

Institución de procedencia:

Universidad Autónoma del Estado de México. Facultad de Contaduría y Administración

Título de la ponencia:

Innovación organizativa y gestión del conocimiento en hospitales de atención a la población abierta del Estado de México (2011)

Organizational innovation and Knowledge management in hospitals care for the uninsured population in the Estado de México (2011)

Autores:**Erendira Fierro-Moreno**

Maestra en Administración

Facultad de Contaduría y Administración

Universidad Autónoma del Estado de México

Cargo: Profesora de asignatura

Dirección de correspondencia:

e-mail: efierro_m@hotmail.com

Leona Vicario # 205-A norte, Colonia Santa Clara, Toluca, Estado de México. C.P. 50090

Patricia Mercado Salgado

Doctora en Administración (Organizaciones)

Facultad de Contaduría y Administración de la

Universidad Autónoma del Estado de México

Cargo: profesora investigadora y coordinadora del Doctorado en Ciencias Económico-Administrativas

e-mail: pat_mersal@yahoo.com

Temática del congreso:

Competitividad y gestión de conocimiento

Resumen

Estudios previos apoyan que la gestión del conocimiento (GC) explica la innovación, aunque es poca la atención que ha recibido la innovación organizativa (IO). El objetivo es analizar la asociación entre IO y GC en hospitales de atención a la población abierta (México, 2011), los cuales deben responder a demandas crecientes de servicio sin incremento de recursos. Participaron 83 mandos medios y directivos de cinco nosocomios; se aplicó un cuestionario de 55 reactivos en escala Likert. Se hipotetizó correlación y variabilidad entre ambas variables. Los resultados arrojan una débil relación entre IO y creación, organización y aplicación del conocimiento, sin explicar la variabilidad de IO. Queda en el tintero explorar otros posibles determinantes de la IO.

Palabras Clave: Innovación Organizativa, Gestión del Conocimiento, hospitales.

Abstract

Previous studies support that knowledge management (KM) explains innovation, although little attention has been organizational innovation (OI). Objective is analyze association between OI and KM in hospital care for the uninsured population (Mexico, 2011), which must respond to growing demands for service without increasing resources. Involved 83 managers and directors of five hospitals; answer a questionnaire of 55 Likert scale. It was hypothesized correlation and variability between both variables. Results show a weak relationship between OI and the creation, organization and application of knowledge, without explaining the variability of IO. Is in the pipeline to explore other possible determinants of the IO.

Keywords: Organizational innovation, Knowledge management, hospitals.

1 Introducción

A partir de la pasada década de los ochenta, la innovación y el conocimiento han constituido los máximos exponentes de la generación de riqueza y de ventajas competitivas en las organizaciones (Bradley, 1997; Utterback, 1994; Pinto, 2006), evidenciando la importancia de los recursos organizacionales de naturaleza intangible, para posicionarse estratégicamente en función de ellos (Barney, 1991, 1996, 2001; Amit y Schoemaker, 1993; Grant, 1991; Hall, 1992; Peteraf, 1993; Schoemaker y Amit, 1994; Ventura, 1996).

Así, la innovación se ha convertido en un esfuerzo internacional y cada vez más colectivo (OCDE y Scoreboard, 2007). México ha adoptado iniciativas cuyos logros se traducen en mejoras del diseño y la implementación de algunas políticas de ciencia, tecnología e innovación, aunque en general, los objetivos fijados no han sido alcanzados y su debilidad estructural continúa afectando el desempeño de su sistema de innovación (OCDE, 2009).

En este orden de ideas, el sector salud mexicano requiere implementar innovaciones organizativas que se materialicen en procesos y subprocesos de trabajo interfuncionales, desarrollo de nuevos servicios, sistemas de aprendizaje, establecimiento de planes de mejora, toma de decisiones asertivas y oportunas, mecanismos de comunicación (Otero, 2006), desarrollo e implementación de nuevas estructuras organizativas y procesos administrativos, así como en sistemas de gestión de conocimiento.

Lo anterior debido a que, por un lado, no han sido incrementados los recursos hospitalarios (materiales y medicamentos, factor humano, unidades de hospitalización y consulta externa, entre otros) en la misma magnitud que la demanda de servicios; por el otro, el gasto público asignado a salud es cada vez menor e insuficiente para dar respuesta a las necesidades crecientes de la sociedad. Esta situación se acentúa en los hospitales de atención a la población abierta, pues en tan solo 4 años se incrementó en 310% la cobertura de atención en servicios de salud mediante el seguro popular (INEGI, 2009).

