



Las opiniones y los contenidos de los trabajos publicados son responsabilidad de los autores, por tanto, no necesariamente coinciden con los de la Red Internacional de Investigadores en Competitividad.



Esta obra por la Red Internacional de Investigadores en Competitividad se encuentra bajo una Licencia Creative Commons Atribución-NoComercial-SinDerivadas 3.0 Unported. Basada en una obra en riico.net.

**I CONGRESO DE LA RED INTERNACIONAL DE INVESTIGADORES EN
COMPETITIVIDAD**

**“EL FOMENTO DE LA COMPETITIVIDAD EN LOS PAÍSES EN VÍAS DE
DESARROLLO”**

AREA: GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO

TÍTULO DE LA PONENCIA:

**LA ADMINISTRACIÓN DEL CONOCIMIENTO EN LAS PEQUEÑAS Y MEDIANAS
EMPRESAS (PYMES)**

AUTORES:

Dra. Josefina Ochoa Ruiz
Maestría en Administración de la Universidad de Sonora.
Reforma y Colosio,
Hermosillo, Sonora, México. C. P. 83200.
Tel y Fax : (662) 212-58-28 y (662) 259-21-29.
CE: jochoa@pitic.uson.mx
Dirección correspondencia.
Los Angeles No. 1 y Atenas,
Col. Racquet Club II
Hermosillo, Sonora, México. C. P. 83000.
Tel: (662) 260-10-21.
CE: jochoa@pitic.uson.mx

Dr. Amado Olivares Leal
Maestría de Administración de la Universidad de Sonora.

Dra. Elva Leticia Parada Ruiz
Maestría de Administración de la Universidad de Sonora.

LA ADMINISTRACIÓN DEL CONOCIMIENTO EN LAS PEQUEÑAS Y MEDIANAS EMPRESAS (PYMES)

Resumen

La presente investigación es un estudio exploratorio entre las pequeñas y medianas empresas (PYMES) de Hermosillo, Sonora con el objetivo de determinar si están incorporando la administración del conocimiento a sus prácticas administrativas. Con base en investigaciones previas y tomando en cuenta las características propias del universo estudiado se elaboró y aplicó de modo aleatorio un instrumento en las PYMES de Hermosillo, y se encontró que aunque algunas están trabajando fuertemente en este tema, la mayoría de las empresas apenas están incursionando en la administración del conocimiento.

KNOWLEDGE MANAGEMENT IN SMALL TO MEDIUM-SIZED ENTERPRISES (SMEs)

Abstract

The present paper is an exploratory study between the small and medium-sized enterprises (SMEs) of Hermosillo, Sonora with the objective to determine if they are incorporating the knowledge management to their administrative practices. With base in previous researches and taking into account the own characteristics from the studied universe an instrument was elaborated and applied of random way in the SMEs of Hermosillo, Sonora, and it was found that although some firms are working strongly in this subject, most of the companies are just beginning in the knowledge management.

LA ADMINISTRACIÓN DEL CONOCIMIENTO EN LAS PEQUEÑAS Y MEDIANAS EMPRESAS (PYMES)

Introducción.

Ante la dinámica de cambio que actualmente enfrentan las organizaciones, se observa que se está generando una cultura orientada a fomentar su capacidad de aprendizaje. La administración del conocimiento está estrechamente ligada a conceptos como la organización que aprende, la organización inteligente, que es como sacarle el máximo provecho al conocimiento de la organización mediante la gestión adecuada del mismo. La gestión constituye un medio efectivo para dirigir los procesos de creación, desarrollo, difusión y explotación del conocimiento. Se requiere que las empresas se adapten continuamente a sus estructuras para sobrevivir y desarrollen su capacidad de aprendizaje. El aprendizaje organizacional es más que una simple colección de experiencias individuales de aprendizaje. Esto surge cuando las nuevas ideas producto del aprendizaje individual son comunicadas a otros, validadas y aprobadas por la organización generándose a la vez un intercambio de modelos mentales que asegura la innovación y la efectividad.

Las empresas, entre ellas las PYMES están obligadas a buscar continuamente todas aquellas prácticas que las lleven a ser más eficientes en su desempeño para mejorar su competitividad tanto nacional como global y en algunos casos para garantizar su supervivencia. ¿Están las organizaciones administrando el conocimiento?, ¿En que forma lo están haciendo? ¿Cuáles han sido los resultados? Son preguntas que se han formulado diferentes investigadores y gerentes y administradores de empresas. A continuación se hace referencia a algunos trabajos de la administración del conocimiento.

