



EL VALOR DEL CONOCIMIENTO Y EFECTOS EN LA COMPETITIVIDAD

Coordinadores:

José Sánchez Gutiérrez

Paola Irene Mayorga Salamanca

Distribución RIICO 2017- Guadalajara, noviembre 2017
Red Internacional de Investigadores en Competitividad
Universidad de Guadalajara
Editado por: Sánchez Gutiérrez José y Mayorga Salamanca Paola Irene

ISBN: 978-607-96203-0-6



INTRODUCCIÓN

En esta obra se han integrado trabajos que analizan el impacto de diversos factores en la competitividad, así como el valor del conocimiento y sus diversas dimensiones que generan mayor ventaja en las instituciones.

Dentro de la primer área de conocimiento se desarrolla la *Competitividad Global* donde se efectúan estudios sobre liderazgo, Finanzas, calidad en el servicio, diversos casos de pymes, el trabajo colaborativo dentro de las organizaciones, además de estudios sobre la competitividad en terminales portuarias.

En el tema de *Competitividad e Innovación* se desarrollan estudios sobre estrategias de guerrilla, procesos de automatización, procesos de ahorro de energía, estudios burnout, los centros de distribución, procesos de intervención, cultura de innovación de los millennials, estudios del sector eléctrico, estudios de 9s, redes de información en turismo, clúster y posicionamiento de servicios, todos ellos relacionado con la competitividad.

El tercer tópico que se integra es la *Ventaja Competitiva y Desarrollo Económico* para lo cual se han realizado trabajos de impacto en la competitividad en las cooperativas, crecimiento económico, la inseguridad, factores para exportar café, el observatorio económico-social, medición de competitividad, ventajas competitivas de IES, teoría del Trade-Off, reducción de riesgos de contaminación en sector agrícola, problemas de sueldos, impacto social de la ciencia y tecnología, Uso de Servqual, políticas públicas de desarrollo urbano, diversos estudios sobre agricultura, comercio internacional, posición geoestratégica en los puertos y estudios de modelos de calidad.

Acerca de la *educación y sus relaciones con la competitividad*, se analizan modelos de aprendizaje autogestivo, estudios de ERP's, adopción de MOOC's, efecto de redes sociales en educación superior, formación en cultura de sustentabilidad, capacidades dinámicas, uso de nube, Dropbox, aprendizajes para la vida, tecnologías de información, seguimiento de egresados, reducción de desigualdades en educación, Uso de TIC's, modelos educativos de IES.

En los temas de *Gestión del Conocimiento (KM)* se analizan las limitaciones en transferir conocimiento, aplicación de KM en grupos de investigación, estudios de calidad en el servicio con modelo Servperf, factores de éxito en empresas familiares, mapas del conocimiento y modelos socioculturales en pymes, metodología lean.six sigma, colegios confederados de contaduría, así como los interacciones de todos estos estudios en la competitividad de las organizaciones.

Relacionado con la *Sustentabilidad, RSC y desempeño financiero* se analizan los factores que la impactan, tecnologías renovables, marketing sensorial, sustentabilidad corporativa, sistemas de salud, posicionamiento de marcas, competitividad regional y sus indicadores,

inversión extranjera directa, desarrollo financiero, estructura de capital, orden económico mundial, bolsa de valores y finalmente prueba multifactores de homogeneidad competitiva.

Este libro trata de impulsar y motivar el debate de los diversos tópicos que en él se integran, buscando que el conocimiento generado sea divulgado, analizado y debatido por otros autores, para de esta forma, emanen mejores conclusiones de que los aportes que se propusieron sean lo más enriquecedor, esperando cumplir el compromiso de ser cada vez más profundo en el desarrollo de estudios sobre la competitividad.

Dr. José Sánchez Gutiérrez
Presidente de RIICO

INDICE

COMPETITIVIDAD GLOBAL

Relación del liderazgo de los directivos empresariales con un proceso de cambio organizacional en empresas comerciales de la ZMG <i>Luis Alberto Bellón Alvarez, José de Jesús Urzúa y Margarita Isabel Islas Villanueva</i>	1
Recursos de operación e inversión y el desempeño financiero en el sector de servicios en México <i>Juan Gaytán Cortés, Gabriel Salvador Fregoso Jasso y Joel Bonales Valencia</i>	21
Auditoría Financiera y su Influencia en las Medianas Empresas Metalmeccánicas de Monclova- frontera, Coahuila, México <i>Juan Hermilo Zúñiga Corte, Jesús Emilio González Guajardo y Valeria Anahi Jiménez González</i>	39
La inversión directa extranjera como estrategia de penetración a mercados internacionales de los grupos económicos <i>Jorge Pelayo Maciel, Manuel Alfredo Ortiz Barrera y Aimee Pérez Esparza</i>	60
Gestión de proveedores, herramienta para la competitividad en las Pymes del municipio de Florencia-Caquetá, Colombia. <i>Octavio Hernández Castorena, Lucelly Correa Cruz y Jarrinson Alejandro Jiménez Fajardo</i>	72
Vinculación, fortalecimiento y participación de los agentes sociales: estudiantes ante la donación de sangre <i>Sofía Espinoza de los Monteros Alonso y Tania Elena González Alvarado</i>	86
Competitividad de las PyMES productoras de Stevia, en el municipio del Valle de Chalco, Estado de México <i>Víctor de la Cruz Delgado, J. Jesús Ceja Pizano y Israel Patiño Galván</i>	107
Variables que Influyen en la Calidad del Servicio y su Efecto en la Satisfacción del Cliente en HEB Piedras Negras <i>Clara Patricia Buentello Martínez, Nemecio Lorenzo Valenzuela Salazar y Lilia Alanis Gómez</i>	119
Influencia del sueldo recibido en la satisfacción laboral y en el cumplimiento de las actividades asignadas a los trabajadores <i>Cinthia Natali Hernández Ramos, Marco Antonio Rodríguez Hernández y Ricardo Alfredo Márquez González</i>	139
Competitividad de las Terminales Portuarias de Contenedores en México <i>Dolores Guadalupe Martínez Peña, Irma Cristina Martínez Pita y Oscar Valdemar de la Torre Torres</i>	158