Por ello, quienes esto escriben, parten de que la innovación organizativa pudiera ser sinónimo de supervivencia, estabilidad y adaptación en estas instituciones de salud,

pues hasta ahora se reconocen tres líneas de acción en este campo: reestructura del vínculo con el usuario-ciudadano; gestión del conocimiento clínico mediante el uso intensivo de tecnologías de la información; y, la propia innovación organizativa como generadora de nuevas herramientas para gestionar, de forma adecuada y eficiente, procesos y servicios sanitarios (Otero, 2006), reducir costos administrativos y mejorar el nivel de satisfacción en el trabajo (OCDE y EUROSTAT, 2005).

Si bien algunos estudios han puesto de relieve el papel fundamental de la innovación tecnológica en el sector salud, la innovación organizativa parece ser una condición previa y necesaria para ello (Lam, 2005). Esto es, la innovación organizativa no constituye solamente un factor de apoyo para la innovación de producto y del servicio, sino que influye considerablemente en algunos resultados de las organizaciones, tales como: mejora continua de la calidad y la eficiencia del trabajo; reducción del tiempo de respuesta a usuarios; incremento de la calidad de los bienes y servicios; reducción de costos laborales e incremento de los niveles de satisfacción en el trabajo de los empleados (Community Innovation Survey, 2007), así como apertura y respuesta al intercambio de información, mayor capacidad de aprendizaje y utilización de nuevos conocimientos y tecnologías (OCDE y EUROSTAT, 2005; OCDE y Scoreboard, 2007). De aquí que el **objetivo** de este estudio sea analizar la asociación de la innovación organizativa y la gestión del conocimiento en hospitales de atención a la población abierta en el Estado de México, los cuales deben responder a las crecientes demandas de servicio con los mismos recursos.

2 Consideraciones teóricas

2.1 Innovación organizativa en instituciones de salud

Hace más de cien años, Marshall ya incluye en sus estudios la innovación organizativa al reconocer la capacidad de la organización, como ente social, para poseer, desarrollar y gestionar recursos propios; de esta manera introduce la actividad organizacional como el cuarto factor de la producción (Sanidas, 2005: 34).

Desde entonces se aprecia un debate teórico y práctico sobre la relevancia de la actividad organizacional con un enfoque holístico y sistémico de reestructuración que involucra y afecta el lugar de trabajo, el modelo de organización y las relaciones

exteriores (Tapscott, 1995). Queda claro que las organizaciones no compiten con tendencias generales y mejores prácticas, sino mediante el desarrollo de capacidades distintivas (Nooteboom, 1999). “Es... en las diferencias de las capacidades en donde se genera y se obtiene innovación...”(Nelson, 1993, citado por Schienstock, Rantanen y Tyni, 2009). He aquí la importancia del abordaje del tema de la innovación organizativa. Sabido es que el término innovación está estrechamente vinculado a la investigación y al desarrollo de nuevos productos. Diversos estudios revelan que la investigación y el desarrollo conducen a productos innovadores, los cuales permiten lograr ventajas competitivas y aumentar la participación en el mercado. Sin embargo, el desarrollo de tecnologías avanzadas que tienden a la innovación del producto ya no es suficiente para ofrecer respuesta puntual a las necesidades de organizaciones específicamente de servicios.

Por lo tanto, los científicos y profesionales de la gestión han comenzado a definir la innovación en un sentido más amplio. Sugieren que las actividades de innovación pueden ser técnicas y no técnicas. Las innovaciones de productos y procesos representan las primeras; las innovaciones de servicio y/o producto, y las innovaciones organizativas están dentro de las segundas (IIS, 2006) (Figura 1).

Figura 1. Clasificación de la Innovación

	Técnica	No técnica
Proceso	Innovación de Procesos	Innovación Organizativa
Producto	Innovación de Producto	Innovación de Producto o Servicio

Fuente: [Kinkel](#), [Lay](#) and [Wengel](#) 2004; citado por IIS, 2006: 22

Un problema importante derivado del concepto de innovación organizativa es su vaguedad; no se ha alcanzado una aceptación general de lo que es ni de sus prácticas de gestión, lo que sí se ha logrado con la innovación de producto y de proceso (OCDE y EUROSTAT, 2005).

