiento en las pymes del sector restaurantero para identificar áreas de mejora en sus procesos productivos. Intangible Capital. 2013; 9(1):153-183. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/pdf/549/54926344008.pdf>.
- [51] Mercado, M. A., Salas, E. I., Vitola, K. del C., Santamaría, Á. Contribución de la gestión del conocimiento en la gerencia de proyectos. Revista Pensamiento Gerencial. 2017; 5. Recuperado de: <http://revistas.unisucre.edu.co/index.php/rpg/article/view/585/637>.
- [52] Ortiz, L. Gestión de conocimiento tácito presente en la UCAB y en AUSJAL. Tekhné. 2016; 8:5-16. Recuperado de: <http://revistasenlinea.saber.ucab.edu.ve/temas/index.php/tekhne/article/view/2866/2500>.
- [53] Ventura-Traveset, A. Informatización de los laboratorios de microbiología clínica: problemas, soluciones y perspectivas. Enferm Infecc Microbiol Clín. 1994; 12:179-181.
- [54] Gil-Setas, A., Mazón, A., Carnicero, J. La gestión de la información del laboratorio de microbiología clínica. En: Informes SEIS. 1era. edición. Madrid: CEFIC, 2004. pp 145-170. Recuperado de: <http://nordoc.net/wp-content/uploads/2016/01/Informe-Seis-2004.pdf#page=141>.
- [55] Almeida, S. Metodología para la gestión del conocimiento en ciencias básicas biomédicas con el empleo de las tecnologías de la información y las comunicaciones. Tesis Doctoral. Cuba: Universidad de Matanzas, 2007. Recuperado de: <https://core.ac.uk/download/pdf/11816453.pdf>.
- [56] Arboleda, G. Percepción que los gerentes tienen acerca de la gestión del conocimiento en las instituciones de salud, Valle de Aburrá, 2011. Revista de la Facultad Nacional de Salud Pública. 2014; 32(2):42-53. Recuperado de: <https://search.proquest.com/openview/922979f774ab9b7e9174204f396f6924/1?pq-origsite=gscholar&cbl=1806344>.
- [57] Aja, L. Gestión de información, gestión del conocimiento y gestión de la calidad en las organizaciones. Acimed. 2002; 10(5):7-8.
- [58] Tarí, J.J., García, M. Dimensiones de la gestión del conocimiento y de la gestión de la calidad: una revisión de la literatura. Investigaciones Europeas de Dirección y Economía de la Empresa. 2009; 15(3):135-148. Recuperado de: <https://pdfs.semanticscholar.org/e604/2eab4851fc20f5dabfe2f6300e26e04f0e09.pdf>.

- [59] Miguel, S. (2011). Revistas y producción científica de América Latina y el Caribe: su visibilidad en SciELO, RedALyC y SCOPUS. *Rev Interamer Bibliotecol.* 2011; 34(2):187-199. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/pdf/1790/179022554006.pdf>.
- [60] Cañedo Andalia, R., y Dorta Contreras, A. J. (2010). SCImago Journal & Country Rank, una plataforma para la evaluación del comportamiento de la ciencia según fuentes documentales y países. *Acimed.* 2010; 21(3):310-320. Recuperado de: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1024-94352010000300005.
- [61] Torres-Salinas, D., y Jiménez-Contreras, E. (2010). Introducción y estudio comparativo de los nuevos indicadores de citación sobre revistas científicas en Journal Citation Reports y Scopus. *El profesional de la información.* 2010; 19(2):201-207. Doi: 10.3145/epi.2010.mar.12. Recuperado de: <http://eprints.rclis.org/14401/1/g0185821j506k444.pdf>
- [62] Costas, R., y Bordons, M. Una visión crítica del índice h: algunas consideraciones derivadas de su aplicación práctica. *El profesional de la información.* 2007; 16(5):427-432. Doi: 10.3145/epi.2007.sep.04. Recuperado de: <http://www.elprofesionaldelainformacion.com/contenidos/2007/septiembre/04.pdf>.
- [63] Quindós, G. Confundiendo al confuso: reflexiones sobre el factor de impacto, el índice h (irsch), el valor Q y otros cofactores que influyen en la felicidad del investigador. *Rev Iberoam Micol.* 2009; 26(2):97-102. Doi: 10.1016/S1130-1406(09)70018-X. Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3016550>.
- [64] De Granda Orive, J. I. Algunas reflexiones y consideraciones sobre el factor de impacto. *Archivos de Bronconeumología.* 2003; 39(9):409-417. Doi: 10.1016/S0300-2896(03)75417-9.
- [65] Amitai, E. *Organizaciones modernas.* México: UTEHA Editores, 1979
- [66] Aportela, I. M., Ponjuán, G. La segunda generación de la gestión del conocimiento: un nuevo enfoque de la gestión del conocimiento. *Ciencias de la Información,* 2008; 39(1):19-30.