Análisis de la competitividad de las Mípes en el municipio de Huejotzingo desde la complejidad <i>Elizabeth Ortega Pérez , Lorenzo Salgado García y María Auxilio Romana Rodríguez Martínez</i>	178
Grandes Empresas en México en la Industria Alimentaria. El Caso de Gruma <i>Araceli Rendón Trejo, Andrés Morales Alquicira y Irene Juana Guillén Mondragón</i>	195
Empresas mexicanas del sector TI y colaboración internacional Information Technology SMEs in Mexico and international collaboration <i>Tania Elena González Alvarado, José Sánchez Gutiérrez y Elsa Georgina González Uribe</i>	215
Teoría Fuzzy Logic Aplicada en la Integración de Cluster: “Caso Mipymes Morelianas” <i>Gerardo Gabriel Alfaro Calderón, Víctor Gerardo Alfaro García y Virginia Hernández Silva</i>	230
Inteligencia emocional en la dirección de microempresas <i>Juan Carlos Aguilar Joyas y María Eugenia Vélez</i>	248
Análisis y Evaluación de la Campaña Publicitaria Contra el Hlb de los Cítricos en el Municipio De Tecomán <i>Víctor Aparicio Rosas , Jesús Martín Santos Virgen y Arquimedes Arcega Ponce</i>	265
Análisis de la percepción que tienen los empresarios del centro de Tecomán sobre la mercadotecnia para el fomento de las ventas <i>Alfredo Salvador Cárdenas Villalpando, Víctor Aparicio Rosas y Oscar Mares Bañuelos</i>	279
Diseño Modular y Bricolaje de Casos en el Análisis de la Pyme <i>Carlos Fong Reynoso</i>	294
Planeación estratégica laboral en las MIPYMES, del municipio de Tecomán, Colima. <i>Rodríguez Vazquez Alejandro, Fabian Ojeda Perez y Márquez Campos Silvia Zulema</i>	311

COMPETITIVIDAD E INNOVACIÓN

Influencia de la automatización sobre la calidad en empresas pequeñas en Aguascalientes, México. <i>Salomón Montejano García, Ricardo García Ramírez Y Gabriela Citlali López Torres</i>	328
Estrategia de marketing de guerrilla como factor de desarrollo de la competitividad: restaurantes de la ZMG, México <i>Ricardo Vargas Díaz, José Sánchez Gutiérrez y María Gutiérrez Salcedo</i>	345
Retos de Gestión de un Programa para el Ahorro de Energía Eléctrica en la Ciudad de Monterrey <i>Rosa Amalia Gómez Ortiz, Patricia Ruth Ávila Gómez y Diana Jaen Nateras Pallares</i>	364
Los Centros de Distribución (Cedis): caracterización, operación y función en las grandes cadenas del comercio moderno <i>Víctor Manuel Castillo Girón, Manuel Machuca Martínez y Suhey Ayala Ramírez</i>	381
Las TIC como estrategia en la mejora y desarrollo de LAS PYMES del Municipio de Florencia Caquetá para su mayor competitividad <i>Maria Yenny Fajardo, Yolanda Cuellar Medina, Guineth Facundo Vargas y Florencia Caqueta Colombia</i>	402
Análisis de prevalencia del síndrome del burnout en los trabajadores administrativos de la empresa Elektrokontakt S. de R.L. de C.V. <i>Nemecio Lorenzo Valenzuela Salazar, Clara Patricia Buentello Martínez y Lilia Alanís Gómez</i>	424
Análisis Teórico de un Proceso de Intervención a las Empresas <i>Eugenio López Ortega y Alonso García Sánchez</i>	443
Calidad de la Información y los Servicios en la Confianza de los contribuyentes en el Website del SAT <i>José Melchor Medina Quintero , Demian Ábrego Almazán y Itzagueri Díaz de la Cruz</i>	460
Reformas y situación actual del sector eléctrico Mexicano: la introducción tardía de los objetivos de sustentabilidad <i>Karla Haydeé Ortiz Palafox y Rosa Evelia Camacho Palomera</i>	475
Factores estratégicos de marketing del uso de las tecnologías en el ramo automotriz para mejorar su competitividad en la ZMG <i>Araceli Durán Hernández</i>	496
Los Millennials y la Cultura de Innovación en las Empresas de TI <i>Ana Laura Ramos Barajas y Álvaro Pedroza Zapata</i>	508

Estrategias de Mercadotecnia y Recursos Humanos en la Globalización	527
<i>Lilia Alanis Gómez, Clara P. Buentello Martínez y Nemecio L. Valenzuela Salazar</i>	
Análisis de la relación Hábitos y Aceptación de 9's como elemento de Competitividad: Caso Pymes manufactureras de Aguascalientes.	545
<i>Octavio Hernández Castorena, Noe Velasquez Espinoza y Mónica Colín Salgado</i>	
Estudio comparativo sobre el uso de redes sociales como fuente de información en turismo entre los jóvenes españoles y mexicanos	568
<i>José de Jesús Urzúa López, Araceli Durán Hernández y José Luis Medrano Medrano</i>	
El posicionamiento de los servicios de la compañía naviera Baja Ferries a través de estrategias publicitarias en Guadalajara	581
<i>Gisela Lizbeth Guzmán Vega, Jorge Quiroz Rodríguez y Manuel Alfredo Ortiz Barrera</i>	
Camiones de comida y su consolidación como clúster mediante las tecnologías de información	593
<i>Gabriel Salvador Fregoso Jasso, Juan Gaytán Cortés y Juan Mejía Trejo</i>	

VENTAJA COMPETITIVA Y DESARROLLO ECONÓMICO

Aspectos informales en el cumplimiento de los principios doctrinarios de las cooperativas <i>Ana Laura Bojórquez Carrillo, Idalia Amparo De los Santos Briones y Lilia Carolina Avilés Heredia</i>	605
Crecimiento económico, consumo de energía eléctrica y comercio. Un análisis de causalidad para México 1968-2013 <i>Mario Gómez Aguirre y Julieta Castro Loaiza</i>	624
El impacto de la inseguridad y la corrupción en la competitividad de las entidades federativas de México, 2011-2016 <i>Rigoberto Soria Romo</i>	641
Factores Competitivos para la Exportación de Café a Estados Unidos Caso: Xicotepac, Puebla, México <i>Alicia Hernández Tolentino y Jorge Víctor Alcaráz Vera</i>	662
La competitividad internacional del comercio del sector agrícola mexicano en Estados Unidos, 1980-2013 <i>Francisco Javier Ayvar Campos, José Odón García García y Eleazar López López</i>	682
Conceptualización de observatorio económico-social como medio para una mejora en la calidad de vida. <i>Beatriz Martínez Carreño, Carlos Absalón Copete y Ada Celsa Cabrera García</i>	702
Financiamiento público a través del endeudamiento subnacional <i>Marcela Figueroa Aguilar</i>	718
Ventaja competitiva de la Uagro: por área de investigación Conacyt <i>Nauí Silverio Niño Gutiérrez, Isaías Nauí Niño Castillo y Jacob Elías Niño Castillo</i>	732
Competitividad Regional Medición a Nivel Mundial y Nacional, un enfoque endógeno <i>Emma Frida Galicia Haro, Ana Lilia Coria Páez y Irma Cecilia Ortega Moreno</i>	750
Measurement and analysis to improve Competitiveness <i>Jaime Apolinar Martínez Arroyo, Marco Alberto Valenzo Jiménez y Angélica Guadalupe Zamudio de la Cruz</i>	765
El Sistema de Reducción de Riesgos de Contaminación, como Ventaja Competitiva en Productos Agrícolas del Occidente de México <i>Jorge Alejandro Chávez Larios y Netzahualcóyotl Saucedo Martínez</i>	784
Variables para el análisis financiero desde la Teoría del Trade-Off. Revisión teórica. <i>Aníbal Humberto Cervantes Monsreal, Beatriz Sauza Ávila y Víctor Manuel Piedra Mayorga</i>	800