Hasta ahora, la innovación organizativa es definida como la implementación de cambios en las prácticas organizacionales que mejoran la capacidad de innovación y el rendimiento de una organización (IIS, 2006). Puede lograrse a través de prácticas administrativas, procesos basados en competencias profesionales y habilidades

gerenciales (Nogueira y Marques, 2008); mediante la adopción de prácticas que permitan la participación de los trabajadores en procesos de mejora, en el trabajo en equipo y en una mayor descentralización (Bayo, Billón y Lera, 2005);o bien, con la introducción de cambios en las formas de organización y gestión, así como en la incorporación de estructuras organizativas modificadas y con la implementación de nuevas orientaciones estratégicas sustancialmente cambiadas (RYCYT y OEA, 2001). En esencia, la finalidad de la innovación organizativa es mejorar: los resultados y el lugar de trabajo mediante las prácticas organizacionales; las relaciones exteriores con otras empresas o instituciones públicas; el establecimiento de nuevas formas de colaboración con organismos de investigación o clientes; métodos de integración con los proveedores; y, la externalización o la subcontratación, por primera vez, de actividades consustanciales a la organización (OCDE y EUROSTAT, 2005:63). Todo esto para optimizar recursos y mejorar la satisfacción en el trabajo.

2.2 Sobre la gestión del conocimiento

Como ya se dijo, el conocimiento se ha convertido en el factor de producción más importante; de aquí que las organizaciones deban centrarse en su producción, adquisición, movimiento, retención y aplicación (Spender, 1996; Shaikh, 2004), para lo cual es necesaria la profundización y el desarrollo de su gestión, llegando a ser reconocida a principios de los años 90 como una disciplina emergente¹, que tiene la finalidad de proporcionar metodologías y guías de actuación en la práctica de administración eficaz del conocimiento (Benavides y Quintana, 2003), mediante un conjunto de procesos que permiten utilizar el conocimiento como factor esencial para generar valor (Tejedor y Aguirre, 1998).

La gestión del conocimiento se refiere básicamente a la recolección de ideas, al poder de entendimiento de los empleados, a la conversión de conocimiento tácito en conocimiento explícito, a su codificación y transferencia (Fijalkowska, 2008), lo cual debe desarrollarse intra e interorganizativamente (Ordoñez de Pablos, 2001), con la finalidad de crear valor agregado para la organización.

¹ La gestión del conocimiento se encuentra en una fase embrionaria de desarrollo, pero crece a un ritmo acelerado (Booker, Bontis y Serenko, 2008); ha surgido como la estrategia que las entidades necesitan adoptar para gestionar y utilizar el conocimiento organizacional. De acuerdo con Peluffo y Catalán (2002), la “Gestión del Conocimiento” es una disciplina emergente que se va afirmando con la aparición de nuevos paradigmas en los sistemas económicos nacionales e internacionales.

En este mismo orden de ideas, para Díaz, Contreras y Rivero (2009) la gestión del conocimiento se centra en facilitar y gestionar aquellas actividades relacionadas con el conocimiento, como su creación, captura, transformación y uso, con la finalidad de planificar, poner en práctica, operar, dirigir y controlar las actividades relacionadas con éste. Todo ello para mejorar la potencialidad de la creación de valor en la organización mediante el uso eficiente del conocimiento.

2.3 El modelo hipotético: asociación entre innovación organizativa y gestión del conocimiento

A partir de lo anterior, pudiera decirse que el origen, el estímulo y el incremento de la competitividad deriva, se enraíza y se define en las habilidades y factores de la organización tales como la capacidad de innovación (Bharathi, 2007; Pinto, 2006; Pasquini 2009; Griffy-Brown y Chun, 2007) y la gestión del conocimiento, binomio que contribuye a potenciar la creación de valor en la organización (Díaz, Contreras y Rivero, 2009), lo que conlleva nuevas formas de organización, alta tecnología, propagación de comunicación y énfasis en los recursos intangibles (Fijalkowska, 2008).

En cuanto a las investigaciones empíricas, algunos estudios se enfocan a la medición de esfuerzos de innovación y otros a la manera de incrementarla (McDermott y Handsfield, 2000), aunque el vínculo entre la investigación organizativa y la gestión del conocimiento ha sido relegado o no ha recibido la suficiente atención (Fischer, 2001). Sin embargo, con lo hasta aquí señalado puede suponerse que entre los predictores de la innovación organizativa está la gestión del conocimiento (Cheng y Mohd, 2010).

Cabe señalar que los estudios se han centrado en la gestión del conocimiento como predictor de la innovación técnica (IIS, 2006), pero no de la innovación organizativa, lo que implicó buscar la asociación entre ambas variables a partir de dos hipótesis de investigación y de la percepción de mandos medios y directivos de hospitales de atención a la población abierta ubicados en el Estado de México (2011):

H₁: La innovación organizativa (organización en el trabajo y prácticas organizativas) se relaciona positivamente con la gestión del conocimiento (socialización, creación, organización y aplicación).

H₂: La gestión del conocimiento explica significativamente la variabilidad en la innovación organizativa.

