

La Economía del Conocimiento como estrategia de mejora para las MIPyMES frente a la incertidumbre económica

Carla Patricia Ordaz Picón, Claudia Leticia Díaz González, Raquel Alatorre Herrera,
Rosa María Amézquita

Tecnológico Nacional de México/Instituto Tecnológico de León. Av. Tecnológico S/N, Fraccionamiento Industrial Julián de Obregón, León Gto.

Resumen

En este trabajo se aborda el concepto de la economía del conocimiento y su importancia como marco de referencia para el diseño de una estrategia de crecimiento para las economías en un mundo global. Se identifican algunas tendencias de la última década que han transformado el concepto del recurso humano dando paso a nuevas formas de desarrollar la profesión. Se presentan algunas tendencias globales en el mundo laboral que confirman algunos hallazgos preliminares de esta investigación en torno a la economía del conocimiento y la gestión del capital intelectual tomando como referencia la medición de indicadores del *Modelo Intellectus*.

Abstract

This paper addresses the concept of the Knowledge Economy and its importance as a frame of reference in the design a strategy which fosters economic growth in economies within a global world. There have been indentified some trends of the last decade that have transformed the concept of human resources, providing new ways to the development of the profession. There are presented some global trends in the world of work that confirm some preliminary findings of this research on the knowledge economy and the management of intellectual capital, taking as a reference the measurement of indicators of the Intellectus Model.

Palabras clave: Economía del Conocimiento, Tendencias globales, Capital humano, Industria 4.0, Innovación, Capital intelectual, Capital humano

1. ECONOMÍA DEL CONOCIMIENTO Y GESTIÓN DEL CAPITAL INTELECTUAL

El término economía del conocimiento fue acuñado por la Organización para la Cooperación y Desarrollo Económico (OCDE) en 1996, para los países industrializados en los que se reconoció al conocimiento como el factor clave del crecimiento económico. Sin embargo, desde finales del siglo XX algunos autores como Daniel Bell en 1974 en su libro “sociedades Post-industriales” (Puff, A.,1998) o el mismo Drucker en su obra Sociedades post-capitalistas (1994) iniciaron contribuciones al concepto.

The knowledge Economy, también llamada industria del conocimiento usa como fundamento base para la generación de riqueza: la educación, investigación, desarrollo, tecnología, la industria aeroespacial, la nanotecnología, la robótica. Su fundamento es la creación, difusión y uso del conocimiento.

Según el Banco mundial (2007) una economía del conocimiento es aquella en la que el conocimiento es un activo más importante que los bienes de capital y mano de obra, y donde la cantidad y sofisticación del conocimiento que permea en las actividades económicas y sociales, llega a niveles muy altos.

De acuerdo con Sánchez y Ríos (2011) señalan que el conocimiento debe estar en el centro de la estrategia, basada en cuatro puntos:

1. La base educativa y de formación y capacitación nacional
2. Infraestructura de acceso a la información y las telecomunicaciones
3. El sistema de innovación
4. Los marcos institucionales, de gobierno y negocios

Bajo estas premisas, se asume que la forma de generación de valor y riqueza para las organizaciones debería promover un cambio en el paradigma sobre la administración del capital humano como un activo intangible dentro de la organización.

Para Edvinsson & Malone (1997) “El capital intelectual es la posesión de conocimientos, experiencia aplicada, tecnología organizativa, relaciones con los clientes y destrezas profesionales que proporcionan una ventaja competitiva en el mercado.”

Para Stewart (1997) “Es el conocimiento, la información, la propiedad intelectual y la experiencia que pueden ser utilizados para crear nueva riqueza.”

Valhondo (2008) capital intelectual, también se le llama activos intangibles, el cual representa la diferencia ente el valor de los activos contables y el valor de capitalización. Es decir que una empresa incrementa dos, tres o más veces su valor monetario, en relación a su valor contable, es lo que el mercado aprecia y le asigna una diferencia.