Los sueldos en México, un problema que resolver <i>Juan Jesús Nahuat Arreguin, Laura Leticia Gaona Tamez y María Armandina Fuentes Barrera</i>	812
Aproximación Teórica de los indicadores que permitan evaluar el impacto social de la ciencia y la tecnología en el sector automotriz en Querétaro <i>Elizabeth Hernández Mesa, Humberto Banda Ortiz y Martha July Mora Haro</i>	826
Impulso agropecuario mediante apoyos derivados de políticas públicas en cuatro países de América Latina durante 1995 a 2015 <i>Juan Miguel Reyes Cisneros y Joel Bonales Valencia</i>	844
Uso de SERVQUAL para medir la calidad en el servicio y potenciar la competitividad en micronegocios de artesanías: Caso Dzityá <i>Marbella Guatzozón Maldonado, Ana María Canto Esquivel y María Antonia Morales González</i>	858
Estudio Comparativo del Desarrollo Económico y Cambio de Especialización Productiva de Dos Regiones en México <i>María Mercedes León Sánchez y Osvaldo Rodríguez Villalón</i>	879
Políticas públicas de desarrollo urbano y marginación socioeconómica: el caso de Puebla <i>Lorenzo Salgado García, Alejandro A. Chávez Palma y Elizabeth Ortega Pérez</i>	899
Economía y agricultura: identificación de la vulnerabilidad municipal en Michoacán, México. <i>Carlos Francisco Ortiz Paniagua, Zoe T. Infante Jiménez y Priscila Ortega Gómez</i>	918
La competitividad en el comercio internacional <i>Javier Orozco Alvarado y Patricia Núñez Martínez</i>	931
La posición geo-estratégica como ventaja competitiva en la actividad portuaria: Caso puerto nuevo (La Guajira - Colombia) <i>Nicolas Yolmis Rojano Alvarado, Hector Durango e Isidro Bueno Giraldo</i>	951
Un acercamiento a los factores de competitividad de la industria láctea <i>Adriana Gabriela Cahue Olvera, Rebeca Meléndez Flores y Judith Marina Fomperosa Meza</i>	971
Competitividad del sistema productivo maíz grano de Puebla, en un contexto de libre comercio <i>José Sergio Escobedo Garrido</i>	986
Análisis correlacional de un modelo de cultura de calidad PyME <i>Jorge Horacio González Ortiz, David Gómez Sánchez y Ramón Gerardo Recio Reyes</i>	1007

EDUCACIÓN Y COMPETITIVIDAD

Propuesta de un Modelo para la Evaluación del Aprendizaje Autogestivo <i>Rosa Evelia Camacho Palomera, Francisco Morán Martínez y Alejandra Uribe Ramos</i>	1022
ERP's (Planificación de Recursos Empresariales) en las empresas grandes y medianas permiten una ventaja competitiva <i>Leonor Gutiérrez González, Carlos A. Calderón Díaz y Norma Lizeth Gutiérrez Gómez</i>	1035
La adopción de MOOC's en los estudiantes egresados de la FCCA de la UMSNH para la creación de nuevas habilidades profesionales <i>Salvador Antelmo Casanova Valencia y Jacqueline Toscano Galeana</i>	1055
Competitividad educativa: perspectiva competente docente de IV semestre en FCA-UN de la UADEC; caso de estudio período ene-jun 2017 <i>Jesús Emilio González Guajardo, Juan Hermilo Zúñiga Cortez y Valeria Anahí Jiménez González</i>	1070
El papel de las instituciones de educación superior en la formación de una cultura para la sustentabilidad. Reflexión y crítica. <i>Martha Beatriz Santa Ana Escobar, Rutilio Rodolfo López Barbosa y Hugo Martín Moreno Zacarías</i>	1087
Las redes sociales potencializan u obstaculizan el desarrollo educativo de los jóvenes en la Ciudad de Puebla <i>Laura Mayela Ramírez Murillo, Salvador Ceja Oseguera y Montserrat Sánchez Espinosa</i>	1106
Capacidades dinámicas: análisis de producción científica entre los años 1975 y 2017 <i>Jonnathan López Hurtado</i>	1119
La efectividad de la aplicación de la <i>Nube, Dropbox y Google Drive</i> como apoyo didáctico a los procesos de enseñanza y aprendizaje. <i>Liliana Abascal Gaytán y Rosa Patricia Abascal Gaytán</i>	1142
Aprendizajes para la Vida que generan Competitividad <i>Bogar García Martínez, Laura Milán Espinosa y Manuel Díaz Flores</i>	1163
Análisis de los elementos de un modelo por competencias a nivel maestría de la F.C.A de la Universidad Autónoma de Chihuahua <i>Luis Ever Caro Lazos, Luis Raúl Sánchez Acosta y Carmen Romelia Flores Morales</i>	1176
Las tecnologías de la información y comunicación ¿Son una herramienta valiosa para fomentar la calidad y competitividad educativa? <i>Ma. de los Angeles Briceño Santacruz, Werner H. Varela Castro y María Olivia Castro Solano</i>	1195

Cambio para la Calidad en el Servicio Percibida en un departamento de control escolar: Capacidad de Respuesta en FCA-UADY. <i>Valentín Alonso Novelo, Jorge Ramón Salazar Cantón y Luis Martín Barrera Ramírez</i>	1215
El seguimiento sistémico a egresados una estrategia de calidad para las IES <i>Ma. Hilda Rodales Trujillo, Mario Chávez Zamora y Cuahutemoc Guerrero Davalos</i>	1234
Autoridades y docentes personal clave para la competitividad en el Instituto Politécnico Nacional con su modelo educativo <i>María de Lourdes Bonilla Barragán y Manuela Badillo Gaona</i>	1250
La educación a nivel superior como mecanismo de convergencia para la reducción de las desigualdades <i>Irma Cecilia Ortega Moreno, Ana Lilia Coria Páez y Emma Frida Galicia Haro</i>	1266
Efectos de las competencias profesionales del teletrabajo en la competitividad internacional <i>Gabriel Silva Atencio, Juan Manuel Sanchez Serafin y Martinez Gutierrez</i>	1282
Análisis de uso de las TIC's en el proceso de enseñanza en la escuela primaria paladines de la revolución t. M. - de Tecomán, Col. <i>Enrique Macias Calleros, Oscar Mares Bañuelos y Nancy Tass Salinas</i>	1302
Análisis del uso de las TIC'S en las escuelas primarias de Madrid, Tecomán Colima <i>Jesús Martín Santos Virgen, Enrique Macias Calleros y Alfredo Salvador Cárdenas Villalpando</i>	1320

GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO

Limitantes organizacionales y culturales que obstaculizan la transferencia del conocimiento <i>Rosa María Romero González, Elisa Morales Portillo y Ernesto Ruvalcaba Durán</i>	1338
Identificación procesos de gestión de conocimiento en los grupos de investigación universidad de los llanos <i>Luis Ignacio López Villegas y Soraya Magaly Castellanos Ruíz</i>	1355
Gestión del conocimiento desde el modelo servperf: un estudio de la calidad del servicio en una comercializadora. <i>Antonio de Jesús Vizcaino, Adriana León Luis y Bárbara Pérez Rocha</i>	1377
Pertinencia de la Profesionalización como Factor de Éxito para la Continuidad de la Empresa Familiar. <i>Laura Leticia Gaona Tamez, Fernando M. Ruiz Díaz y Kelly Alejandra Muñoz Peña</i>	1396
Factores personales como barreras a la transferencia del conocimiento <i>Elisa Morales Portillo, Ernesto Rubalcava Durán y Rosa María Romero González</i>	1409
Modelo sociocultural de gestión del conocimiento para las instituciones de educación superior <i>Manuela Badillo Gaona, María de Lourdes Bonilla Barragán y Lucia Paredes Rojas</i>	1429
El estudio del Balanced scorecard desde la Perspectiva del Cliente en la Industria Textil en Guanajuato, México <i>Marco Alberto Valenzo Jiménez, Jaime Apolinar Martínez Arroyo y Guillermo Cazares Vázquez</i>	1451
Competitive Advantage of Higher Education Institutions improving through Knowledge Management in Universities of Guayaquil, Ecuador <i>Manuel Alfredo Ortiz Barrera, José Sánchez Gutiérrez y Guillermo Vázquez Ávila</i>	1468
Los mapas del conocimiento al alcance de las PYMES: Caso de artes graficas vallecaucanas <i>Josefina Mayra de Llano Felio y Ileana Gloria Pérez Vergara</i>	1480
Desarrollo de una Metodología Lean-Six Sigma para una Pyme Mexicana. Caso: Empresa Textil, Tulancingo, Hgo. <i>Claudia Lilia Millán Franco, Oscar Montaña Arango y José Ramón Corona Armenta</i>	1498
La competitividad de los Colegios federados del Instituto Mexicano de Contadores Públicos. Colegio de Hermosillo y Ciudad Obregón <i>María Eugenia de la Rosa Leal y José Gracida Romo</i>	1519

RESPONSABILIDAD SOCIAL Y SUSTENTABILIDAD Y COMPETITIVIDAD Y DESEMPEÑO FINANCIERO

Factores que impactan la Responsabilidad Social en las organizaciones <i>Paola Irene Mayorga Salamanca y José Sánchez Gutiérrez</i>	1535
Tecnologías verdes: Energías Renovables como una Alternativa Sustentable para México <i>Ingrid Yadibel Cuevas Zuñiga, Luis Rocha Lona y María del Rocío Soto Flores</i>	1557
Normas de sustentabilidad en el sector energético <i>Danitza Aurora Kewley Robles, Luis Rocha Lona y Claudia Baza Álvarez</i>	1576
<i>Marketing Sensorial y los estímulos en el punto de venta de agencias automotrices en la Cd. de Puebla</i> <i>Montserrat Sánchez Espinosa y Laura Mayela Ramírez Murillo</i>	1594
¿Cómo optimar la integridad de los líderes?: Una visión desde la UAGro para el 2027 <i>José Salvador Fardella Rozas y Naú Silverio Niño Gutiérrez</i>	1609
El Posicionamiento de Marcas con Base en Estereotipos de Género <i>Alfonso Castillo Mora, Rebeca Meléndez Flores y Judith Marina Fomperosa Meza</i>	1625
La sustentabilidad corporativa tendencia estratégica para la innovación <i>María Angélica Cruz Reyes, Alfonso Castillo Mora y Adriana Gabriel Cahue Olvera</i>	1646
Enhancing Health Systems Competitiveness Through International Cooperation: A Big Data Analysis Among OECD Members <i>Damián Emilio Gibaja Romero y Rosa María Cantón Croda</i>	1662
Impacto de la gestión ambiental y la aplicación de auditorías ambientales en las empresas del estado de Hidalgo <i>Iván Hernández Ortiz, Edith Quijada Pérez y Ruth Josefina Alcántara Hernández</i>	1682
La competitividad regional con indicadores de desempeño financiero, económico y técnico de las firmas manufactureras mexicanas <i>Genaro Sánchez Barajas</i>	1699
Los determinantes de la inversión extranjera directa en México: un análisis paramétrico de la industria manufacturera <i>Enrique Armas Arévalos y Francisco Javier Ayvar Campos</i>	1717
Diseño de estrategias de desarrollo financiero incluyente de dos comunidades de Mérida Yucatán, México. <i>Gustavo Alberto Barredo Baqueiro, Jorge Ramón Salazar Cantón y Valentín Alonso Novelo</i>	1735

El Impacto del Capital Humano en el Sector Hotelero en el Estado de Tlaxcala, desde las Perspectivas del Balanced Scorecard <i>Marcelo Paredes Cuahquentzi, Edit Hernández Flores y Gabriela Hernández Flores</i>	1751
Relevancia de la Estructura Óptima de Capital en la Empresa y su Relación con la Competitividad <i>Dorie Cruz Ramírez, Suly Sendy Pérez Castañeda y Claudia Beatriz Lechuga Canto</i>	1767
Análisis factorial del mercado bancario mexicano, a un año de la integración del banco Chino más grande el mundo <i>David Ronquillo Rodríguez, Dora Aguilasocho Montoya, Evaristo Galeana Figueroa</i>	1782
El nuevo orden de la economía mundial y sus implicaciones sobre la inversión extranjera directa en México <i>Priscila Ortega Gómez, Carlos Francisco Ortiz Paniagua y Zoe Tamar Infante</i>	1799
Las bolsas de valores de los países afiliados al Mercado Integral Latinoamericano (Colombia, Chile, Perú y México) <i>Salvador Galicia, Magali Cárdenas Tapia y Luis Arturo Rivas Tovar</i>	1819
A multifactor test to probe the homogeneity and lack of competitiveness of type 4 SIEFORES <i>Oscar V. De la Torre Torres, Evaristo Galeana Figueroa y Dora Aguilasocho Montoya</i>	1834
El Derecho Humano a la Seguridad Social en México: Evolución y Panorama Actual <i>Flor De María Tavera Ramírez y Virginia Hernández Silva</i>	1835
Innovación en las Operaciones con énfasis en la ergonomía para fomentar la competitividad en las PYMES. <i>Guillermo Vázquez Ávila, José Sánchez Gutiérrez y Tania Emma Núñez Moreno</i>	1836

