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 1
Luis Alberto Bellón Álvarez, José de Jesús Urzúa y Margarita Isabel Islas Villanueva

Recursos de operación e inversión y el desempeño financiero en el sector de servicios en México 21
Juan Gaytán Cortés, Gabriel Salvador Fregoso Jasso y Joel Bonales Valencia

Auditoría Financiera y su Influencia en las Medianas Empresas Metalmecánicas de Monclova- frontera, Coahuila, México 39
Juan Hermilo Zúñiga Corte, Jesús Emilio González Guajardo y Valeria Anahi Jiménez González

La inversión directa extranjera como estrategia de penetración a mercados internacionales de los grupos económicos 60
Jorge Pelayo Maciel, Manuel Alfredo Ortiz Barrera y Aimee Pérez Esparza

Gestión de proveedores, herramienta para la competitividad en las Pymes del municipio de Florencia-Caquetá, Colombia. 72
Octavio Hernández Castorena, Lucelly Correa Cruz y *Jarrinson Alejandro Jiménez Fajardo*

Vinculación, fortalecimiento y participación de los agentes sociales: estudiantes ante la donación de sangre 86
Sofía Espinoza de los Monteros Alonso y *Tania Elena González Alvarado*

Competitividad de las PyMES productoras de Stevia, en el municipio del Valle de Chalco, Estado de México 107
Víctor de la Cruz Delgado, *J. Jesús Ceja Pizano y Israel Patiño Galván*

Variables que Influyen en la Calidad del Servicio y su Efecto en la Satisfacción del Cliente en HEB Piedras Negras 119
Clara Patricia Buentello Martínez, *Nemecio Lorenzo Valenzuela Salazar y Lilia Alanis Gómez*

Influencia del sueldo recibido en la satisfacción laboral y en el cumplimiento de las actividades asignadas a los trabajadores 139
Cinthia Natali Hernández Ramos, *Marco Antonio Rodríguez Hernández y Ricardo Alfredo Márquez González*

Competitividad de las Terminales Portuarias de Contenedores en México 158
Dolores Guadalupe Martínez Peña, *Irma Cristina Martinez Pita y Oscar Valdemar de la Torre Torres*

Análisis de la competitividad de las Mipes en el municipio de Huejotzingo desde la complejidad 178
Elizabeth Ortega Pérez , Lorenzo Salgado García y María Auxilio Romana Rodríguez Martínez

Grandes Empresas en México en la Industria Alimentaria. El Caso de Gruma 195
Araceli Rendón Trejo, Andrés Morales Alquicira y Irene Juana Guillén Mondragón

Empresas mexicanas del sector TI y colaboración internacional Information Technology SMEs in Mexico and international collaboration 215
Tania Elena González Alvarado, José Sánchez Gutiérrez y Elsa Georgina González Uribe

Teoría Fuzzy Logic Aplicada en la Integración de Cluster: "Caso Mipymes Morelianas" 230
Gerardo Gabriel Alfaro Calderón, Víctor Gerardo Alfaro García y Virginia Hernández Silva

Inteligencia emocional en la dirección de microempresas 248
Juan Carlos Aguilar Joyas y María Eugenia Vélez

Análisis y Evaluación de la Campaña Publicitaria Contra el Hlb de los Cítricos en el Municipio De Tecomán 265
Víctor Aparicio Rosas , Jesús Martín Santos Virgen y Arquimedes Arcega Ponce

Análisis de la percepción que tienen los empresarios del centro de Tecomán sobre la mercadotecnia para el fomento de las ventas 279
Alfredo Salvador Cárdenas Villalpando, Víctor Aparicio Rosas y Oscar Mares Bañuelos

Diseño Modular y Bricolaje de Casos en el Análisis de la Pyme 294
Carlos Fong Reynoso

Planeación estratégica laboral en las MIPYMES, del municipio de Tecomán, Colima. 311
Rodriguez Vazquez Alejandro, Fabian Ojeda Perez y Márquez Campos Silvia Zulema

COMPETITIVIDAD E INNOVACIÓN

Influencia de la automatización sobre la calidad en empresas pequeñas en Aguascalientes, México. 328
Salomón Montejano García, Ricardo García Ramírez Y Gabriela Citlali López Torres

Estrategia de marketing de guerrilla como factor de desarrollo de la competitividad: restaurantes de la ZMG, México 345
Ricardo Vargas Díaz, José Sánchez Gutiérrez y María Gutiérrez Salcedo

Retos de Gestión de un Programa para el Ahorro de Energía Eléctrica en la Ciudad de Monterrey 364
Rosa Amalia Gómez Ortíz, Patricia Ruth Ávila Gómez y Diana Jaen Nateras Pallares

Los Centros de Distribución (Cedis): caracterización, operación y función en las grandes cadenas del comercio moderno 381
Víctor Manuel Castillo Girón, Manuel Machuca Martínez y Suhey Ayala Ramírez

Las TIC como estrategia en la mejora y desarrollo de LAS PYMES del Municipio de Florencia Caquetá para su mayor competitivida 402
Maria Yenny Fajardo, Yolanda Cuellar Medina, Guineth Facundo Vargas y Florencia Caqueta Colombia

Análisis de prevalencia del síndrome del burnout en los trabajadores administrativos de la empresa Elektrokontakt S. de R.L. de C.V. 424
Nemecio Lorenzo Valenzuela Salazar, Clara Patricia Buentello Martínez y Lilia Alanís Gómez

Análisis Teórico de un Proceso de Intervención a las Empresas 443
Eugenio López Ortega y *Alonso García Sánchez*

460
Calidad de la Información y los Servicios en la Confianza de los contribuyentes en el Website del SAT
José Melchor Medina Quintero , Demian Ábrego Almazán y Itzagueri Díaz de la Cruz

Reformas y situación actual del sector eléctrico Mexicano: la introducción tardía de los objetivos de sustentabilidad 475
Karla Haydeé Ortíz Palafox y *Rosa Evelia Camacho Palomera*

Factores estratégicos de marketing del uso de las tecnologías en el ramo automotriz para mejorar su competitividad en la ZMG 496
Araceli Durán Hernández

Los Millennials y la Cultura de Innovación en las Empresas de TI 508
Ana Laura Ramos Barajas y *Álvaro Pedroza Zapata*

Estrategias de Mercadotecnia y Recursos Humanos en la Globalización 527

Lilia Alanis Gómez, Clara P. Buentello Martínez y Nemecio L. Valenzuela Salazar

Análisis de la relación Hábitos y Aceptación de 9's como elemento de Competitividad: Caso Pymes manufactureras de Aguascalientes. 545

Octavio Hernández Castorena, Noe Velasquez Espinoza y Mónica Colín Salgado

Estudio comparativo sobre el uso de redes sociales como fuente de información en turismo entre los jóvenes españoles y mexicanos 568