Estos conceptos se han ido transformando de manera sustancial dando cuenta de la relevancia del elemento humano dentro de las organizaciones y hoy más que nunca es necesario considerarlo, pero desde una perspectiva en la que pueda ser capitalizado el conocimiento en el binomio I+D. (López D. 2019)

2. TENDENCIAS Y CAMBIOS EN TORNO AL CAPITAL HUMANO

Arbonés (2001) señala que los activos del conocimiento de una persona o capital humano de una nación, deben tener ciertas características y, concuerda con el autor Peter F. Drucker, quién acuñó la expresión “trabajadores del conocimiento” para referirse a la forma en que deberían actuar las personas en las nuevas organizaciones. Para ello menciona que existen factores que determinan la productividad del conocimiento.

- Se debe comenzar por ¿Cuál es la tarea? en el trabajo manual la tarea viene dada, mientras en el trabajo del conocimiento no se programa al trabajador. Definir la calidad en el trabajo del conocimiento y convertir esta definición en productividad.
- Imponer la responsabilidad por su productividad a los propios trabajadores del conocimiento. Ellos deciden en que se responsabilizan en términos de calidad, cantidad y coste. Deben tener autonomía, lo que implica responsabilidad.
- Establecer que la innovación continua es parte del trabajo.
- Solicitar y exigir el aprendizaje continuo tanto a empresa y trabajador.
- La productividad no solo es cuestión de cantidad, sino de calidad.
- El trabajador del conocimiento debe ser tratado como un activo y no como un costo, para que crezca.
- Requiere que los trabajadores del conocimiento deseen trabajar para la empresa por encima de todas las demás oportunidades.

Para lograr que el trabajador del conocimiento sea más productivo, hacen falta cambios en las actitudes básicas, no solo la capacitación y adiestramiento para realizar una tarea.

El factor humano se ha transformado de manera sustancial en el tiempo, estos cambios se han acelerado en los últimos diez años, sin duda producto de la incorporación de tendencias tecnológicas como la Industria 4.0 (Joyanes, 2017) que resulta de la convivencia de la inteligencia artificial y el conocimiento de las personas, entre otras valiosas herramientas.

De esta manera se identifican algunos elementos que han propiciado cambios en los últimos diez años. Entre 2011-2012, las organizaciones identificaron la necesidad de reclutar personas con habilidades diferentes, así mismo, la diversidad empezó a tomar fuerza como parte del desarrollo de las empresas, así como la necesidad de buscar una base tecnológica para los procesos y para la misma toma de decisiones, que al mismo tiempo representaba un desafío. En consecuencia, la fuerza laboral debería adaptarse a los cambios como resultado del surgimiento de mercados emergentes y a la fuerza de la globalización que se ha intensificado en los últimos 20 años.

Para 2013, la incertidumbre se presenta como una ventaja competitiva, la mano de obra barata pierde fuerza (Deloitte 2014) ante las necesidades cada vez más especializadas de los países industrializados, que representaba un mercado potencial para México y particularmente para el estado de Guanajuato.

De 2014 a 2015, la tecnología se percibe como el impulsor de las empresas y el factor humano empieza a usar tecnología como parte del trabajo cotidiano, pero al mismo tiempo el estrés enfrasca a las personas en una resistencia paradójica (Félix, 2018). La necesidad de reinventar los puestos de trabajo al ser posible analizar información desde la nube y tomar decisiones en tiempo real marca una etapa de transformación y de dudas para los profesionales.

De 2016 a 2017, el surgimiento de las empresas socialmente responsables generó los ecosistemas que demandan personas conviviendo con la tecnología, sabedores de que esta es una herramienta de apoyo; se abrazan conceptos como “las partes interesadas” dentro de los enfoques de calidad, buscando un balance entre el propósito y la utilidad económica. La necesidad de cubrir puestos de trabajo o también conocidos como “super trabajos” (Deloitte, 2018) perfilan la apremiante necesidad de transformar las carreras profesionales.