COLOQUIO

COMPETITIVIDAD GLOBAL

La participación de la mujer en puestos directivos y su efecto en las empresas familiares de Ciudad Guzmán Jalisco. <i>Adriana Alcaraz Marín</i>	1
Análisis de las Pequeñas Empresas de la Ciudad de Tecomán, Colima sobre el Uso de Estrategias para Atraer al Cliente. <i>Lucila Sarahí Muñoz Arredondo, María Magdalena Cruz Pérez y Hugo Martín Moreno Zacarías</i>	18
La conducta de mexicanos millenials de 18 a 37 años de la ZMG respecto al ahorro para el retiro <i>América Ahtziri Calderón Ortiz y Juan Gaytán Cortés</i>	35
Modelo de análisis de la tecnología para la seguridad del paciente en instituciones de salud en México <i>Juan Antonio Flores Mora y Juan Antonio Flores Jimenez</i>	56
Propuesta de un modelo estratégico de Responsabilidad Social Corporativa como factor de competitividad para la Industria Tequilera. <i>Vivian Alexandra Villarreal Sanabria</i>	68
Análisis de variables que afectan el comportamiento post visita de los turistas en el Pueblo Mágico Mazamitla, Jalisco <i>Julio César García Puente</i>	89
El SCRМ como factor de impacto en la competitividad de la industria hotelera en la ZMG <i>Teresa Alejandra Ibañez Pérez, José Sánchez Gutiérrez y Karla Paola Ramírez Delgadillo</i>	108

COMPETITIVIDAD E INNOVACION

Principales determinantes del eWOM en el booking hotelero. <i>Cecilia Morales del Río y Juan Mejía Trejo</i>	124
Desarrollo del proceso de innovación tecnológica para la industria automotriz <i>Omar Alberto Ramírez Gasca Y Guillermo Vázquez Ávila</i>	146
Administración de Cadena de Suministros para la Generación de Rentabilidad en el Mercado <i>Alejandra Judith Ponce Contreras, Virginia Judith Sánchez Ramírez, Gladis Lizeth Ramírez Hernández y José Fernando Hernández González</i>	167
Proceso de elaboración de instrumento de recolección de información de la gestión y la competitividad del sector restaurantero <i>María Teresa Arana Soberanes, Rosa Amalia Gómez Ortiz Y María Antonieta Andrade Vallejo</i>	179
Agilidad de la cadena de suministro y su relación con las PyME's manufactureras de la ZMG: Un enfoque de capacidades dinámicas <i>Juan Bernardino Arellano Rodríguez</i>	198
La Gestión de Innovación y Tecnología como Elementos Generadores de Competitividad para el Sector de la Nanotecnología en México <i>Gilberto Israel González Ordaz y Juan Mejía Trejo</i>	215
Innovación y prospectiva tecnológica en el sector agroindustrial del agave en Jalisco <i>David Casillas González y Juan Mejía Trejo</i>	234
Impacto de la innovación y la calidad del servicio en la competitividad en el sector restaurantero de la ZMG <i>Oscar Alejandro Espinoza Mercado y José Sánchez Gutiérrez</i>	244
Adopción de servicios financieros móviles: revisión de la literatura <i>Claudia Leticia Preciado Ortiz y Juan Antonio Vargas Barraza</i>	264
Proceso de Solución Alternativa de conflictos como tecnología blanda <i>Miguel Briones Blanco y Leo Guzmán Anaya</i>	286
La Gestión del Conocimiento y su Impacto en la Tecnología <i>José Alfredo Flores Mayoral</i>	302

VENTAJA COMPETITIVA Y DESARROLLO ECONÓMICO

Competitividad de la Industria Textil y de la Confección en México 1990-2015 <i>Alma Lucero Ortiz Ojeda y Mario Gómez Aguirre</i>	316
La Ventaja Competitiva con el uso de las Redes sociales como posible estrategia de negocio en la industria del tatuaje en la ZMG. <i>Rafael Alejandro López Martínez y Araceli Durán Hernández</i>	337
Análisis de la percepción de alumnos de la carrera de administración de la FCAT con redes semánticas, sobre relaciones de pareja <i>Alejandra Mejía Gámez, Luis Fernando Cuevas Ramírez y José Luis Pérez Morfin</i>	357
Análisis del estilo de comunicación entre patrones y empleados en restaurantes de playa del corredor gastronómico Real- pascuales <i>Ma. De Los Angeles Torres Lomeli, Alejandra Mejía Gámez y Alfredo Salvador Cárdenas Villalpando</i>	369

EDUCACIÓN Y COMPETITIVIDAD, GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO, RS Y SUSTENTABILIDAD Y COMPETITIVIDAD Y DESEMPEÑO FINANCIERO

Directivos en los Centros Universitarios. Retos y oportunidades. Caso Universidad de Guadalajara. <i>Esmeralda Briseño Montes de Oca</i>	383
El aprendizaje vivencial, estrategia para la enseñanza del método simplex en el cálculo de la producción en CGR de México. <i>Brenda González Aguilar, Arely Lizbeth López Luna, Paola Hernández Hernández y Dinora Salas Gopar</i>	402
Diagnóstico Situacional de una Institución Educativa Mediante FODA Matemático en la Norma Iso 9001:2015 (IPN) <i>Armando Rentería López, Claudia Hernández González y Manuela Badillo Gaona</i>	414
Modelo de gestión de la calidad como herramienta para el óptimo desarrollo organizacional las instituciones académicas <i>Alina Mariela Cárdenas Gómez</i>	434
Plan estratégico de marketing social gris para incrementar la competitividad de las Organizaciones de la Sociedad Civil. <i>Ana Karen Olivares Lozano</i>	443
Persona Física con Salarios de uno o más Patrones y que Percibe otros Ingresos por Honorarios y Arrendamiento en Tecomán, Colima <i>Jesús Martel Casillas Gómez, Perla Jeannette Mojarro Ramos, Luz Maria Villa Nery y Alejandro Rodríguez Vazquez</i>	456

Competitive Advantage of Higher Education Institutions improving through Knowledge Management in Universities of Guayaquil, Ecuador

Manuel Alfredo Ortiz Barrera¹

*José Sánchez Gutiérrez**

*Guillermo Vázquez Ávila***

Abstract

Knowledge management is a useful tool to consolidate the processes in organizations that transforms the intangible assets into reasons that increase the competitive advantage of organizations. For higher education institutions, this idea is a strategic vision based on the knowledge gathered that may be the greatest difference between a university with good administrative processes and another one that doesn't have them, so that can be seen as a healthy process. This idea is a strategic vision based on the knowledge gathered that may be the great difference between a university with good administrative processes and another one that doesn't have them, so that can be seen as a healthy process. This research proposes this vision into the higher educational institutions of the city of Guayaquil, Ecuador.

Keywords: Knowledge Management, Higher Education Institutions, Competitiveness

Resumen

La gestión del conocimiento es una herramienta útil para consolidar los procesos en las organizaciones que transforman los activos intangibles en razones que aumentan la ventaja competitiva de las organizaciones. Para las instituciones de educación superior, esta idea es una visión estratégica basada en el conocimiento recogido que puede ser la mayor diferencia entre una universidad con buenos procesos administrativos y otra que no los tiene, por lo que puede ser visto como un proceso saludable. Esta idea es una visión estratégica basada en el conocimiento acumulado que puede ser la gran diferencia entre una universidad con buenos procesos administrativos y otra que no los tiene, por lo que puede ser visto como un proceso saludable. Esta investigación propone esta visión en las instituciones de educación superior de la ciudad de Guayaquil, Ecuador.