José de Jesús Urzúa López, Araceli Durán Hernández y José Luis Medrano Medrano

El posicionamiento de los servicios de la compañía naviera Baja Ferries a través de estrategias publicitarias en Guadalajara 581

Gisela Lizbeth Guzmán Vega, *Jorge Quiroz Rodríguez* y *Manuel Alfredo Ortiz Barrera*

Camiones de comida y su consolidación como clúster mediante las tecnologías de información 593

Gabriel Salvador Fregoso Jasso, *Juan Gaytán Cortés y Juan Mejía Trejo*

VENTAJA COMPETITIVA Y DESARROLLO ECONÓMICO

Aspectos informales en el cumplimiento de los principios doctrinarios de las cooperativas 605
Ana Laura Bojórquez Carrillo, Idalia Amparo De los Santos Briones y Lilia Carolina Avilés Heredia

Crecimiento económico, consumo de energía eléctrica y comercio. Un análisis de causalidad para México 1968-2013 624
Mario Gómez Aguirre y *Julieta Castro Loaiza*

El impacto de la inseguridad y la corrupción en la competitividad de las entidades federativas de México, 2011-2016 641
Rigoberto Soria Romo

Factores Competitivos para la Exportación de Café a Estados Unidos Caso: Xicotepec, Puebla, México 662
Alicia Hernández Tolentino y *Jorge Víctor Alcaráz Vera*

La competitividad internacional del comercio del sector agrícola mexicano en Estados Unidos, 1980-2013 682
Francisco Javier Ayvar Campos, José Odón García García y Eleazar López López

Conceptualización de observatorio económico-social como medio para una mejora en la calidad de vida. 702
Beatriz Martínez Carreño, Carlos Absalón Copete y Ada Celsa Cabrera García

Financiamiento público a través del endeudamiento subnacional 718
Marcela Figueroa Aguilar

Ventaja competitiva de la Uagro: por área de investigación Conacyt 732
Naú Silverio Niño Gutiérrez, Isaías Naú Niño Castillo y Jacob Elías Niño Castillo

Competitividad Regional Medición a Nivel Mundial y Nacional, un enfoque endógeno 750
Emma Frida Galicia Haro, Ana Lilia Coria Páez y Irma Cecilia Ortega Moreno

Measurement and analysis to improve Competitiveness 765
Jaime Apolinar Martínez Arroyo, Marco Alberto Valenzo Jiménez y Angélica Guadalupe Zamudio de la Cruz

El Sistema de Reducción de Riesgos de Contaminación, como Ventaja Competitiva en Productos Agrícolas del Occidente de México 784
Jorge Alejandro Chávez Larios y *Netzahualcóyotl Saucedo Martínez*

Variables para el análisis financiero desde la Teoría del Trade-Off. Revisión teórica. 800
Aníbal Humberto Cervantes Monsreal, Beatriz Sauza Ávila y Víctor Manuel Piedra Mayorga

Los sueldos en México, un problema que resolver 812
Juan Jesús Nahuat Arreguin, Laura Leticia Gaona Tamez y María Armandina Fuentes Barrera

Aproximación Teórica de los indicadores que permitan evaluar el impacto social de la ciencia y la tecnología en el sector automotriz en Querétaro 826
Elizabeth Hernández Mesa, Humberto Banda Ortiz y *Martha July Mora Haro*

Impulso agropecuario mediante apoyos derivados de políticas públicas en cuatro países de América Latina durante 1995 a 2015 844
Juan Miguel Reyes Cisneros y *Joel Bonales Valencia*

Uso de SERVQUAL para medir la calidad en el servicio y potenciar la competitividad en micronegocios de artesanías: Caso Dzityá 858
Marbella Guatzozón Maldonado, Ana María Canto Esquivel y María Antonia Morales González

Estudio Comparativo del Desarrollo Económico y Cambio de Especialización Productiva de Dos Regiones en México 879
María Mercedes León Sánchez y *Osvaldo Rodríguez Villalón*

Políticas públicas de desarrollo urbano y marginación socioeconómica: el caso de Puebla 899
Lorenzo Salgado García, Alejandro A. Chávez Palma y Elizabeth Ortega Pérez

Economía y agricultura: identificación de la vulnerabilidad municipal en Michoacán, México. 918
C*arlos Francisco Ortiz Paniagua, Zoe T. Infante Jiménez y Priscila Ortega Gómez*

La competitividad en el comercio internacional 931
Javier Orozco Alvarado y Patricia Núñez Martínez

La posición geo-estratégica como ventaja competitiva en la actividad portuaria: Caso puerto nuevo (La Guajira - Colombia) 951
Nicolas Yolmis Rojano Alvarado, Hector Durango e Isidro Bueno Giraldo

Un acercamiento a los factores de competitividad de la industria láctea 971
Adriana Gabriela Cahue Olvera, Rebeca Meléndez Flores y Judith Marina Fomperosa Meza

Competitividad del sistema productivo maíz grano de Puebla, en un contexto de libre comercio 986
José Sergio Escobedo Garrido

1007
Análisis correlacional de un modelo de cultura de calidad PyME
Jorge Horacio González Ortiz, David Gómez Sánchez y Ramón Gerardo Recio Reyes

EDUCACIÓN Y COMPETITIVIDAD

Propuesta de un Modelo para la Evaluación del Aprendizaje Autogestivo 1022
Rosa Evelia Camacho Palomera, Francisco Morán Martínez y Alejandra Uribe Ramos

ERP´s (Planificación de Recursos Empresariales) en las empresas grandes y medianas permiten una ventaja competitiva 1035
Leonor Gutiérrez González, Carlos A. Calderón Díaz y Norma Lizeth Gutiérrez Gómez

La adopción de MOOC's en los estudiantes egresados de la FCCA de la UMSNH para la creación de nuevas habilidades profesionales 1055
Salvador Antelmo Casanova Valencia y *Jacqueline Toscano Galeana*

Competitividad educativa: perspectiva competente docente de IV semestre en FCA-UN de la UADEC; caso de estudio período ene-jun 2017 1070
Jesús Emilio González Guajardo, Juan Hermilo Zúñiga Cortez y Valeria Anahí Jiménez González

El papel de las instituciones de educación superior en la formación de una cultura para la sustentabilidad. Reflexión y crítica. 1087
Martha Beatriz Santa Ana Escobar, Rutilio Rodolfo López Barbosa y Hugo Martín Moreno Zacarías

Las redes sociales potencializan u obstaculizan el desarrollo educativo de los jóvenes en la Ciudad de Puebla 1106
Laura Mayela Ramírez Murillo, Salvador Ceja Oseguera y Montserrat Sánchez Espinosa

