

ISSN: 2594-0937

Debates sobre Innovación

Número 1, Volumen 8
Ene-Mar de 2022



Memorias 4to Coloquio de estudiantes de posgrado sobre
Gestión y Políticas de CTI

Comité editorial

Gabriela Dutrénit
José Miguel Natera
Arturo Torres
José Luis Sampedro
Diana Suárez
Marcelo Mattos
Carlos Bianchi
Jeffrey Orozco
João M. Hausmann
Matías F. Milia

REVISTA ELECTRÓNICA
TRIMESTRAL



UNIVERSIDAD
AUTÓNOMA
METROPOLITANA
Unidad Xochimilco



MEGI
MAESTRÍA EN ECONOMÍA, GESTIÓN
Y POLÍTICAS DE INNOVACIÓN



LALICS

LATIN AMERICAN NETWORK FOR ECONOMICS FOR LEARNING,
INNOVATION AND COMPETENCE BUILDING SYSTEMS

DEBATES SOBRE INNOVACIÓN. Volumen. 8 Número. 1. Enero - Marzo 2022. Es una publicación trimestral de la Universidad Autónoma Metropolitana a través de la Unidad Xochimilco, División de Ciencias Sociales y Humanidades, Departamento de Producción Económica. Prolongación Canal de Miramontes 3855, colonia Ex-Hacienda San Juan de Dios, Alcaldía Tlalpan, C.P. 14387, México, Ciudad de México y Calzada del Hueso 1100, Col. Villa Quietud, Alcaldía Coyoacán, C.P. 04960, Ciudad de México. Teléfonos 5554837200, ext.7279. Página electrónica de la revista <http://economiaeinnovacionuamx.org/secciones/debates-sobre-innovacion> y dirección electrónica: megct@correo.xoc.uam.mx Editor Responsable: Dra. Gabriela Dutrénit Bielous, Profesora-Investigadora del Departamento de Producción Económica. Certificado de Reserva de Derechos al Uso Exclusivo de Título No. 04-2017-121412220100-203, ISSN 2594-0937, ambos otorgados por el Instituto Nacional del Derecho de Autor. Responsable de la última actualización de este número: Gabriela Dutrénit Bielous, Departamento de Producción Económica, División de Ciencias Sociales y Humanidades, Unidad Xochimilco. Calzada del Hueso 1100, Col. Villa Quietud, Alc. Coyoacán, C.P. 04960, Ciudad de México. Fecha de última modificación: 15 de mayo de 2022. Tamaño del archivo: 13.6 MB.

Las opiniones expresadas por los autores no necesariamente reflejan la postura del editor de la publicación.

Queda estrictamente prohibida la reproducción total o parcial de los contenidos e imágenes de la publicación sin previa autorización de la Universidad Autónoma Metropolitana.

Administración del Conocimiento y Agilidad Organizacional: estudio de causalidad en una empresa de Telecomunicaciones en México

María Romualda Martínez Martínez

UNAM, Facultad de Contaduría y Administración, Doctorante en Ciencias de la Administración, México

mtzromari@gmail.com

1. Planteamiento del problema

El mundo ha iniciado una revolución tecnológica (revolución digital) que ha alterado radicalmente nuestra forma de vivir, trabajar y relacionarnos (Camps, C., & Oriol, A, 2020).

Aunado a esto, las organizaciones se encuentran en un entorno caracterizado por el acrónimo en inglés VUCAH (Volatilidad, Incertidumbre, Complejidad, Ambigüedad e Hiperconectividad) y principalmente en industrias de gran dinamismo como lo son las de tecnología, y en especial los proveedores de servicios de telecomunicaciones (Lindsay 2020). Para dichas empresas donde la disponibilidad y rapidez del servicio y la información, son elementos que aprecia el cliente, se vuelve relevante la adopción de marcos de trabajo ágiles y administración del conocimiento.