Palabras clave: Gestión del Conocimiento, Institución de Educación Superior, Competitividad

¹ **Universidad de Guadalajara- Departamento de Mercadotecnia y Negocios Internacionales

Introduction

South America is a geographic macroregion that compresses the continental mass that extends from Cape Tiburon, Panama in the north and Cape Horn, Chile, in the south. This is a Hispanic culture that in most of the continental nations, makes this area a zone with high opportunities to realize the exchange of knowledge between nations, since in all of them has common idiosyncrasy.

Likewise, the region's educational systems share interesting traits through which it is possible to obtain knowledge that may be homogeneous.

Higher education institutions in Ecuador, like many others in Latin America, has many important growing challenges; The internal administrative and academic models struggle to adapt to the latest days that quality is measured not only in terms of teaching students but also with the participation and the existing representation of the university in various fields of universal knowledge and the impact they've on the region of South America and all over the world; However, the development of inefficient administrative systems, which they have an impact on the academic and organizational levels, means that the vision is limited in its totality, so it is necessary to develop an internal strategic vision that provides a clear competitive advantage in the organization and Therefore establishing processes that can adequately feedback, that is why it is required that intangible assets such as knowledge.

This research shows how these cognitive relationships can be used to improve the strategic vision of the organization in order to increase a competitive advantage in institutions such as the educational institutions in the city of Guayaquil, Republic of Ecuador. Most of the organization were chosen because of a model of knowledge management that is not so easy to recognize, at the same time, they are the universities that have a better projection outside their territory because this city is considered the Economic capital of Ecuador and therefore the contact existing with other nations of both America and the rest of the world, require the local administration to focus on the development of a strategic vision that can put them at the forefront in South America.

Theoretical framework

The role of a strategic vision focus on obtaining an great performance and a big organizational success (Kantabutra, 2008), is a clear leadership and provides an effective vision, since it is the one that will be in charge of disseminating the achievements in all the areas of The organization (Ireland & Hitt, 1999), is how Dowling & Moran (2012) understands that very different factors can give a

higher reputation that is reflected in the employees and that strengthens the support of the stakeholders towards the internal processes.

The objectives and methods, as well as the practical actions of the organization, give a shape to the strategic vision (Pascu, 2015), but their nature must be found in the consolidation of processes of internal innovation of the general administration (Dragomir & Panzaru, 2014), this is a proof of a resource that must be found and can be renewed as quickly as it may be needed (Miner, 2002), it is in this way a very logical solution that is found in Knowledge Management.

The administrative models proposed that in the organizations generally are attached to limiting visualizations proposed by the managers of the organizations (de Oliveira, Filon, Dalfovo & Urbanavicius, 2013), although the theoretical approach of this kind of problems delimits that for the creation of Better models, attached to reality, it is necessary to find differences between the resources, the faculties and the existing competencies both internally and externally (Devece, 2013), this is called non-standardized information.

(Luiza & Daniela, 2013) it usually becomes a part of the enriched processes (Grundspenkis, 2007) through which is a smart strategy that can be generated by management (Tomášková & Kopfová, 2010) in its moment, it contributes to developing and improves the competitive advantage of the organizations where Is developed and therefore has the ability to trigger new elements that provide better Now continues to the organizations;Generating in this way a new vision on which it is possible to build a new concept that provides international recognition to the organization in question.

For institutions of higher education, the environment is extremely competitive (Mount & Belanger, 2004), the heterogeneity of education grows according to the complexity that is based on its competence (Maringe, 2005), however, it is required that University activities are focused on the same mission: to have cognitive elements to develop an integral strategic vision (Alhakimi and Qasem, 2014), which brings together the general opinions of the members of the organization and its stakeholders.

It is important to understand that there is a great diversity of institutions of higher education, where these differences do not stop only in the understanding of the educational concepts, but in the approach of the programs and systems focused on the administration (Meek, Goedegebuure, Kivinen & Rinne, 1996), which in turn has a direct impact on academic orientation, access to

certain educational levels, quality and social relevance (Lang, 2003), which has the capacity to support the generation of sustainable competitive advantages Through an adequate internal and external strategic vision (Windiputera, De Witte, Groot & Van Den Brink, 2017).

According to Blank (2012) last paragraph capabilities demonstrate that resource characterization is generally based on tangible assets, however, based on an epistemological view, knowledge must be the factor that the organization's members create, store and transfer (Centobelli, Cerchione And Esposito, 2017), based on this scenario, the establishment of processes based on so-called knowledge management has the capacity to improve administrative performance that positively influences decision-making cycles (Nonaka, 1994).

Which requires a careful analysis of the experience that is going on in the organization comes from tacit knowledge or explicit knowledge; That is, that the contextual dimension evaluates the experience of both decision-makers and those who participate in the external elements of the organization (Nonaka & Takeuchi, 1997), in case of the higher education institutions, if Internal managers take the appropriate knowledge, or in the internal case, ie the most explicit part, is properly used to create visions appropriate to the environment that are lived and that can encourage the creation of competitive advantage.

One of the main advantages of knowledge management is that it can be adapted to practically any sector or any discipline, including public or private organizations (Tarnekar, 2017), which means that many organizations implement this model to be efficient in their processes and become more competitive (Tanty, Spits & Suroto, 2017), the process of teaching and the administrative process (Akbar, Setiawan & Basuki, 2015), in the case of higher education institutions, the knowledge management process must take two fronts: that means that it must permeate an absolute integration of the processes that take a place on the day to day.

However, in the denomination was based knowledge, based on good systems, but capitalize knowledge in a way that can function as a resource similar to economic and can be tested according to competitive needs (Brahma and Mishra, 2015).

The paradigm that is lived with the administrative process requires that knowledge functions as part of the strategic organizational vision, that is, that both explicit knowledge and tacit knowledge contributes to the development of a cross and strategic administration (Brajer-Marczak, 2016),

According to Mikula (2007), the creation of cognitive systems are an obligatory part of the continuous understanding of information, so that to develop an integral vision in higher education institutions, required an interdisciplinary approach is where the human resource is Finance and technology (Jashapara, 2006), increasing, according to Davenport & Prusak (1998), efficiency, effectiveness and internal productivity, making them a competitive advantage for organizations that apply it.

The action is an addition of cognitive processes to the main structures of the organization and it must create above all some more value (Lee and Choi, 2003), in this way it is possible to observe a real change in the strategic vision of organizations.

Methodology

This research aims to understand how knowledge management can act as a growth factor of strategic vision in the higher education institutions of the Ecuadorian city of Guayaquil; Focusing directly on the environment, both external and internal, as well as the processes that are generated by this model (Ahmed, 2010), so it can be analyzed in depth which are the facts that make a bigger impact and could be used directly in the creation of an appropriate strategic model for these organizations.