Capacidades dinámicas: análisis de producción científica entre los años 1975 y 2017 1119
Jonnathan López Hurtado

La efectividad de la aplicación de la *Nube, Dropbox* y *Google Drive* como apoyo didáctico a los procesos de enseñanza y aprendizaje. 1142
Liliana Abascal Gaytán y *Rosa Patricia Abascal Gaytán*

Aprendizajes para la Vida que generan Competitividad 1163
Bogar García Martínez, Laura Milán Espinosa y Manuel Díaz Flores

Análisis de los elementos de un modelo por competencias a nivel maestría de la F.C.A de la Universidad Autónoma de Chihuahua 1176
Luis Ever Caro Lazos, Luis Raúl Sánchez Acosta y Carmen Romelia Flores Morales

Las tecnologías de la información y comunicación ¿Son una herramienta valiosa para fomentar la calidad y competitividad educativa? 1195
Ma. de los Angeles Briceño Santacruz, Werner H. Varela Castro y María Olivia Castro Solano

Cambio para la Calidad en el Servicio Percibida en un departamento de control escolar: Capacidad de Respuesta en FCA-UADY. 1215
Valentín Alonso Novelo, *Jorge Ramón Salazar Cantón y Luis Martín Barrera Ramírez*

El seguimiento sistémico a egresados una estrategia de calidad para las IES 1234
Ma. Hilda Rodales Trujillo, *Mario Chávez Zamora y Cuahutemoc Guerrero Davalos*

Autoridades y docentes personal clave para la competitividad en el Instituto Politécnico Nacional con su modelo educativo 1250
María de Lourdes Bonilla Barragán y *Manuela Badillo Gaona*

La educación a nivel superior como mecanismo de convergencia para la reducción de las desigualdades 1266
Irma Cecilia Ortega Moreno, *Ana Lilia Coria Páez y Emma Frida Galicia Haro*

Efectos de las competencias profesionales del teletrabajo en la competitividad internacional 1282
Gabriel Silva Atencio, Juan Manuel Sanchez Serafin y Martinez Gutierrez

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. 1302
Enrique Macias Calleros, Oscar Mares Bañuelos y Nancy Tass Salinas

Análisis del uso de las TIC'S en las escuelas primarias de Madrid, Tecomán Colima 1320
Jesús Martín Santos Virgen, Enrique Macias Calleros y Alfredo Salvador Cárdenas Villalpando

GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO

Limitantes organizacionales y culturales que obstaculizan la transferencia del conocimiento 1338
Rosa María Romero González, Elisa Morales Portillo y Ernesto Ruvalcaba Durán

Identificación procesos de gestión de conocimiento en los grupos de investigación universidad de los llanos 1355
Luis Ignacio López Villegas y *Soraya Magaly Castellanos Ruíz*

Gestión del conocimiento desde el modelo servperf: un estudio de la calidad del servicio en una comercializadora. 1377
Antonio de Jesús Vizcaíno, Adriana León Luis y Bárbara Pérez Rocha

Pertinencia de la Profesionalización como Factor de Éxito para la Continuidad de la Empresa Familiar. 1396
Laura Leticia Gaona Tamez, Fernando M. Ruiz Díaz y Kelly Alejandra Muñoz Peña

Factores personales como barreras a la transferencia del conocimiento 1409
Elisa Morales Portillo, Ernesto Rubalcava Durán y Rosa María Romero González

Modelo sociocultural de gestión del conocimiento para las instituciones de educación superior 1429
Manuela Badillo Gaona, María de Lourdes Bonilla Barragán y Lucia Paredes Rojas

El estudio del Balanced scorecard desde la Perspectiva del Cliente en la Industria Textil en Guanajuato, México 1451
Marco Alberto Valenzo Jiménez, Jaime Apolinar Martínez Arroyo y Guillermo Cazares Vázquez

Competitive Advantage of Higher Education Institutions improving through Knowledge Management in Universities of Guayaquil, Ecuador 1468
Manuel Alfredo Ortiz Barrera, José Sánchez Gutiérrez y Guillermo Vázquez Ávila

Los mapas del conocimiento al alcance de las PYMES: Caso de artes graficas vallecaucanas 1480
Josefina Mayra de Llano Feliu y Ileana Gloria Pérez Vergara

Desarrollo de una Metodología Lean-Six Sigma para una Pyme Mexicana. Caso: Empresa Textil, Tulancingo, Hgo. 1498
Claudia Lilia Millán Franco, Oscar Montaño Arango y José Ramón Corona Armenta

La competitividad de los Colegios federados del Instituto Mexicano de Contadores Públicos. Colegio de Hermosillo y Ciudad Obregón 1519
María Eugenia de la Rosa Leal y *José Gracida Romo*

RESPONSABILIDAD SOCIAL Y SUSTENTABILIDAD Y COMPETITIVIDAD Y DESEMPEÑO FINANCIERO

Factores que impactan la Responsabilidad Social en las organizaciones 1535
Paola Irene Mayorga Salamanca y José Sánchez Gutiérrez

Tecnologías verdes: Energías Renovables como una Alternativa Sustentable para México 1557
Ingrid Yadibel Cuevas Zuñiga, Luis Rocha Lona y María del Rocío Soto Flores

Normas de sustentabilidad en el sector energético 1576
Danitza Aurora Kewley Robles, Luis Rocha Lona y Claudia Baza Álvarez

Marketing Sensorial y los estímulos en el punto de venta de agencias automotrices en la Cd. de Puebla 1594
Montserrat Sánchez Espinosa y *Laura Mayela Ramírez Murillo*

¿Cómo optimar la integridad de los líderes?: Una visión desde la UAGro para el 2027 1609
José Salvador Fardella Rozas y *Naú Silverio Niño Gutiérrez*

El Posicionamiento de Marcas con Base en Estereotipos de Género 1625
Alfonso Castillo Mora, Rebeca Meléndez Flores y Judith Marina Fomperosa Meza

La sustentabilidad corporativa tendencia estratégica para la innovación 1646
María Angélica Cruz Reyes, Alfonso Castillo Mora y Adriana Gabriel Cahue Olvera

Enhancing Health Systems Competitiveness Through International Cooperation: A Big Data Analysis Among OECD Members 1662
Damián Emilio Gibaja Romero y Rosa María Cantón Croda

Impacto de la gestión ambiental y la aplicación de auditorías ambientales en las empresas del estado de hidalgo 1682
Iván Hernández Ortiz, Edith Quijada Pérez y Ruth Josefina Alcántara Hernández

La competitividad regional con indicadores de desempeño financiero, económico y técnico de las firmas manufactureras mexicanas 1699
Genaro Sánchez Barajas