OBJETIVO DE LA INVESTIGACIÓN

Este trabajo tiene como objetivo determinar si están incorporando la administración del conocimiento a sus prácticas administrativas las pequeñas y medianas empresas de Hermosillo, Sonora.

BASES TEÓRICAS DE LA ADMINISTRACIÓN DEL CONOCIMIENTO

Numerosos investigadores están estudiando a la administración del conocimiento en las empresas, enfocando sus trabajos desde diversos puntos de vista según el interés de los mismos. Enseguida se presentan los comentarios de algunos de estos trabajos.

Para Davenport y Prusak (1998) el reconocimiento de la necesidad o la demanda de un nuevo conocimiento frecuentemente conduce al proceso de adquisición de conocimientos, especialmente en las pequeñas organizaciones que generalmente tienen escasez de recursos y tienen que ser selectivos en la adquisición de los conocimientos. El aprendizaje en equipo es el proceso de integrarse y desarrollar conjuntamente la capacidad del equipo para obtener los resultados que todos desean, basándose en la visión compartida y en el dominio personal. La visión compartida se deriva del sentido de visión y destino compartido de la organización incluyendo visión, valores, misión y metas, fomentando la participación activa de todos los miembros de la organización. También Davenport y Prusak (1999) advierten que la transferencia del conocimiento en una compañía mediante conversaciones personales está siendo amenazada por dos factores. Primero, los administradores están siendo influenciados por teorías sobre el trabajo que asumen que las conversaciones no profesionales o de cafetería en la empresa son pérdida de tiempo. La realidad es que la mayoría de tales conversaciones están enfocadas en el trabajo y son por tanto otra forma de trabajo. El segundo factor que impide la transferencia del conocimiento es la tendencia de las compañías hacia las “oficinas virtuales” en las cuales los empleados son motivados a trabajar en su casa o en el local del cliente. Aunque esta forma de trabajo, por un lado ciertamente ofrece beneficios como flexibilidad al trabajador y mayor tiempo con el cliente, por otro lado reduce la oportunidad y por tanto la frecuencia de transferencia informal del conocimiento.

Para Klobas (1997) el conocimiento organizacional que se comparte debe ser almacenado en medios electrónicos o bien en la mente de los empleados. describe como. Nonaka y Takeuchi (1995) consideran que las diferentes formas de conocimiento pueden ser convertidas en otras. Comentan también como un conocimiento tácito puede convertirse en explícito estudiando las diferencias entre el conocimiento que es intangible, mental, que al separarlo de su contexto y espacio se convierte en información que es tangible y transferible en medios como documentos, reportes, filmes, base de datos, etc.

Por su parte Lim y Klobas (2000) argumentan que la administración del conocimiento beneficia a las pequeñas empresas, señalando que sus propietarios y gerentes están empezando a identificar como la información y la administración del conocimiento puede apoyarlos en sus

empresas. Para Stonehouse y Pemberton (2002) el aprendizaje estratégico trata con el proceso mediante el cual las organizaciones aprenden sobre ellas mismas y su ambiente, derivándose objetivos a largo plazo conjuntamente con las apropiadas estrategias para lograrlos. Hislop, D., (2003) considera como la motivación de los trabajadores para compartir sus conocimientos puede ser delineada por su nivel de compromiso organizacional. Chase (1997) anota que la importancia del capital intelectual y la administración del conocimiento son temas que están emergiendo fuertemente en el mundo de las organizaciones.

Para otros investigadores la administración del conocimiento está surgiendo como un concepto importante y frecuentemente citado como un antecedente de la innovación. (Carneiro, 2000; Dove, 1999; Nonaka y Takeuchi, 1995).

Para estudiar la administración del conocimiento, Lim y Klobas (2000) proponen un modelo considerando los siguientes factores: balance entre las necesidades de conocimiento y su costo de adquisición, adquisición de conocimiento mediante fuentes externas, adquisición del conocimiento de fuentes internas, almacenamiento del conocimiento, desarrollo y uso del conocimiento, atención a los recursos humanos en el proceso del conocimiento.

METODOLOGÍA

Tomando como base las investigaciones señaladas previamente además considerando las características propias de la población estudiada, se procedió primero a la elaboración de un instrumento mediante la selección y medición de las dimensiones de la administración del conocimiento. Enseguida se seleccionó una muestra aleatoria de empresas entre las PYMES de Hermosillo, Son., a las cuales se les aplicó el cuestionario. Enseguida se procedió a la captura de los datos y después al análisis de los mismos para llegar a los resultados y conclusiones finales.

TIPO DE INVESTIGACIÓN

Para alcanzar el objetivo de este trabajo se realizó una investigación “no experimental transversal”.