Finalmente, para el año 2020, denominado “el año de la incertidumbre”, por el componente disruptor de una contingencia no programada, provocó un repunte de las ventas online, el *home office* o teletrabajo, impensable en los primeros meses del año y que hoy se realiza de manera cotidiana, con grandes deficiencias sin duda, pues no se estaba preparado para ese cambio radical; sin embargo, muchas MIPyMES, han resistido y al parecer saldrán fortalecidas en todos los sentidos.

La evidencia la tienen las siguientes cifras: actualmente el comercio electrónico ha aumentado considerando un incremento del 90% en el uso aplicaciones móviles, el 60% de las PYMES está vendiendo por algún canal digital y el incremento del 94.6% corresponde a las MIPyMES que se sumaron a la venta en línea (AMVO, 2020).

Este escenario ha propiciado el interés y la urgencia en países menos industrializados como México, de desarrollar ecosistemas donde la apuesta de inversión sea el conocimiento.

Sin duda, el producto o el servicio deberán ofrecer un diferenciador para que se logre posicionarse en un mercado, pero la gestión del conocimiento definirá una transformación en un ambiente de incertidumbre; prueba de ello son los programas como el denominado: “aldeas digitales” impulsadas por la Coordinadora de Fomento al Comercio Exterior del Estado de Guanajuato (COFOCE) 2020.

3. TENDENCIAS DEL CAPITAL HUMANO

De acuerdo con el estudio: “*La Empresa Social en Acción: La paradoja como camino hacia adelante, tendencias globales del capital humano 2020*” (Deloitte, 2020), que contó con la participación de 10.000 personas en 119 países, se describen diez tendencias globales del entorno a los recursos humanos para los siguientes años:

- a. **Pertenencia en medio de la individualidad.** Es decir que el objetivo sea compartido, por lo tanto, las diferencias de opinión se resuelvan mediante el debate y no generen división.
- b. **Diseñando el trabajo para el bienestar.** Buscar que el trabajador rinda al máximo no solo hacerlo sentir mejor, de este modo se fortalece el vínculo entre el bien estar y los resultados organizacionales, lo que fomenta el sentido de pertenencia.
- c. **Fuerza laboral pos generacional. De millennials a perennials.** Se vuelve básico comprender las distintas características generacionales del personal, para reunirlos de manera que puedan generar un sentido de pertenencia, comprender la aportación que puede hacer cada una y como lo hacen de manera única.
- d. **Súper-equipos: incorporando IA en el equipo.** Buscar estrategias para incorporar la inteligencia artificial, que permita al colaborador reinventar su profesión.
- e. **Gestión del conocimiento. Creando el contexto para un mundo conectado.** Para la capitalización de herramientas se requiere que el elemento humano reconozca y comparta su conocimiento contribuyendo a la reinención personal y organizacional, lo que aumenta el valor de cada persona para la organización.
- f. **Más allá del “reskilling”:** Invirtiendo en resiliencia para futuros inciertos. La reconversión o *reskilling* (dotar a un trabajador de nuevas habilidades para hacer un trabajo diferente) es una necesidad táctica, básicamente consiste en capacitar a corto plazo.
- g. **El enigma de la compensación: principios para un enfoque más humano.** El factor compensación debería reflejar “como las organizaciones valoran a las personas y cómo las personas valoran a las organizaciones”.
- h. **Gestionando las estrategias de la fuerza laboral: Nuevas preguntas para mejores resultados.** El surgimiento de preguntas como: ¿Qué oportunidades hay? ¿Cuáles son los riesgos? obligan a buscar respuestas disruptoras, pues sin duda los emprendimientos se realizarán en una circunstancia de incertidumbre permanente.
- i. **Ética y el futuro del trabajo: Del “podríamos” al “deberíamos”.** Buscar la visión organizacional y el ecosistema empresarial como un todo. Entonces el poder de la empresa radicará en su habilidad para aportar un enfoque humano a todo lo que envuelve, empoderando personas a trabajar productivamente con tecnología para crear valor duradero, para las propias empresas, sus organizaciones y para la sociedad en general.
- j. **Un mensaje para RRHH: Expandiendo el foco y extendiendo la influencia.** La visión tradicional ha dejado de ser funcional, actualmente la visión de la empresa tiende a ser holística, hacia la organización y el ecosistema empresarial como un todo.