Los determinantes de la inversión extranjera directa en México: un análisis paramétrico de la industria manufacturera 1717
Enrique Armas Arévalos y *Francisco Javier Ayvar Campos*

Diseño de estrategias de desarrollo financiero incluyente de dos comunidades de Mérida Yucatán, México. 1735
Gustavo Alberto Barredo Baqueiro, Jorge Ramón Salazar Cantón y Valentín Alonso Novelo

El Impacto del Capital Humano en el Sector Hotelero en el Estado de Tlaxcala, desde las Perspectivas del Balanced Scorecard 1751
Marcelo Paredes Cuahquentzi, Edit Hernández Flores y Gabriela Hernández Flores

Relevancia de la Estructura Óptima de Capital en la Empresa y su Relación con la Competitividad 1767
Dorie Cruz Ramírez, Suly Sendy Pérez Castañeda y Claudia Beatríz Lechuga Canto

Análisis factorial del mercado bancario mexicano, a un año de la integración del banco Chino más grande el mundo 1782
David Ronquillo Rodríguez, Dora Aguilasocho Montoya, Evaristo Galeana Figueroa

El nuevo orden de la economía mundial y sus implicaciones sobre la inversión extranjera directa en México 1799
Priscila Ortega Gómez, Carlos Francisco Ortiz Paniagua y Zoe Tamar Infante

Las bolsas de valores de los países afiliados al Mercado Integral Latinoamericano (Colombia, Chile, Perú y México) 1819
Salvador Galicia, Magali Cárdenas Tapia y Luis Arturo Rivas Tovar

A multifactor test to probe the homogeneity and lack of competitiveness of type 4 *SIEFOREs* 1834
Oscar V. De la Torre Torres, Evaristo Galeana Figueroa y Dora Aguilasocho Montoya

El Derecho Humano a la Seguridad Social en México: Evolución y Panorama Actual 1835
Flor De María Tavera Ramírez y Virginia Hernández Silva

Innovación en las Operaciones con énfasis en la ergonomía para fomentar la competitividad en las PYMES. 1836
Guillermo Vázquez Ávila, José Sánchez Gutiérrez y Tania Emma Núñez Moreno

COLOQUIO

COMPETITIVIDAD GLOBAL

La participación de la mujer en puestos directivos y su efecto en las empresas familiares de Ciudad Guzmán Jalisco. 1
Adriana Alcaraz Marín

Análisis de las Pequeñas Empresas de la Ciudad de Tecomán, Colima sobre el Uso de Estrategias para Atraer al Cliente. 18
Lucila Sarahí Muñoz Arredondo, María Magdalena Cruz Pérez y Hugo Martín Moreno Zacarías

La conducta de mexicanos millenials de 18 a 37 años de la ZMG respecto al ahorro para el retiro 35
América Ahtziri Calderón Ortiz ***y*** *Juan Gaytán Cortés*

Modelo de análisis de la tecnología para la seguridad del paciente en instituciones de salud en México 56
Juan Antonio Flores Mora y Juan Antonio Flores Jimenez

Propuesta de un modelo estratégico de Responsabilidad Social Corporativa como factor de competitividad para la Industria Tequilera. 68
Vivian Alexandra Villarreal Sanabria

Análisis de variables que afectan el comportamiento post visita de los turistas en el Pueblo Mágico Mazamitla, Jalisco 89
Julio César García Puente

El SCRM como factor de impacto en la competitividad de la industria hotelera en la ZMG 108
Teresa Alejandra Ibañez Pérez, José Sánchez Gutiérrez y Karla Paola Ramírez Delgadillo

COMPETITIVIDAD E INNOVACION

Principales determinantes del eWOM en el booking hotelero. 124
Cecilia Morales del Río y *Juan Mejía Trejo*

Desarrollo del proceso de innovación tecnológica para la industria automotriz 146
Omar Alberto Ramírez Gasca Y *Guillermo Vázquez Ávila*

Administración de Cadena de Suministros para la Generación de Rentabilidad en el Mercado 167
Alejandra Judith Ponce Contreras, Virginia Judith Sánchez Ramírez, Gladis Lizeth Ramírez Hernández y José Fernando Hernández González

Proceso de elaboración de instrumento de recolección de información de la gestión y la competitividad del sector restaurantero 179
María Teresa Arana Soberanes, *Rosa Amalia Gómez Ortiz Y María Antonieta Andrade Vallejo*

Agilidad de la cadena de suministro y su relación con las PyME´s manufactureras de la ZMG: Un enfoque de capacidades dinámicas 198
Juan Bernardino Arellano Rodríguez

La Gestión de Innovación y Tecnología como Elementos Generadores de Competitividad para el Sector de la Nanotecnología en México 215
Gilberto Israel González Ordaz y *Juan Mejía Trejo*

Innovación y prospectiva tecnológica en el sector agroindustrial del agave en Jalisco 234
David Casillas González y *Juan Mejía Trejo*

Impacto de la innovación y la calidad del servicio en la competitividad en el sector restaurantero de la ZMG 244
Oscar Alejandro Espinoza Mercado y José Sánchez Gutiérrez

Adopción de servicios financieros móviles: revisión de la literatura 264
Claudia Leticia Preciado Ortiz y *Juan Antonio Vargas Barraza*

Proceso de Solución Alternativa de conflictos como tecnología blanda 286
Miguel Briones Blanco y *Leo Guzmán Anaya*

La Gestión del Conocimiento y su Impacto en la Tecnología 302
José Alfredo Flores Mayoral

VENTAJA COMPETITIVA Y DESARROLLO ECONÓMICO

Competitividad de la Industria Textil y de la Confección en México 1990-2015 316
Alma Lucero Ortiz Ojeda y *Mario Gómez Aguirre*

La Ventaja Competitiva con el uso de las Redes sociales como posible estrategia de negocio en la industria del tatuaje en la ZMG. 337
Rafael Alejandro López Martínez y *Araceli Durán Hernández*

Análisis de la percepción de alumnos de la carrera de administración de la FCAT con redes semánticas, sobre relaciones de pareja 357
Alejandra Mejía Gámez, Luis Fernando Cuevas Ramírez y José Luis Pérez Morfín

Análisis del estilo de comunicación entre patrones y empleados en restaurantes de playa del corredor gastronómico Real- pascuales 369
Ma. De Los Ángeles Torres Lomelí, Alejandra Mejía Gámez y Alfredo Salvador Cárdenas Villalpando

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

Directivos en los Centros Universitarios. Retos y oportunidades. Caso Universidad de Guadalajara. 383
Esmeralda Briseño Montes de Oca

El aprendizaje vivencial, estrategia para la enseñanza del método simplex en el cálculo de la producción en CGR de México. 402
Brenda González Aguilar, Arely Lizbeth López Luna, Paola Hernández Hernández y Dinora Salas Gopar