Con esto, las empresas de telecomunicaciones se plantean diversos cuestionamientos sobre qué tanto y en qué rubros específicos de la AC invertir para potenciar la AO, así como medir, conocer e incrementar su capacidad para adaptarse a los cambios. Entonces, se vuelve primordial la implementación de estrategias de AC y AO de forma coordinada, para evitar un desbalance entre calidad del producto, tiempos de respuesta, costos y eficiencia operativa. (Wenden, A. L. 2019). El problema es que no se mide cuál es la relación entre Agilidad Organizacional (AO) y Administración del Conocimiento (AO) constructos que ayudan con la óptima implementación dentro de la organización, sumado que diversos casos de estudio mencionan que una inadecuada implementación puede entorpecer los procesos y con ello afectar los tiempos de respuesta al cliente (Salo, Markopoulos, Vanharanta y Kantola, 2017).

2. Preguntas de Investigación

¿Cuál es la relación que existe entre la Administración del Conocimiento y Agilidad Organizacional en una empresa proveedora de servicios de telecomunicaciones?

3. Objetivo

Explicar la relación entre la administración del conocimiento y la agilidad organizacional, en una empresa proveedora de servicios de telecomunicaciones.

4. Hipótesis

La Administración de Conocimiento y la Agilidad Organizacional impulsan positivamente las estrategias de competitividad en una empresa proveedora de servicio de Telecomunicaciones en México.

5. Justificación

En la literatura se destaca una relación positiva entre la administración del conocimiento (AC) y la agilidad organizacional (AO), sin que pueda decirse que exista una relación de causa y efecto, respectivamente (Kuilboer, Ashrafi, & Lee, 2016); más bien se considera que las dos variables se desarrollan de manera independiente. Dada la importancia individual que plantea la literatura de estos 2 constructos, con este trabajo se pretende brindar una aportación teórica con evidencia empírica, para ayudar a esclarecer la relación que pueda existir entre la AC y la AO en una empresa Proveedora de Servicios de Telecomunicaciones (PST). Ésta aportación consta de 2 aspectos primordiales: el conceptual y el operacional. Por su parte el conceptual, es por medio de la revisión sistemática de las principales definiciones de ambas construcciones. En tanto que el operacional, a través de la operacionalización, será posible crear un instrumento de medición con validez, por medio de inspeccionar las dimensiones que han sido incluidas por los principales autores para evaluarlas y así, se diagnostique la relación de AC y AO. Cobrando relevancia para las organizaciones y principalmente en industrias de gran dinamismo como lo son las de tecnología, y en especial los proveedores de servicios de telecomunicaciones, porque les permite actuar rápido flexibilizando sus procesos (AO) y aumentando la calidad de su servicio mediante la mejora continua (AC).

6. Metodología

Este trabajo obedece a una investigación mixta, alcance explicativo y correlacional. Partiendo de la revisión bibliográfica de un conjunto de autores en general, sobre Administración del Conocimiento (AC) y Agilidad Organizacional (AO), se clasificarán y determinarán las variables que conforman a ambos constructos. Posteriormente, se operacionalizarán las variables, obteniendo dimensiones e indicadores. Finalmente, para la conformación del instrumento de medición; por un lado, se integrarán ítems de instrumentos que se han utilizado en otros estudios de AC y AO y que han sido validados en un contexto similar al de este estudio, y para los indicadores que no cuenten con estudios empíricos, se crearán ítems propios aludiendo a una validez de constructo. De esta forma se tomarán los aspectos más importantes y que son características propias de la industria de telecomunicaciones donde se pretende aplicar el estudio.

Tipo de Documento: Protocolo de investigación

7. Referencias

- Camps, C., & Oriol, A. (2020). El operador de telecomunicaciones en la nueva era digital. Recuperado de Management Solutions: <https://www.managementsolutions.com/sites/default/files/publicaciones/esp/telecomunicaciones-era-digital.pdf>.
- Kuilboer, JP, Ashrafi, N. y Lee, OKD (2016). Capacidades de inteligencia empresarial como facilitadores para lograr agilidad organizacional.
- Lindsay, PhD, E. I. C. D. (2020) .VUCAH Leadership. *The Journal of Character & Leadership Development*, 7(2), 3-11.
- Salo, M., Markopoulos, E., Vanharanta, H., y Kantola, J. I. (2017). Degree of Agility with an Ontology Based Application. In *Advances in Human Factors, Business Management, Training and Education*.(pp. 1007-1018). Springer International Publishing.
- Wenden, A. L. (2019). The 13th annual State of Agile Report. Stateofagile.Com.