Sin duda estos cambios expuestos representan, la evolución de las sociedades como una constante natural y necesaria, sin embargo, esta desafortunadamente ha sido más rápida en algunos países llamados industrializados, donde México no figura.

A partir de este contexto, esta investigación se planteó la pregunta para la situación a nivel de la economía local y regional: ¿Existen las condiciones necesarias para generar el cambio necesario en el entorno económico empresarial de Guanajuato frente a las tendencias de la economía del conocimiento? ¿De qué manera se están manifestando los cambios dentro de las organizaciones empresariales para enfrentar las nuevas tendencias en la gestión del capital humano a nivel local?

De acuerdo con los resultados de esta investigación, el gobierno estatal se encuentra realizando esfuerzos para generar condiciones institucionales para lograr la incorporación de cambios sustanciales en la industria de la región, que le permitan funcionar dentro de los ecosistemas predominantes en el mundo, sin embargo, la circunstancia actual de total incertidumbre ha sido un disruptor poderoso que ha obligado a avanzar en meses, lo que se planeaba llegara a suceder en años.

A continuación: se describe el proceso de análisis con el fin de responder esta interrogante.

4. METODOLOGÍA

Para la obtención de resultados se realizó un estudio exploratorio transversal con una muestra de 69 empresas ubicadas en el corredor industrial, considerando los municipios de Silao, León y San Francisco del Rincón.

El instrumento de medición se basó en las variables consideradas en el Modelo Intellectus (Modelo de medición de 3 dimensiones: capital humano, capital estructural, capital relacional) (Bueno, et al. 2011). Este modelo se enmarca dentro de los enfoques socio-evolutivos y fue tomado como una base metodológica para seleccionar algunos indicadores de gestión de capital humano para elaborar la encuesta como instrumento de recolección de datos para el estudio de campo.

El instrumento se dirigió por un lado al personal directivo y por otra parte al personal operativo; buscando abarcar la dimensión capital humano, desde estos dos actores.

Cabe aclarar que se presentan resultados preliminares de la dimensión relacionada con el capital humano, usando el método estadístico descriptivo para la selección de un muestreo aleatorio estratificado de empresas del corredor Silao, León, San Francisco del Rincón.

A partir del modelo:

$$n = p \times q \left(\frac{Z}{e} \right)^2$$

Donde

n = Tamaño de muestra

p = Éxito

q = Fracaso

Z = Área bajo la curva

e = Error permitido

Considerando un nivel de confianza del 90%, el estrato se tomó a partir de los tres municipios bajo estudio y considerando las empresas de productos y/o servicios.

Así mismo se contempla MIPyMES están clasificadas bajo los siguientes criterios:

Tamaño	Clasificación según el número de empleados por sector		
	Industria	Comercio	Servicios
Micro	de 0 a 10	de 0 a 10	de 0 a 10
Pequeña	de 11 a 50	de 11 a 30	de 11 a 50
Mediana	de 51 a 250	de 31 a 100	de 51 a 100

Tabla 1. Clasificación de empresas. Fuente: Censos económicos INEGI,2009

5. RESULTADOS

Se cuestionó al personal en relación a los años que se tenía laborando en la empresa, los resultados presentados en la figura 1, muestran un 61% con una antigüedad importante de más de 10 años, así mismo un 22% que tienen entre 5 y 10 años lo que permite detectar cierta estabilidad en las empresas en relación al personal.