Diagnóstico Situacional de una Institución Educativa Mediante FODA Matemático en la Norma Iso 9001:2015 (IPN) 414
Armando Rentería López, Claudia Hernández González y Manuela Badillo Gaona

Modelo de gestión de la calidad como herramienta para el óptimo desarrollo organizacional las instituciones académicas 434
Alina Mariela Cárdenas Gómez

Plan estratégico de marketing social gris para incrementar la competitividad de las Organizaciones de la Sociedad Civil. 443
Ana Karen Olivares Lozano

Persona Física con Salarios de uno o más Patrones y que Percibe otros Ingresos por Honorarios y Arrendamiento en Tecomán, Colma 456
Jesús Martel Casillas Gómez, Perla Jeannette Mojarro Ramos, Luz Maria Villa Nery y Alejandro Rodriguez Vazquez

La Gestión del Conocimiento y su Impacto en la Tecnología

José Alfredo Flores Mayoral[1]

Resumen

La gestión del conocimiento y la tecnología han sido consideradas como factores elementales en la gestión empresarial, siendo una base integral de su estrategia, han recibido múltiples beneficios como capacidades de: aprender, crear y generar nuevas ideas y productos. En este trabajo el sujeto de estudio está conformado por la empresa Pública, Subsidiaria de Suministro Básico de Comisión Federal de Electricidad (CFE), División Jalisco, que territorialmente tiene su ámbito de influencia en los Estados de Jalisco y Nayarit atiende a 3'028 mil clientes, y que representa la mayor parte del occidente de México con 8'500 mil habitantes.. Para el presente se analizaron 57 encuestas para obtener opinión de los colaboradores que están más cercanos a los clientes, categorizados por: a) mandos medios y operativos y b) sindicalizados y confianza, más dos entrevistas a directivos. Los resultados obtenidos muestran que la gestión del conocimiento tiene una relación significativa con la tecnología.

Palabras clave: Gestión del conocimiento, Tecnología, CFE

Abstract

Since the last century the management of knowledge and technology have been areas of study of business administration, beeing an integral basis of their strategy have been considered to have received multiple benefits such as Capacities to: learn, create and generate new ideas and products. In this paper, the subject of study is made up of the Public Company, Subsidiary of Basic Supply of Federal Electricity Commission (CFE), Jalisco Division, which territorially has its sphere of influence in the States of Jalisco and Nayarit serves 3'028 thousand Clients, and that represents the greater part of the west of Mexico with 8'500 thousand inhabitants. For the present, 57 surveys were analyzed to obtain opinions from employees who are closest to clients, categorized by: a) middle and operational managers and b) unionized and trustworthy, plus two interviews with managers. The results show that knowledge management has a significant relationship with technology.

Keywords: Knowledge Management, Technology, CFE

1

Introducción

Éste trabajo es un acercamiento mediante el análisis factorial exploratorio, contrastado con dos entrevistas a directivos sobre las relaciones que se producen en la empresa pública, Subsidiaria de Suministro Básico, Comisión Federal de Electricidad (CFE), División Jalisco, en el occidente de México, entre la gestión del conocimiento con el modelo de cuatro dimensiones de Bozbura (2007), y una quinta dimensión definida como la tecnología.

La pregunta que se plantea es ¿cuál es la relación entre gestión del conocimiento y la tecnología en la empresa pública, Subsidiaria de Suministro Básico Comisión Federal de Electricidad, en el occidente de México?, ésta pregunta forma parte de otra de mayor tamaño que es ¿cuál es el papel de la tecnología en la cultura empresarial del occidente de México?

Los recursos disponibles de las empresas deben transformarse mediante las capacidades de gestión y su efectividad dependerá de la efectividad de la gestión del conocimiento (Collins *et al*., 2010), en adición Egbu *et al*., (2005) dijo que cuando se gestiona el conocimiento, también se mejora la competitividad, en especial en las pequeñas y medianas empresas.

Para éste trabajo el sujeto de estudio es CFE, y se clasifica en México como una empresa de gran tamaño, y por tanto los resultados que arroja el trabajo amplían lo obtenido de las pequeñas y medianas empresas.

El objeto de estudio es la gestión del conocimiento (GC), y aun cuando el término carece de una sola definición y cuyas palabras llegaron al castellano por medio del latín, tiene mucho por aportar éste concepto a las ciencias de la administración.

Marco Teórico e hipótesis

Para contextualizar el concepto de la gestión del conocimiento, prestigiados investigadores sugieren que las organizaciones sólo podrán adquirir y mantener ventajas competitivas mediante el uso adecuado del conocimiento (Grant, 1991); (Quinn, 1992); (Prusak, 1997); (Nahapiet y Ghoshal, 1998); (Drucker et al, 1994); (Nonaka y Teece, (2002); (Bueno, 2004). En este sentido, la gestión del conocimiento es un factor clave de capacidad de la empresa para añadir y generar valor a la organización (Bueno, 1998). Para Chuo y Bontis (2002) y Bueno, Salmador y

Ordoñez (2003), la gestión del conocimiento incluye no solo los procesos de creación, adquisición y transferencia del conocimiento, sino también que el nuevo conocimiento se tome como base o esencia para generar el comportamiento o desempeño organizacional.

La tecnología se refiere a la infraestructura tecnológica, estos son los sistemas de información, de conocimiento y de comunicación, que utilizan la empresas como base tecnología; son vías existentes en la empresa (Gold *et al*., 2001). La infraestructura tecnológica, se forma de una sólida red de comunicación que permite la disminución o eliminación de barreras en comunicación dentro de la organización (Gold *et al*., Holsapple y Joshi, 2001), además ayuda en la integración de flujos de conocimiento (Edgington y Chen, 2002). Resultado de investigaciones han demostrado que el uso de la tecnología es un elemento importante para la creación de conocimiento, (Davenport y Prusak, 1998), (Leonard y Sensiper, 1998), (Teece, 1998). Por tanto el uso de la tecnología resulta necesario para la habilitación de un programa de gestión del conocimiento, porque facilita el flujo de información y conocimiento, dicho de otra manera, es como un catalizador para la gestión (Alavi y Leidner, 2002).

H1: La tecnología, mantiene una estrecha relación con la gestión del conocimiento.

Método

Es un estudio de caso, para lo cual se realizó trabajo de campo, tomando información mediante encuestas a los colaboradores y entrevistas a los directivos de la empresa CFE, sobre la percepción de la gestión del conocimiento y la tecnología. Con la información que se obtuvo mediante encuestas se efectuó el análisis, manipulación e interpretación de resultados mediante la técnica multivariante del análisis factorial exploratorio; el propósito fue reagrupar los 33 intems, (27 de gestión del conocimiento y 6 de tecnología) en la menor cantidad de dimensiones y que llegarán a explicar por lo menos un 60% del constructo gestión del conocimiento, buscando descubrir las relaciones entre variables y comprobar a través de las diferentes medidas propias de la técnica, la hipótesis planteada.