- [67] Bueno, E. El capital intangible como clave estratégica en la competencia actual. *Boletín de Estudios Económicos,* 1998; 53(164):207-229.
- [68] Del Canto, E. Propuesta de un modelo de Gestión del Conocimiento para la universidad venezolana. *Revista Educación en Valores,* 2011; 2(16). Recuperado de: <http://servicio.bc.uc.edu.ve/multidisciplinarias/educacion-en-valores/v2n16/art04.pdf>.
- [69] Del Canto, E. Motivación y gestión del capital humano en el contexto de los gobiernos locales venezolanos. *Revista de Estudios Interdisciplinarios en Ciencias Sociales,* 2015; 17(2):177-195.
- [70] García, F., y Cordero, A. La gestión del conocimiento y los equipos de trabajo: fundamentos teóricos. *Observatorio Laboral Revista Venezolana,* 2008; 1(2):43-64.
- [71] Hernández Leonard, A. R. Gestión de la calidad y gestión del conocimiento. *Boletín Científico Técnico INIMET,* 2009; 2:28-33.
- [72] Martínez, M. La dinámica de sistemas en la simulación del efecto de la gestión del conocimiento sobre la cadena de suministro de la agroindustria del maíz. *Rev. Téc. Ing. Univ. Zulia,* 2013; 36(1):88-90.
- [73] Meriño, V. H., Chirinos, Y., Camejo, L., Martínez, C. *Gestión del Conocimiento, Perspectiva Multidisciplinaria. Volumen II. Colección Unión Global,* 2017. Recuperado de: <https://investigacionuptag.wordpress.com/2017/07/27/2do-libro-gestion-del-conocimiento/>
- [74] Montoro, M. *Gestión del conocimiento en las organizaciones: fundamentos, metodología y praxis.* Gijón: Trea, 2008.
- [75] Morales, J. T. *De la búsqueda de la verdad a la gestión del conocimiento: La Universidad del siglo XXI. Paradigma,* 2014; 35(2):7-27
- [76] Navarro de Granadillo, K. Estado actual de la investigación sobre la gestión del conocimiento en empresas familiares. *Revista de Ciencias Sociales,* 2008; 14(1):30-45.
- [77] Nieves, Y., León, M. La gestión del conocimiento: una nueva perspectiva en la gerencia de las organizaciones. *ACIMED,* 2001; 9(2): 121-86. Recuperado de: <http://scielo.sld.cu/pdf/aci/v9n2/aci04201.pdf>.
- [78] Oberto, A. Gestión de conocimiento para la innovación organizacional: una visión desde Ibero América. *Revista Venezolana de Información, Tecnología y Conocimiento,* 2005; 2(1):11-29.
- [79] Polanyi, M. *The tacit dimension.* Chicago-London: The University of Chicago Press, 2009.
- [80] Ross, J. Exploring the concept of intellectual capital. *Long Range Planning,* 1998; 31:150-153.
- [81] Senge, P. M. *The fifth discipline fieldbook: strategies and tools for building a learning organization.* New York: Crown Business, 2014.
- [82] Stewart, T. A. *La nueva riqueza de las organizaciones: el capital intelectual.* Buenos Aires, Argentina: Editorial Granica, 1998.
- [83] Stewart, T. A. *The wealth of knowledge. Intellectual capital and the twenty-first century organization.* New York: Crown Business, 2007.
- [84] Valhondo, D. *Gestión del conocimiento. Del mito a la realidad.* Madrid, España: Ediciones Díaz de Santos, S. A., 2003.
- [85] Yáñez, J., Yáñez, R. Gestión de conocimiento: Un modelo para impulsar la investigación en los postgrados. *Revista Venezolana de Gerencia,* 2013; 18(61):105-120.
- [86] García Palma, X. *La Gestión del Conocimiento en los consejos comunales como organizaciones de la sociedad venezolana. Tesis Doctoral.* Caracas: Universidad Central de Venezuela, 2014.
- [87] Martínez Soto, M. *Desarrollo de un modelo de gestión del conocimiento en la cadena de suministro de la industria agroalimentaria. Tesis doctoral.* Madrid: Universidad Politécnica De Madrid, 2011
- [88] Ortiz L. *Gestión de Conocimiento, Investigación, Desarrollo e Innovación - Memoria de una Línea de investigación aplicada. Tesis para profesor titular.* Caracas: Universidad Católica Andrés Bello, 2008.
- [89] Robles, A. *Gestión Del Conocimiento En El Sistema Público Nacional De Salud. Tesis Doctoral.* Valencia: Universidad de Carabobo, Valencia, Venezuela, 2008.
- [90] González Rodríguez, L. G. *Lineamientos Generales de un Modelo de Gestión del Conocimiento. Caso: Programa de Sistemas de la Información – Dirección General de los Estudios de Postgrado de la Universidad Católica Andrés Bello.* Caracas: Universidad Católica Andrés Bello, 2005.