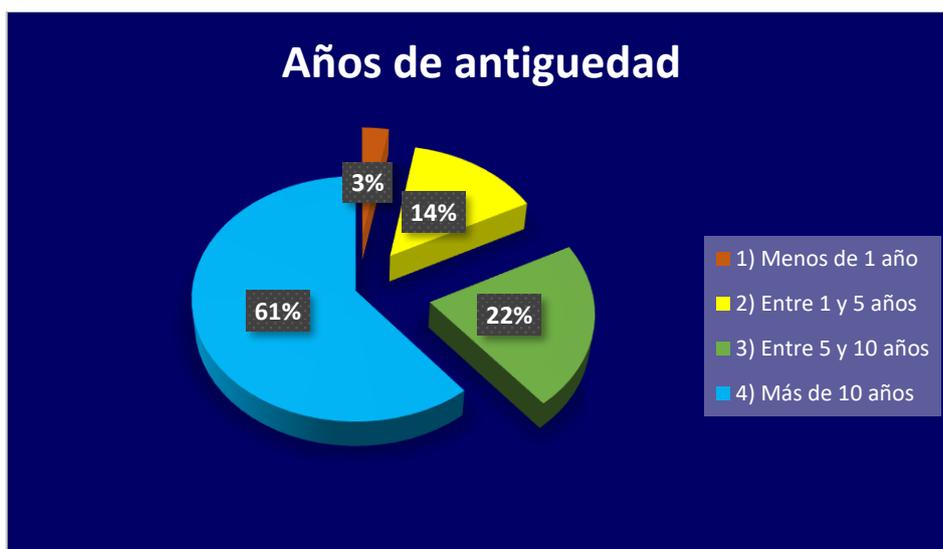


Figura 1. Antigüedad de los empleados

La siguiente grafica (Fig. 2) muestra los resultados observados a la pregunta relacionada con la experiencia en el puesto, donde quizá el dato más representativo con un 13.13% que representa a los años de experiencia en el puesto, pues resulta paradójica la respuesta, lo cual abre la discusión en relación a que se esperaba que el personal más antiguo en la empresa fuera el que tendría más experiencia en el trabajo que desarrolla actualmente.



Figura 2. Experiencia en el puesto. Fuente: el autor

Otro elemento importante encontrado es que la mayor experiencia se encuentra en aquellos empleados que cuentan con antigüedad entre unos y cinco años, lo que puede sugerir un cambio de empresa en el mismo tiempo, es decir se conoce la fracción del trabajo (puesto), pero la permanencia en la empresa no necesariamente está ligada a la antigüedad.

En la fig. 3 muestra los resultados al cuestionamiento que busca relacionar el acceso a medios electrónicos en el trabajo cotidiano, donde se puede observar que el 57% de los directivos reconocen un acceso limitado

a medios electrónicos, indicando que el acceso a medios electrónicos representa entre el 20% y el 40% de su personal.