POBLACIÓN Y MUESTREO

El universo de la investigación lo constituyeron las pequeñas y medianas empresas de la ciudad de Hermosillo, Sonora, México, siendo un total de 266 empresas. La población se segmentó basándose en el “Acuerdo de estratificación de empresas micro, pequeñas y medianas”, publicado en el Diario oficial de la Federación el 30 de marzo de 1999, en cual clasifica por en número de empleados por sector, iniciándose con 6 como límite inferior de pequeña empresa sector comercio hasta 500 como límite superior para mediana empresa sector manufactura.

El tamaño de la muestra se definió siguiendo los principios del muestreo estratificado en poblaciones finitas, considerándose una significancia del 5% y un error muestral permisible del 10%, obteniéndose un tamaño de muestra de 71. Por disponibilidad de muestreo se tomó una muestra de 110 empresas, bajando el error muestral al 8.7% .

La recolección de los datos se realizó mediante entrevista personal con las empresas seleccionadas. Para la obtención de los resultados, se procesaron los datos contenidos en los cuestionarios aplicados utilizando el paquete estadístico para ciencias sociales "SPSS (Statistical Package for Social Sciences) 12.0 for Windows".

MEDICIÓN DE LA VARIABLE

La variable del presente trabajo lo constituye la Administración del Conocimiento:

X La administración del conocimiento

Para definir operativamente la variable, se inició con el desarrollo de la escala, siguiendo la guía presentada por DeVellis (1991). Primero se determinó lo que se quería medir y el nivel a usarse tomando en cuenta las condiciones propias de la población estudiada. Enseguida se generó un conjunto base de ítems tomando en cuenta principalmente la fundamentación teórica. Luego se determinó el formato, que para los dos casos fue una escala Likert con cinco opciones de respuesta, de “1: casi nunca, casi nada” a “5: casi siempre, casi todo”.Acto seguido se sometió el conjunto base de ítems para ser validados por expertos en estas áreas. Los resultados se muestran enseguida.

VARIABLE X: La administración del conocimiento

Se partió de un conjunto de 12 ítems, se siguió el método de análisis de factores con extracción de componentes principales y rotación varimax, dando como resultado dos factores con las siguientes características:

La administración del conocimiento N= 110 Valor propio: 4,902 Varianza explicada: 72,893	
1. Se organiza el conocimiento del personal, por parte de la organización	,958
2. Se documentan las opiniones y experiencias del personal y se motiva a compartirlas entre toda la organización	,942
3. Se documentan las opiniones y experiencias de los clientes y proveedores	,924
4. Se comparte el conocimiento entre todo el personal de la organización	,901
5. Existen estímulos al personal por la aportación de conocimiento	,897
6. En la organización se propicia el desarrollo y la difusión del conocimiento	,872

Fuente: Elaboración propia.

La prueba Kaiser-Meyer-Olkin de adecuación de la muestra presenta un valor de $KMO=,878$ y la prueba de esfericidad de Bartlett arroja una ji-cuadrada de 530,879 con significancia menor del 1 al millar. Por tanto se consideran adecuados los resultados obtenidos.

Para medir la confiabilidad se obtuvo alfa de Cronbach = ,940 lo cual sugiere un alto nivel de consistencia interna.

ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

ADMINISTRACIÓN DEL CONOCIMIENTO:

La administración del conocimiento quedó integrada por un factor que se compone de seis ítems. Enseguida se muestran los resultados obtenidos por cada ítem, y el total del factor. Se considera una escala de “1: casi nunca, casi nada” a “5: casi siempre, casi todo”.

En los resultados se muestra la media, la desviación estándar así como el valor mínimo y el valor máximo obtenido para cada uno de los seis ítems que integran el factor así como para el factor estudiado.

ADMINISTRACIÓN DEL CONOCIMIENTO

FACTOR / ÍTEMS	Media	Desv. Estándar	Mínimo	Máximo
La administración del conocimiento				
1. Se organiza el conocimiento del personal, por parte de la organización	2,76	1,485	1	5
2. Se documentan las opiniones y experiencias del personal y se motiva a compartirlas entre toda la organización	2,46	1,343	1	5
3. Se documentan las opiniones y experiencias de los clientes y proveedores	2,92	1,562	1	5
4. Se comparte el conocimiento entre todo el personal de la organización	2,47	1,475	1	5
5. Existen estímulos al personal por la aportación de conocimiento	2,71	1,493	1	5
6. En la organización se propicia el desarrollo y la difusión del conocimiento	2,79	1,563	1	5
ADMINISTRACIÓN DEL CONOCIMIENTO Total	2,685	1,341	1	5

Fuente: Elaboración propia.