In order to carry out the research, as sample as 75 managers and middle managers were taken, all related to the educational system of several universities in Guayaquil; The sample was taken for convenience, and at the same time it was considered that those are involved in the process of data collection also had the ability to make direct decisions about events of the same institution to which they belong, as well as that, could be propellers of a vision Strategy.

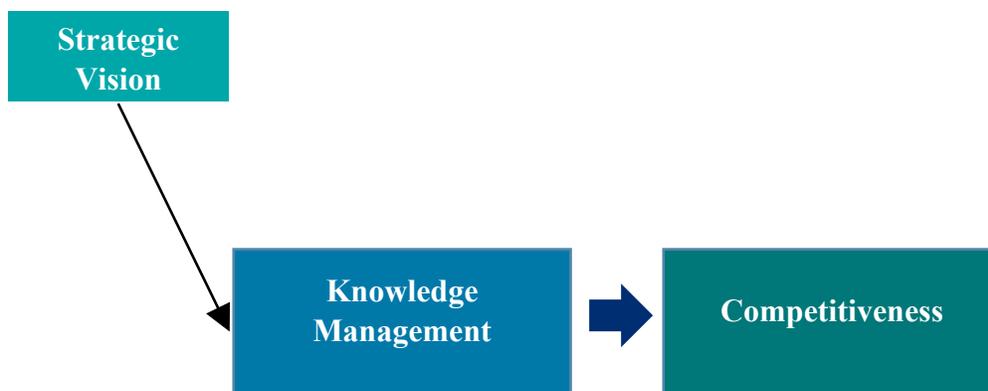
Sampling was calculated based on an estimated error of 11%, taking into account the formula of infinite samples, because the number of people available could be very broad given the educational offer, however, the questionnaires were also controlled to only develop them in institutions already consolidated and recognized in the region.

A measurement instrument was developed with 18 items based on the Likert scale of 5 elements. At the same time, to theoretically support the instrument, we proceeded to review the theoretical framework of the work and in this way to obtain an adequate theoretical condition; at the same time,

each of the data presented must be directly related to the process of knowledge management and the strategic vision that is sought.

From the results will be reviewed the most relevant categorized variables, offering an interpretation of the data and also the focus on the impact on the competitive advantage existing in the studied institutions, so that it is possible to comply with the factors that our construction provides.

Theoretical and Methodological Construct



Source: Self elaboration with theoretical framework design.

The proposed construct, as simple as it seems, contains a complex general idea, in which it can be seen how a strategic vision based on a correct knowledge management has the power to influence directly in the creation of competitiveness.

To observe the relationships between these two schemes it is important to use quantitative tools, which, according to Pierce (2013), brings establish to the correct relations between **the** independent variable and the dependent variable, measuring directly as it influences one in the other, at the same time it is required for a solid statistical technique, so that Analysis of Variance (ANOVA) was chosen as the highest level of the process, since even when it is a correlational technique, it allows to observe clearly how these relations between items are established.

Analysis of results

The data collection was based on a probabilistic trial, that is, only members of organizations whose knowledge level was sufficient to answer the questionnaire were selected, as well as having the

capacity to make decisions. As already mentioned, the sampling formula considered 7% error and 91% confidence in infinite terms, this was due to the location of managers in the various institutions of higher education in the city of Guayaquil.

To start the analysis, we proceeded to test the reliability of the sample taken, based on the questions called the Cronbach Alpha statistic, which measures the internal consistency of the variables through a simple test, which Measures the unidimensionality and homogeneity of each of the studied variables in a range of 0 to 1 (Tavakol & Dennick, 2011), where the value between the closest to the unit will be much more representative, in such a way that the coefficient Can be transformed into percentage terms by validating how the variables behave.

Cronbach's Alpha – Questionnaire Items.

Alfa	Elementos
0.871	18

Source: Self elaboration with questionnaire data.

According to the Cronbach statistic, the value of the crossing of the variables expressed through the 18 items indicates that the variables have a consistency of 87.1%, which means that the results are adequate to work with these variables in more elements Complexes or crosses of variables by means of several complementary quantitative techniques.

It is in this way that a validation is carried out through a general factorial analysis with the Kaiser-Meyer-Olkin statistic and Bartlett's Sphericity Test, which is an identity matrix where it is possible to observe if the variables are Found correlated with a value of significance close to zero (Montoya, 2007), the results of the test showed the following data

KMO and Bartlett's Test of Sphericity

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		0.898
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	6.2583
	df	2628
	Sig.	0

Source: Self elaboration with questionnaire data.

The results preset after the analysis show that in the Bartlett sphericity test it is significant, since the value is close to.000, which is an indicator of data consistency, so that it can be said that the data

were collected from Randomly, while the degrees of freedom of 2628 speak of a wide dispersion of responses, as well as a Chi square of 6.2583, which indicates that the variables provide relatively efficient information at the time of crossing them; On the other hand, the KMO statistic shows that the consistency of correlation, that is to say, the proximity of the variables between the groups is 0.898, or 89.8%.

The importance of the results presented at the tables lies in the possibility of obtaining better results for the verification of the hypotheses supported in the work from its observation through the multivariate method of analysis of variance; To do this, three groups will be taken, in which the events that generate leadership in the organization will be measured in a separate way, on the other hand how the decision-making is contemplated and finally which of these two schemes contributes most to knowledge management.

Next, we proceed to carry out the crossings of variables related to the hypotheses raised; In order to clearly answer the correlation, the variables will be analyzed through the one-way ANOVA technique.

Hypothesis 1 quantitative analysis

The first assumption focuses in terms of the variable Knowledge Management and its item Strategic Vision, generating the following statement:

H₁.- Greater knowledge management in institutions of higher education, greater strategic vision.

One-way ANOVA of Hypothesis 1

		Square Sum	DF	Cuadratic Mean	F	Sig.
Tacit Knowledge	Between Groups	194.021	59	3.288	4.081	0
	Intergroups	48.345	60	0.806		
	Total	242.367	119			
Explicit Knowledge	Between Groups	194.155	59	3.291	2.769	0
	Intergroups	71.312	60	1.189		

Total	265.467	119			
Total	321.592	119			

Source: Own elaboration with data analysis of the survey.

It is observed that Explicit Knowledge is the one that contains a much more relevant value in the quadratic mean between groups, with a value of 3.291 which indicates that the availability of the same is adequate in the institutions of higher education, this may also indicate that the Hypothesis is confirmed since the explicit and the tacit knowledge are very close and are highly representative in both cases, since also tacit knowledge, ie that which is not visible in its totality has the capacity to intervene correctly in the creation of An adequate value for the strategic vision.

It can be said that the hypothesis is confirmed and that in the first place the institutions of higher education of Guayaquil have a significant and representative amount of knowledge to be applied, however the strategic vision depends on the appropriate use of the information.