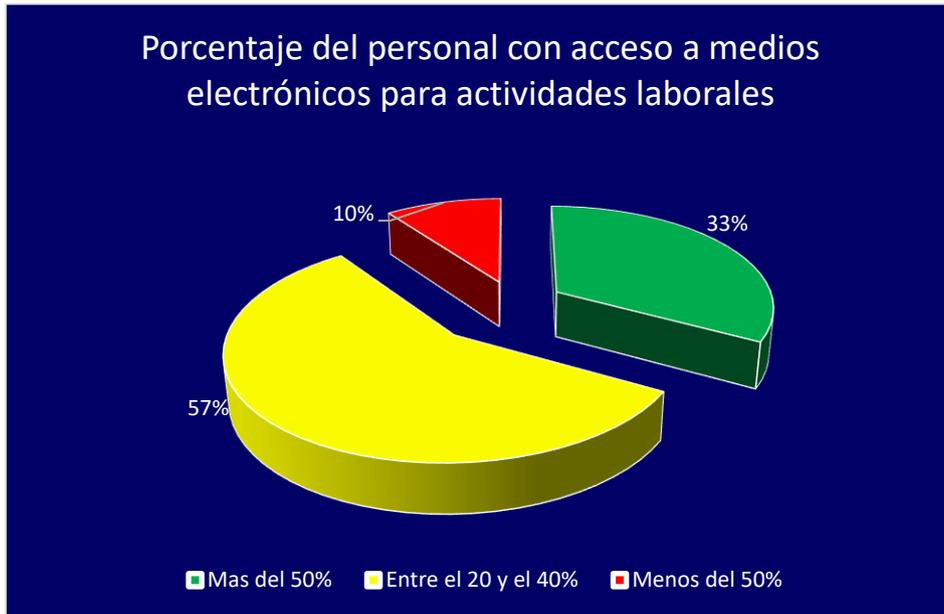


Figura 3. Proporción del personal con acceso a recursos electronicos para realizar su trabajo. Fuente: El autor

Sin duda es positivo el evidenciar qué si hay disposición hacia la incorporación de medios electrónicos, pero este resultado hace también evidente la necesidad de acelerar la incorporación de estos recursos hacia toda la organización.

En relación a los grupos de trabajo con que se colabora dentro de las organizaciones, adicional al grupo al que se pertenece de manera particular por la naturaleza del trabajo, el resultado es aplastante pues el 83.44% indica no participar en ningún otro equipo de trabajo, y solo el 16.56% refleja trabajar con uno y hasta con tres equipos diferentes, dando clara muestra de la ausencia de una cultura de trabajo colaborativo, necesario para la supervivencia de cualquier industria.

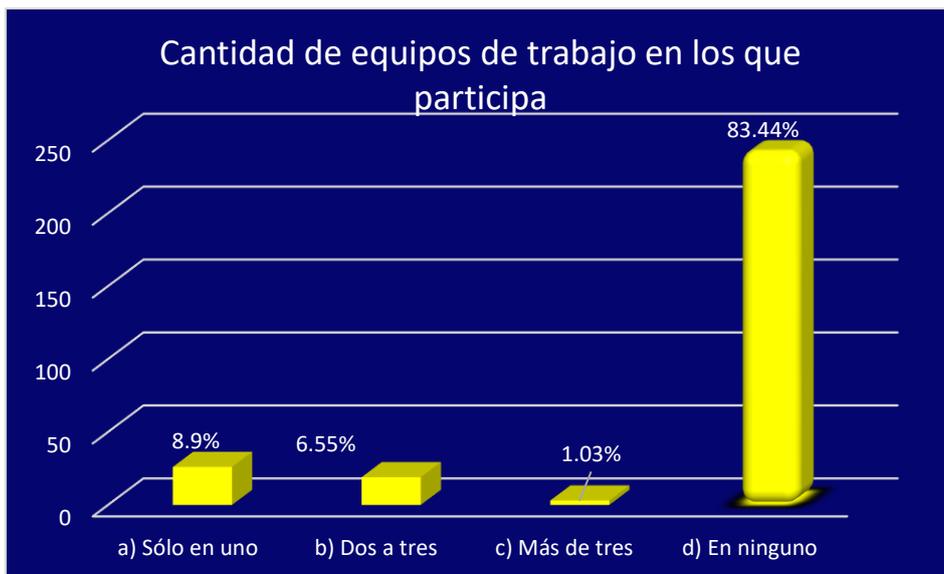


Figura 4. Equipos de trabajo en los que se participa. Fuente: el autor

Las propuestas de mejora tradicionalmente en México y particularmente en el Estado de Guanajuato, han representado un paradigma, pues no son bien aceptados los cambios y la evidencia se presenta en la siguiente figura (figura 5)



Figura 5. Propuestas de mejora y áreas de aportación. Fuente: el autor

Como se puede apreciar la aceptación a las propuestas es incipiente, lo positivo y que debe ser destacado, es que si hay aportaciones y las áreas en las que se ha aportado son estratégicas dentro de las organizaciones, lo que implica sin duda una favorable tendencia hacia el cambio de paradigma relacionado con la no aceptación a la aceptación de los cambios.

Finalmente se preguntó a los participantes si el trabajo que realiza lo hace tener algún grado de satisfacción en su puesto de trabajo (Fig. 6), a lo que el 79.08% los participantes dicen estar satisfechos, lo que resulta alentador, pues en buena medida habla de una flexibilización hacia los incipientes cambios introducidos a las empresas para las que trabajan.