Al aplicar el análisis factorial exploratorio, se tomó parte del análisis multivariante, intentando explicar según el modelo lineal, un conjunto extenso de variables observables, mediante un número reducido de variables hipotéticas llamadas factores, Cuadras (1991).

Los resultados de las dos entrevistas, se utilizaron para contrastar los resultados del análisis factorial exploratorio y de esta forma explicar con mayor sustento y amplitud los resultados obtenidos mediante las percepciones de los colaboradores de la empresa sujeto de estudio.

Variables:

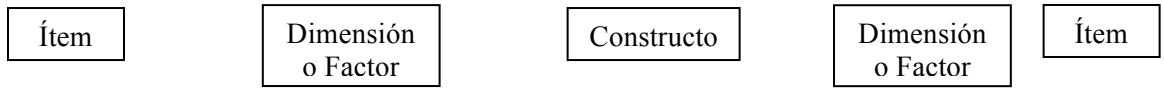
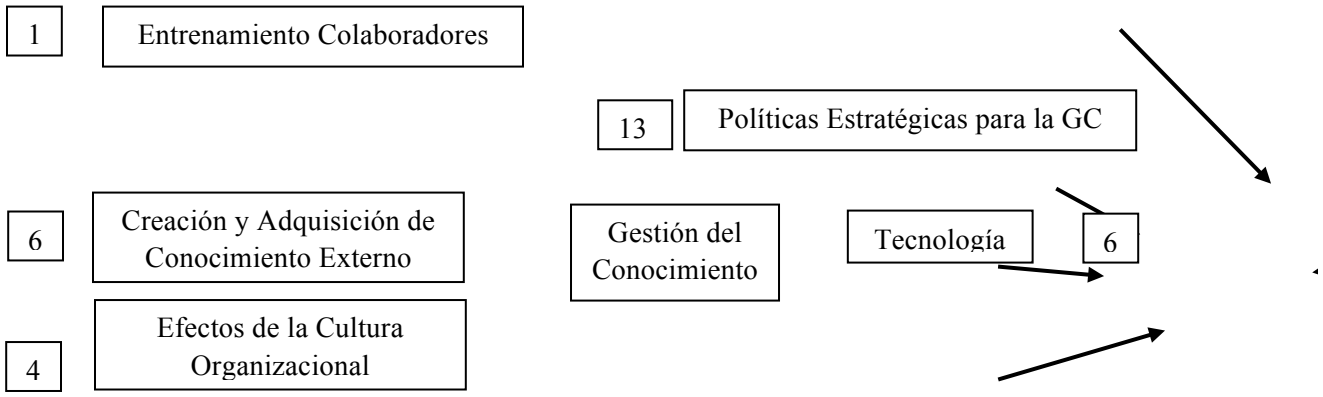


Figura 1. Modelo ex-ante Gestión del Conocimiento y Tecnología



Fuente: elaboración propia.

Para el modelo base del estudio se definió una variable y sus dimensiones se construyeron a partir de dos constructos elaborados por Bozbura (2007) y que han sido utilizados por Maldonado, Martínez y García (2012), para realizar investigaciones en torno a la gestión del conocimiento y la competitividad en las PYMES.

La variable llamada gestión del conocimiento, se mantienen con cuatro dimensiones: 1 entrenamiento colaboradores, 2 políticas estratégicas para la gestión del conocimiento, 3 creación y adquisición de conocimiento y 4 efectos de la cultura organizacional.

La dimensión de la tecnología se extrajo del constructo definido por los citados autores para realizar estudios sobre la competitividad y está formado por tres factores: 1 desarrollo financiero, 2 tecnología y 3 costos de producción.

Tabla 1 Composición de la muestra

Nivel	Confianza	Sindicalizado	Entrevista	Encuesta
Directivo	1	1	2	
Medio	29			29
Operativo		28		28
Total	30	29	2	57

Fuente: elaboración propia.

Para determinar el tamaño de la muestra se tomó el criterio definido por Hair *et al* (1999), generalmente el investigador no usará el análisis factorial para una muestra inferior a 50 observaciones y preferiblemente el tamaño muestral debería ser 100 o más grande. Algunos investigadores proponen un ratio de 5 a 10 observaciones por cada factor a ser analizado.

La invitación para la encuesta se hizo para 83 participantes y la respuesta fue de 57, por tanto se tuvo efectividad de un 66%, más dos entrevistas a directivos. Fueron las 57opiniones sobre 44 preguntas consolidadas en 5 factores la base del análisis estadístico. Al relacionar opiniones y factores se obtiene un poco más de 11.4 observaciones por factor, está proporción ayudará a evitar el sobre ajuste de los datos y supera las 10 opiniones por factor.

Resultados

A. Con la información de las encuestas

Se practicó análisis factorial exploratorio, para demostrar mediante los índices de correlación y la reducción de factores, la cercanía o lejanía de la dimensión de la tecnología con los factores: 1 entrenamiento colaboradores, 2 políticas estratégicas para la gestión del conocimiento, 3 creación y adquisición de conocimiento y 4 efectos de la cultura organizacional, que forman la gestión del conocimiento, más el 5 de tecnología.

1. Carga de inicial de datos

Tabla 2. Definición de elementos sometidos al análisis factorial exploratorio.

Estadísticos descriptivos

	Media	Desviación típica[a]	N del análisis[a]	N perdida
1Entrenamiento Colaboradores	3.07	1.252	57	0
2Entrenamiento Colaboradores	3.25	1.090	57	0
3Entrenamiento Colaboradores	3.05	1.216	57	0
4Entrenamiento Colaboradores	3.49	1.428	57	0
5Entrenamiento Colaboradores	2.30	1.224	57	0
6Políticas Estratégicas	3.33	1.139	57	0
7Políticas Estratégicas	3.47	1.020	57	0
8Políticas Estratégicas	3.39	1.264	57	0
9Políticas Estratégicas	3.37	1.304	57	0
10Políticas Estratégicas	4.14	.972	57	0
11Políticas Estratégicas	2.93	1.163	57	0
12Políticas Estratégicas	3.49	1.403	57	0
13Políticas Estratégicas	3.89	1.080	57	0
14Políticas Estratégicas	3.40	1.208	57	0
15Políticas Estratégicas	1.53	1.071	57	0
16Políticas Estratégicas	1.91	1.005	57	0
17Políticas Estratégicas	1.88	1.036	57	0
18Políticas Estratégicas	3.86	1.260	57	0
19Creación y Adquisición	3.11	1.291	57	0
20Creación y Adquisición	2.81	1.315	57	0
21Creación y Adquisición	3.75	1.392	57	0

22Creación y Adquisición	2.95	1.342	57	0
23Creación y Adquisición	2.35	1.142	57	0
24Efectos Cultura Organizacional	3.91	.969	57	0
25Efectos Cultura Organizacional	3.60	.997	57	0
26Efectos Cultura Organizacional	4.11	1.064	57	0
27Efectos Cultura Organizacional	4.21	1.031	57	0
28Tecnología	2.18	1.351	57	0
29Tecnología	1.96	1.180	57	0
30Tecnología	2.18	1.241	57	0
31Tecnología	2.77	1.363	57	0
32Tecnología	1.96	1.180	57	0
33Tecnología	2.25	1.199	57	0

a. Para cada variable, los valores perdidos se sustituyen por la media de la variable.