Hypothesis 2 quantitative analysis

Hypothesis 2 measures the relationship between knowledge management through a strategic vision and the generation of competitiveness in higher education organizations in Guayaquil, Ecuador.

H₂- The strategic vision of higher education institutions based on a Knowledge Management model promotes a direct increase in the competitiveness of the sector.

One-way ANOVA of Hypothesis 2

		Square Sum	DF	Cuadratic Mean	F	Sig.
Technology Competitiveness	Between Groups	195.205	44	4.436	4.223	0
	Intergroups	78.787	75	1.05		
	Total	273.992	119			
Financial Competitiveness	Between Groups	154.094	44	3.502	2.923	0
	Intergroups	89.873	75	1.198		
	Total	243.967	119			

Total	195.205	44	4.436	4.223	0
-------	---------	----	-------	-------	---

Source: Own elaboration with data analysis of the survey.

It is observed that in both cases the quadratic average is found in normal levels, however in the case of the technological competitiveness variable the quadratic value between groups is the highest, which means that the hypothesis is accepted, However, it is necessary to work an integral vision through which all items grow, since there is a visible disparity in intergroups, which is not normal.

Conclusions

Knowledge management is undoubtedly one of the tools that can most contribute to the continuous improvement of higher education institutions, however, its implementation, mainly in those studied in the city of Guayaquil, is still far from a common denominator.

As one can observe in the investigation one of the main problems is that even in the universities of Guayaquil the model is based mainly on obtaining advantages from the existing tangibles, but it does not make adequate decisions based on personal expectations and experiences Both the students and the teaching staff, this through the general observations that are made of the tables developed for the hypotheses, at the same time it can be observed that a model of strategic vision can be fulfilled naturally, nevertheless requires a special Attention in the collection of cognitive processes, because they are being left aside the main intangible assets are tacit or explicit experiences.

This is how research understands that universities should bet more to generate advantages from knowledge, leadership and above all from conscious decision making.

References

- Ahmed, J. U. (2010). Documentary Research Method. *Indus Journal of Management & Social Sciences*, 4(1), 1-14.
- Akbar, S. R., Setiawan, E., & Basuki, A. (2015). Home appliance control with publish subscribe in Social Media, *Telkommnika*, 13(2), 678-685.
- Blank, S. (2012). *The startup owner's manual: the step-by-step guide for building a great company*. Pennsauken: Book Baby.
- Brahma, S., & Mishra, S. (2015). Understanding researchable issues in knowledge management: a literature review. *Journal of Knowledge Management*, 12(4), 43-68.

- Brajer, R. (2016). Elements of knowledge management in the improvement of business processes. *Management*, 20(2), 242-260. doi:10.1515/manment-2015-0063
- Centobelli, P., Cerchione, R., & Esposito, E. (2017). Knowledge Management in Startups: Systematic Literature Review and Future Research Agenda. *Sustainability*, 9(3), 1-19. doi:10.3390/su903036.
- Davenport, T. H., & Prusak, L. (1998). *Working knowledge: how organizations manage what they know*. Boston, MA: Harvard Business School Press.
- de Oliveira Lima, E., Filion, L. J., Dalfovo, O., & Urbanavicius, V. (2013). Gestão estratégica e compartilhamento da visão em micro e pequenas empresas. *Revista Ibero-Americana De Estratégia*, 12(2), 12-41. doi:10.5585/riae.v12i2.1972
- Devece, C. (2013). The value of business managers' 'Information Technology' competence. *Service Industries Journal*, 33(7/8), 720-733. doi:10.1080/02642069.2013.740463
- Dowling, G., & Moran, P. (2012). Corporate reputations: Built in or bolted on? *California Management Review*, 54(2), 25-42.
- Dragomir, C., & Panzaru, S. (2014). The managerial performance. *Review of General Management*, 19(1), 43-55.
- Grundspenkis, J. (2007). Agent based approach for organization and personal knowledge modelling: knowledge management perspective. *Intell Manuf*, 18(1), 451-457.
- Ireland, R. D., & Hitt, M. A. (1999). Achieving and maintaining strategic competitiveness in the 21st century: The role of strategic leadership. *Academy of Management Executive*. 13(1), 43-57. doi:10.5465/AME.1999.1567311
- Jashpara, A. (2006). *Zarządzanie wiedzą*. Warszawa.
- Kantabutra, S. (2008). What do we know about the vision? *Journal of applied business research*, 24(1), 128-138.
- Lang, D.W. (2013). The future of merger: What do we want mergers to do: Efficiency or diversity? *The Canadian Journal of Higher Education*, 33(3), 19.
- Lee, H., & Choi, B. (2003). Knowledge Management enablers, processes, and organizational performance. *Journal of Management Information, Science and Technology*, 53(12), 1009 – 1018.
- Luiza, D., & Daniela, G. (2013). Application of knowledge for the maintenance of the enterprise. *Annals Of The University Dunarea De Jos Of Galati: Fascicle XIV, Mechanical Engineering*, 21(1), 33-36.

- Meek, V. L., Goedegebuure, L., Kivinen, & Rinne, R. (1996). *The mockers and mocked: comparative perspectives on diversity, differentions and convergence in higher education*. Oxford: Pergamon.
- Mikula, B. (2007). *Od strategicznego do operacyjnego zarządzania wiedzą*. Warszawa.
- Miner, J.B. (2002). *Organizational Behavior: Foundations, Theories and Analyses*. England: Oxford University Press.
- Nonaka, I., & Takeuchi, H. (1997). Enterprise creation of knowledge. Elsever: Río de Janeiro.
- Nonaka, I. (1994). A Dynamic theory of organizational knowledge creation. *Organ*, 5, 14-37.
- Pascu, M. (2015). The psychosociology of the organization's development in managerial strategic vision. *Review of general management*, 21(1), 48-62.
- Tanty, O., Spits, H. H., & Suroto, A. (2017). Integration Model of Knowledge Management and Social Media for Higher Education. *Telkomnika*, 15(2), 678-688. doi:10.12928/TELKOMNIKA.v15i2.3491
- Tarnekar, S. (2017). Application of Knowledge Management to Curriculum Development Processes. *Journal Of Commerce & Management Thought*, 8(3), 383-386.
- Tomášková, E., & Kopfová, A. (2010). Influence of strategic management on market orientation. *Economics & Management*, 814-819.
- Widiputera, F., De Witte, K., Groot, W., & van den Brink, H. M. (2017). Measuring Diversity in Higher Education Institutions: A Review of Literature and Empirical Approaches. *IAFOR Journal of Education*, 5(1), 47-63.
- Tavakol, M., & Dennick, R. (2011). Making sense of cronbach's Alpha. *International Journal of Medical Education*. 2, 53 – 55. doi. 10.5116/ijme.4dfb.8dfd
- Montoya, O. (2007). Aplicación del análisis factorial a la investigación de mercados: caso de estudio. *Scientia et Technica*, 13(35), 281 – 295.