Figura 6. Satisfacción en el empleo. Fuente: el autor

Los cambios siempre irán acompañados de incertidumbre la incertidumbre, la incorporación de tecnología implica moverse de una situación cómoda, la necesidad de reinventarse obliga a la preparación constante, lo que también dota de una carga de estrés al presente y al futuro tan próximo.

El trabajo también consistirá en identificar como mejorar el nivel de satisfacción de los empleados, pues si bien es cierto, también las necesidades humanas han cambiado irremediamente.

6. CONCLUSIONES

Los resultados el estudio exploratorio dan cuenta de una evidencia sobre algunos cambios que se han ido incorporando a las organizaciones, lo que permite afirmar que actualmente existen empresas que están transformando el paradigma tradicional de la administración del capital humano hacia nuevas formas de organización del trabajo, participación en la toma de decisiones, capacitación y trabajo en equipo.

La prueba es que estos resultados obtenidos a finales del año 2019, enmarcan una tendencia positiva hacia la aceptación del cambio.

Ahora se presenta un momento único, pues si bien es cierto la incertidumbre siempre ha estado presente, nunca tan vigente como hoy, por lo que los resultados mostrados explican porque la industria en Guanajuato, está resistiendo a un futuro poco alentador económicamente.

Se deja expuesta también la coincidencia de diferentes generaciones participando en el rumbo de las organizaciones y por lo tanto una transformación en los liderazgos y la toma de decisiones propiciando nuevas condiciones para el cambio. En este sentido, se apoya la idea de una heterogeneidad generacional es una oportunidad puesto que las organizaciones están formadas por personas en un rango de edad muy amplio, que va desde los 26 hasta los 70 años aproximadamente (considerando solo a los participantes en la de decisiones), lo que implica que conviven y participan en este quehacer por lo menos cuatro generaciones incluyendo a los llamados millenials como inmigrantes digitales. (Chirinos, N. 2009).

En este contexto, es muy probable que existan tensiones para el logro de acuerdos al interior de las empresas sobre las mejores estrategias, sin embargo, los resultados de este estudio permiten concluir qué

si estos actores logran identificar las fortalezas de la generación en la que les ha tocado vivir y se enfocara, hacia la adaptación al cambio se podrá avanzar de manera firme.

Cabe destacar que este fenómeno no es limitativo a las empresas, pues se ve reflejado en todos los contextos de la sociedad, sea la academia, el trabajo, el comercio, etc.

Sin duda el reto que presentan las tendencias mundiales deja de manifiesto que hay mucho por hacer, y que entre mejor se prepare al personal la fortaleza de las empresas se ira consolidando.

La gran dificultad siempre ha sido la resistencia al cambio de paradigma en la forma de gestionar las organizaciones frente a las nuevas generaciones que también ha sido una constante en la evolución de las sociedades, pero que hoy las tendencias expuestas en este documento ponen de manifiesto la necesidad de crear mayores espacios de comunicación y aprovechamiento de las fortalezas del capital humano tratando de conciliar o negociar las diferencias generacionales y propiciar el acuerdo en torno a la necesidad de adaptarse a los nuevos tiempos que requieren de mayor flexibilidad y respuestas rápidas frente a las crisis cada vez más recurrentes.

Finalmente, en este análisis también se ha encontrado que a pesar de las diferencias y la dificultad para encontrar puntos comunes las personas sienten un grado de satisfacción en el trabajo que realizan y este debe ser un camino hacia la identificación de las nuevas necesidades que ellas tienen, ¿que los motiva?, ¿Cuáles son sus propósitos? ¿Qué pueden hacer las organizaciones para hacer que la brecha generacional se capitalice a su favor?

Como lo destaca el informe Delloite (2020), *“los cambios deben ser audaces para enfrentar la incertidumbre”, saberse reinventar, sentirse parte de algo compartiendo lo que se sabe, es decir el conocimiento es y será siempre la fuente del poder”*.