Fuente: Elaboración propia.

La tabla 2 consigna las preguntas clasificadas por factor, las medias y la dispersión estándar individual; las 57 observaciones y la inexistencia de datos perdidos.

2. La matriz de correlación

Arrojo el valor determinante para todos los datos de:

a. Determinante = 2.12E-011

Éste resultado se interpreta como aceptable, pues entre más se acerque al valor de = (cero) más confiables serán los resultados.

3. El Kaiser-Meyer-Olkin es significativo (.587 >.5) y la Prueba de Bartlett arroja un nivel de significación de (.000 < .5)

Tabla 3. Pruebas de contraste, para determinar la significancia del conjunto del modelo factorial.

KMO y prueba de Bartlett

Medida de adecuación muestral de Kaiser-Meyer-Olkin.		.587
Prueba de esfericidad de Bartlett	Chi-cuadrado aproximado	1085.496

gl	528
Sig.	.000

Fuente: Elaboración propia

4. El nivel de correlación en 31 variables fue > .5 y cercanos a la unidad; solo 3 valores extraídos fueron < .5, por tanto, se consideran razonables los valores, ya que ninguno de los tres valores menores corresponden al factor tecnología.

Comunalidades

Tabla 4. Comunalidades aportación de correlación por variable

	Inicial	Extracción
1Entrenamiento Colaboradores	1.000	.822
2Entrenamiento Colaboradores	1.000	.654
3Entrenamiento Colaboradores	1.000	.449
4Entrenamiento Colaboradores	1.000	.666
5Entrenamiento Colaboradores	1.000	.551
6Políticas Estratégicas	1.000	.691
7Políticas Estratégicas	1.000	.713
8Políticas Estratégicas	1.000	.717
9Políticas Estratégicas	1.000	.675
10Políticas Estratégicas	1.000	.635
11Políticas Estratégicas	1.000	.601
12Políticas Estratégicas	1.000	.514
13Políticas Estratégicas	1.000	.554
14Políticas Estratégicas	1.000	.446
15Políticas Estratégicas	1.000	.524
16Políticas Estratégicas	1.000	.549
17Políticas Estratégicas	1.000	.600
18Políticas Estratégicas	1.000	.755
19Creación y Adquisición	1.000	.716
20Creación y Adquisición	1.000	.703
21Creación y Adquisición	1.000	.659
22Creación y Adquisición	1.000	.620
23Creación y Adquisición	1.000	.598
24Efectos Cultura Organizacional	1.000	.683
25Efectos Cultura Organizacional	1.000	.535
26Efectos Cultura Organizacional	1.000	.516
27Efectos Cultura Organizacional	1.000	.477
28Tecnología	1.000	.708
29Tecnología	1.000	.752
30Tecnología	1.000	.825

31Tecnología	1.000	.700
32Tecnología	1.000	.637
33Tecnología	1.000	.718

Método de extracción: Análisis de Componentes principales.

Fuente: Elaboración propia

5. La varianza total explicada nos muestra la reducción a 7 factores con una explicación de un 63.521%.

Varianza total explicada

Tabla 5. Varianza total explicada.

mponen	Autovalores iniciales			Sumas de las saturaciones al cuadrado de la extracción			Suma de las saturaciones al cuadrado de la rotación		
	Total	% de la varianza	% acumulado	Total	% de la varianza	% acumulado	Total	% de la varianza	% acumulado
	7.758	23.508	23.508	7.758	23.508	23.508	4.027	12.202	12.202
	3.352	10.156	33.665	3.352	10.156	33.665	3.475	10.530	22.733
	2.748	8.327	41.992	2.748	8.327	41.992	3.117	9.444	32.177
	2.043	6.190	48.181	2.043	6.190	48.181	3.072	9.310	41.487
	1.830	5.545	53.726	1.830	5.545	53.726	2.727	8.263	49.750
	1.743	5.282	59.008	1.743	5.282	59.008	2.538	7.691	57.440
	1.489	4.513	63.521	1.489	4.513	63.521	2.007	6.081	63.521
	1.357	4.113	67.634						
	1.311	3.972	71.606						
	1.054	3.193	74.799						
	.931	2.822	77.620						
	.890	2.697	80.317						
	.771	2.337	82.654						
	.681	2.062	84.716						
	.617	1.870	86.587						
	.563	1.705	88.292						
	.531	1.610	89.901						
	.468	1.419	91.320						
	.451	1.367	92.687						
	.377	1.144	93.831						
	.355	1.075	94.906						
	.267	.809	95.716						
	.245	.743	96.458						
	.218	.659	97.117						
	.190	.577	97.694						
	.177	.537	98.232						
	.139	.421	98.653						

	.122	.371	99.024					
	.096	.290	99.313					
	.077	.232	99.546					
	.059	.180	99.726					
	.051	.153	99.879					
	.040	.121	100.000					

todo de extracción: Análisis de Componentes principales.

Fuente: Elaboración propia

6. La matriz de componentes rotados nos define las variables integradas a cada componente o factor, de acuerdo a su valor absoluto.