De los resultados obtenidos se observa lo siguiente. Para el total de la variable “administración del conocimiento” se obtuvo una media de 2,685 que está abajo del punto medio de la escala (“3”), lo que indica que, aún cuando existen empresas que si manifiestan estar muy comprometidas en la administración del conocimiento (valor máximo 5 en cada ítem), la mayoría de las PYMES apenas están incursionando en la administración del conocimiento, lo cual se deduce de las medias obtenidas (menor que 3) y de los valores mínimos por ítem (valor mínimo “1”). Estos resultados concuerdan con lo indicado por Lim y Klobas (2000) que señalan que los propietarios y gerentes de las pequeñas y medianas organizaciones están empezando a identificar como la información y la administración del conocimiento puede apoyarlos en sus empresas.

CONCLUSIONES

De las referencias bibliográficas mencionadas, de las características de la población estudiada y del análisis de los resultados obtenidos en este trabajo para la administración del conocimiento en la PYMES de Hermosillo, Sonora, se llega a las siguientes conclusiones:

En general:

- Es evidente que las organizaciones están incursionando en la administración del conocimiento.
- Para que las empresas sean competitivas a nivel global es necesario que incorporen la administración del conocimiento a sus prácticas administrativas.
- Las pequeñas organizaciones se enriquecen con la administración del conocimiento, siendo recomendable que sean selectivas en sus áreas de conocimiento para optimizar sus recursos.
- Las prácticas modernas de administración del conocimiento enfatizan que una organización debe soportar la creación de conocimiento, conservar los que sean relevantes y almacenarlos debidamente para ser utilizadas por la organización cuando se considere necesario.

- El conocimiento puede provenir de fuerzas externas o internas. El almacenamiento de ambas fuentes enriquece el acervo de la empresa.
- Es muy importante sumar el aprendizaje individual y transformarlo en aprendizaje colectivo.
- La administración del capital humano es fundamental para la efectividad de la administración del conocimiento.
- El trabajo de equipo es indispensable para la administración del conocimiento.
- La administración del conocimiento debe apoyarse en los medios electrónicos para manejar eficientemente el cúmulo de conocimientos de la empresa, los cuales deben ser almacenados adecuadamente garantizando la seguridad y buen uso de los mismos.

En particular para las PYMES de Hermosillo, Son:

- Existen empresas muy comprometidas con la Administración del conocimiento aunque son muy pocas.
- La mayoría de las PYMES apenas están incursionando en la administración del conocimiento.
- Las PYMES manifiestan que lo más importante es documentar las opiniones y experiencias de los clientes y proveedores.
- También consideran muy importante que en la organización se propicie el desarrollo y la difusión del conocimiento.
- Finalmente consideran importante la aportación del conocimiento del personal, el cual debe ser estimulado por la empresa.

BIBLIOGRAFÍA

- Carneiro, A. (2000). How does knowledge management influence innovation and competitiveness? *Journal of Knowledge Management*, 4(2), 87-98.
- Chase, R. (1997). The knowledge-based organisation: an international survey. *Journal of Knowledge Management*, 1(1), 38-49.
- Davenport, T., & Prusak, L. (1998). *Working Knowledge: How Organizations Manage What They Know*. Harvard Business School Press, Boston, MA., EE. UU., 43-99.
- Davenport, T., & Prusak, L. (1999). Working the watercooler. *Across the Board*, 36(3), 12-12.
- De Muirhead, W. (2000). Online education in schools. *Internacional Journal of Education Management*, 14(7), 315-324.
- DeVellis, R. (1991). *Scale Development, Theory and Applications*. Sage Publications, E.E. U.U. 83-147.
- Dove, R. (1999). Knowledge management, response ability, and the agile enterprise. *Journal of Knowledge Management*, 4(2), 87-98.
- Hislop, D. (2003). Linking human resource management and knowledge management via commitment: A review and research agenda.. *Employee Relations*. Bradford, 25(1/2), 182-202.
- Klobas, J.E. (1997). *Information services for new millennium organisations: librarians and knowledge management*, Raitt, D. *Libraries for the New Millennium*, Library Association Publishing, London, Gran Bretaña, 39-64.
- Lim, D., & Klobas, J. (2000). Knowledge management in small enterprises. *The Electronic Library*, 18(6), 420-433.
- Nonaka, I., & Takeuchi, H. (1995), *The Knowledge-Creating Company*. Oxford University Press, New York, NY.

Stonehouse, G., & Pemberton, J. (2002). Strategic planning in SMEs--some empirical findings, *Management Decision*, 40(9), 853-861.