REFERENCIAS

- [1] AMVO (2020) Asociación Mexicana de Ventas Online, Disponible en https://www.amvo.org.mx/wp-content/uploads/2020/09/AMVO_Estudio4.0_ImpactoCOVID19_VP%C3%BAblica-pdf
- [2] Arbonés, Ortíz Ángel L. (2001). Cómo evitar la miopía en la GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO. Madrid, España: Díaz de Santos.
- [3] Banco Mundial (2006) Perspectivas económicas de América Latina 2018, disponible en https://www.oecd-ilibrary.org/development/latin-american-economic-outlook-2018_leo-2018-en-2020
- [4] Bueno, E., Del Real, H., Fernández, P., Longo, M., Merino, C., Murcia, C., & Salmador, P. (2011). Modelo Intellectus de medición, gestión e información del capital intelectual (nueva versión actualizada). Madrid, España: IADE, disponible en
- [5] https://www.researchgate.net/publication/298346530_Modelo_Intellectus_Medicion_y_Gestion_del_Capital_Intelectual
- [6] Chirinos, N. (2019) Características generacionales y los valores. Su impacto en lo laboral, Revista observatorio Laboral. <https://www.redalyc.org/pdf/2190/219016846007.pdf>
- [7] COFOCE (2020) Aldeas Digitales, Disponible en <https://cofoce.guanajuato.gob.mx/?s=aldeas+digitales+2020>
- [8] Deloitte Insights (2014) Tendencias del capital humano 2014, disponible en https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/global/Documents/HumanCapital/dttl-hc-trends-2014-reporte-m%C3%A9xico_vf.pdf
- [9] Deloitte Insights, (2020), Tendencias globales del capital humano 2020, <https://www2.deloitte.com/uy/es/pages/human-capital/articles/tendencias-globales-en-HC-2020.html>
- [10] Duff, A. (1998) Daniel Bell's theory of the information society, disponible en <http://citeseerx.ist.psu.edu/viewdoc/download?doi=10.1.1.989.9446&rep=rep1&type=pdf>
- [11] Edvinsson L. & Malone, M. (2003). El Capital Intelectual: Cómo Identificar y Calcular el Valor de Los Recursos Intangibles de Su Empresa. Barcelona, España: Ediciones Gestión 2000.
- [12] Felix, A.; (2018) Excelencia Operacional Industry 4.0, <https://www.redalyc.org/pdf/2190/219016846007.pdf>
- [13] García, P. (2009) De la sociedad de la información a la sociedad del conocimiento, disponible en <https://www.unav.edu/documents/6709261/7192839/iscro9tpgr.pdf>
- [14] Joyanes, L. (2017), Industria 4.0 La cuarta revolución industrial, Alfaomega, México
- [15] López, D., (2019) Las personas son el motor de la industria 4.0, Disponible en Observatorio H.H. R.R. <https://www.observatoriorh.com/gestion/personas-motor-industria-4-0.html>
- [16] Sánchez, C., Ríos, H., La economía del conocimiento como base del crecimiento económico en México, <https://www.redalyc.org/pdf/823/82319126004.pdf>, 2011

- [17] Schwab, K., La cuarta Revolución industrial World Economic Forum, disponible en [http://40.70.207.114/documentosV2/La%20cuarta%20revolucion%20industrial-Klaus%20Schwab%20\(1\).pdf](http://40.70.207.114/documentosV2/La%20cuarta%20revolucion%20industrial-Klaus%20Schwab%20(1).pdf)
- [18] Stewart, T. (1998). La Nueva Riqueza de Las Organizaciones: El Capital Intelectual. Buenos Aires, Argentina: Ediciones Granica S.A.
- [19] Valhondo, Domingo, (2008). Gestión del Conocimiento, del mito a la realidad. Madrid, España: Diaz de Santos

Correo electrónico autor: carla.ordaz@leon.tecnm.mx