Tabla 6. Matriz de componentes rotados, que muestra la integración de variables a factores

	Componente						
	1	2	3	4	5	6	7
30Tecnología	**.884**				.180		
29Tecnología	**.839**			-.121	-.145		
28Tecnología	**.774**		.148			.258	-.131
31Tecnología	**.588**	.260	.376	.203	.157	.232	-.160
12Políticas Estratégicas	**-.581**	.157	-.143	-.158		.238	-.223
15Políticas Estratégicas	**.521**	.181	.379	-.237			-.121
3Entrenamiento Colaboradores	**.405**	.166	.226	.273	.210	.289	
19Creación y Adquisición	.107	**.780**	.161		-.104	.136	.185
20Creación y Adquisición		**.769**	-.180	.152		.112	.164
22Creación y Adquisición	-.102	**.738**		.137	-.104	.142	-.121
21Creación y Adquisición		**.737**	.194		.240		.103
18Políticas Estratégicas		**.499**		.341	.323	-.207	-.475
23Creación y Adquisición	.309	**.414**	.388	.274			-.307
4Entrenamiento Colaboradores			**.751**		-.111	.256	.154
7Políticas Estratégicas	.215		**.740**	.221	.240	.108	
6Políticas Estratégicas	.198		**.729**	.184	.250	.107	
9Políticas Estratégicas				**.814**			
11Políticas Estratégicas				**.764**			
8Políticas Estratégicas	.132	.306	.310	**.686**		.157	
27Efectos Cultura Organizacional	.139		.330	**.430**	.384	.124	
17Políticas Estratégicas	.127	.239	.347	**.412**		.297	-.382
13Políticas Estratégicas	-.167		-.138		**.693**		.138

24Efectos Cultura Organizacional	.187	-.129	.227		**.692**	-.199	.246
14Políticas Estratégicas	.120		.131		**.542**	.340	
10Políticas Estratégicas	-.259	.340		.256	**.534**		-.307
16Políticas Estratégicas			.291		**.509**	.311	-.322
25Efectos Cultura Organizacional	.242	.302	.144	.381	**.422**	.202	
1Entrenamiento Colaboradores			.297			**.808**	.264
32Tecnología	.113	.207	.123		.125	**.717**	-.190
33Tecnología	.499	.265		.221		**.575**	-.125
26Efectos Cultura Organizacional	.116	.151	.281	.365	.317	**.372**	.169
2Entrenamiento Colaboradores		.202	-.127	.195	.118		**.735**
5Entrenamiento Colaboradores	.233	.210	.343	.118			**.562**

Fuente: Elaboración propia

Método de extracción: Análisis de componentes principales.

Método de rotación: Normalización Varimax con Kaiser.

a. La rotación ha convergido en 9 iteraciones.

B. Con la información de las entrevistas:

Como resultado del análisis del contenido de las dos entrevistas realizadas a los directivos, se encontró estrecha cercanía en las respuestas destacando lo siguiente:

a. Existe una fuerte cultura burocrática organizacional; los procesos y los resultados se realizan ajustados a la normatividad.
b. En cuanto a innovación de productos, esperan que se consolide el departamento de mercadotecnia, para ofrecer otros servicios al cliente.
c. Existe un énfasis en el desarrollo humano y el trabajo de equipo para que plantee soluciones que cumplan con todos los requisitos y en seguida escoger la más factible dentro de la normatividad.
d. Las innovaciones que se mencionan como cambiar las tp's por tablet's son bien vistas, mas no existe un método o proceso consolidado que replique, promueva, consolide y garantice la generación de ideas y nuevos proyectos.

Conclusiones

1. Se comprueba la hipótesis:

H1: La tecnología, mantiene una estrecha relación con la gestión del conocimiento.

La tecnología tiene una alta correlación con las variables de la gestión del conocimiento lo que se demostró con la reagrupación en siete variables, donde:

1.1 El componente 1 que explica el 23.508% del nuevo modelo, contiene 4 componentes del factor de tecnología de un total de 7 y

1.2 El componente 6 que explica el 5.282% del nuevo modelo, contiene 2 elementos de la tecnología de un total de 4.

2. Un segundo descubrimiento fue, que los colaboradores perciben a la tecnología como capaz de generar conocimiento y que el conocimiento su vez, es capaz de generar tecnología.

3. Un tercer descubrimiento fue, que al enfatizar la exigencia de requisitos y cumplimiento de normatividades en las diversas labores, se promueve solo la repetición y se anulan las capacidades creativas. La primera virtud del conocimiento es la capacidad de enfrentarse a lo que no es evidente, Lacan (1994).

Referencias

Alavi, M. y Leidner, D. E. (2001). Knowledge Management and Knowledge Management Systems: Conceptual Foundations and Research issues, *MIS Quarterly, 25* (1), 107-136.

Bueno, E. (1999): Gestión del conocimiento, aprendizaje y capital intelectual. *Boletín del Club Intelect*, no. 1. Madrid.

Bozbura, F. T. (2007). Knowledge management practices in Turkish SMEs. *Journal of Enterprise Information Management, 20*(2), 209-221.

Choo, C.W. y Bontis, N. (2002). *The Strategic Management of Intellectual Capital and Organizational Knowledge*. New York: Oxford University Press.

Collins, H. (2010). *Tacit and explicit knowledge*. USA: University of Chicago Press.

Cuadras, C. M. (1991). Ejemplos y aplicaciones insólitas en regresión y correlación. *Qüestiió*, *15*(3), 367-382.

Davenport, T. H. y Prusak, L. (1998): *Working Knowledge: How organizations manage what they know*. USA: Harvard Business School Press.

Drucker, P. F., y Drucker, P. F. (1994). *Post-capitalist society*. Routledge.

Drucker, P. F. (2000). *Knowledge Management for Business, Model Innovation and Knowledge Manage.*

Edgington, T., y Chen, A. (2002). Tacit knowledge transformation and information. *AMCIS Proceedings*, 136.

Egbu, C. O., Hari, S., &y Renukappa, S. H. (2005). Knowledge management for sustainable competitiveness in small and medium surveying practices. *Structural survey*, *23*(1), 7-21.

Grant, C. A. (1991). Mapping terrains of power: Student cultural knowledge versus classroom knowledge. *Empowerment through multicultural education*, 49.

Gold, A. H., y Arvind Malhotra, A. H. S. (2001). Knowledge management: An organizational capabilities perspective. *Journal of management information systems*, *18*(1), 185-214.

Hair, J. F., Suárez, M. G., Prentice, E., y Soler, D. C. (1999). *Análisis multivariante*.

Holsapple, C. W., y Joshi, K. D. (2001). Organizational knowledge resources. Decision Support Systems, 31(1), 39–54.

Lacan, J. (1994). La relación de objeto. Seminario 4. *Paidós. Bs. As*.

Leonard, D., y Sensiper, S. (1998). The role of tacit knowledge in group innovation. *California management review*, *40*(3), 112-132.

Nahapiet, J., y Ghoshal, S. (1998). Social capital, intellectual capital, and the organizational advantage. *Academy of management review*, *23*(2), 242-266.

Nonaka I., Teece, D. J. (2001). *Research Directions for knowledge Management*. En Managing Industrial Knowledge: Creation, Transfer and Utilization (pp. 330-335). Londres: SAGE.

Quinn, J. B. (1992). *Intelligent Enterprise.* New York, USA: Free Press.

Teece, D. J. (1998). Capturing value from knowledge assets: The new economy, markets for know-how, and intangible assets. *California Management Review*, *40*(3), 55-79.