La operacionalización de la variable innovación organizativa se realizó con dos dimensiones: prácticas organizacionales y organización del lugar del trabajo (OCDE y EUROSTAT, 2005). Las primeras se refieren a: nuevos métodos para organizar las rutinas y los procedimientos de gestión de los trabajos; nuevas prácticas para mejorar el aprendizaje y la distribución del conocimiento; creación de bases de datos como prácticas de catalogación del conocimiento; políticas de formación de personal y mejora de las condiciones laborales. En cuanto a la organización del lugar de trabajo están: nuevos métodos de atribución de responsabilidades y de poder de decisión; división del trabajo; y nuevos conceptos de estructuración e integración de actividades.

La gestión del conocimiento se operacionalizó mediante cuatro dimensiones: socialización, creación, organización y aplicación del conocimiento (OCDE y EUROSTAT, 2005; Chen y Huang, 2007; Wensley, Cegarra-Navarro, Cepeda-Carrión y Leal; 2011; Danaee y Selseleh 2010).

La socialización del conocimiento (o el conocimiento compartido) se refiere a utilizar los conocimientos actuales de la organización mediante el flujo y la dispersión del conocimiento entre las personas (Danaee y Selseleh, 2010), con la finalidad de aumentar el valor agregado de los productos o servicios de la organización (Wensley, Cegarra-Navarro, Cepeda-Carrión y Leal, 2011). La creación del conocimiento es un proceso interminable, que incluye nuevas ideas, comprensión de nuevos paradigmas y la combinación de principios aislados para el establecimiento de nuevos procesos (Danaee y Selseleh, 2010) en donde clientes y empleados interactúan y trabajan juntos de manera interdependiente para el logro de objetivos a partir de su experiencia (Wensley, Cegarra-Navarro, Cepeda-Carrión y Leal, 2011). La organización del conocimiento se refiere al almacenamiento, registro y conservación de los conocimientos de modo que permitan a otros empleados recuperarlos como un prerrequisito para el intercambio de conocimientos (Danaee y Selseleh, 2010). La aplicación es la capacidad con que los individuos, equipos y unidades en la organización logran mejoras basadas en el conocimiento (Chen y Huang,

2007) reflejándose en los bienes o servicios de la organización (Danaee y Selseleh, 2010).

3 Materiales y método

3.1 Tipo de investigación

Por el avance del conocimiento sobre la innovación organizativa, este trabajo tiene el alcance exploratorio cuantitativo, ya que examinó la situación tal cual y, por lo tanto, su diseño es no experimental y transversal (Leedy y Ellis, 2002; Creswell, 2009).

3.2 Participantes

Se trata de 83 sujetos, mandos medios y directivos de tres categorías: médicos, paramédicos, administrativos, niveles jerárquicos con capacidad para conocer y definir las necesidades de innovación organizativa y gestión del conocimiento, así como abanderar el cambio planeado y dirigido. En el estudio participaron cinco hospitales de atención a la población abierta del Estado de México: cuatro generales y uno de alta especialidad.

3.3 Instrumentos

Se aplicó un cuestionario autoadministrado integrado de dos secciones: una con las dos variables en estudio (innovación organizativa y gestión del conocimiento) y la otra con datos demográficos (sexo y edad) y organizacionales (puesto, antigüedad en el hospital y antigüedad en el puesto).

La medición de la variable innovación organizativa (OCDE y EUROSTAT, 2005; UK Innovation Survey and Organizational Survey, 2007) se integró con 36 reactivos distribuidos en dos dimensiones: organización en el lugar de trabajo (16 reactivos) ($\alpha=0.941$) y prácticas organizacionales (20 reactivos) ($\alpha=0.969$). La gestión del conocimiento (Chen y Huang, 2007; Wensley, Cegarra-Navarro, Cepeda-Carrión y Leal, 2011; Danaee y Selseleh, 2010) se midió con 19 reactivos y cuatro dimensiones: socialización (7 reactivos) ($\alpha=0.602$), creación (4 reactivos) ($\alpha=0.753$), organización (4 reactivos) ($\alpha=0.834$) y aplicación (4 reactivos) ($\alpha=0.855$). Los reactivos se responden

mediante una escala Likert de seis opciones que va de 1 (muy alto, totalmente de acuerdo) a 6 (muy bajo, totalmente en desacuerdo). Así, un menor puntaje se interpreta como una mejor percepción o mayor apertura a la variable.

Previo a la aplicación del instrumento con que se reportan estos resultados, se realizó una prueba piloto en noviembre de 2010 a 33 individuos de un hospital de alta especialidad de la ciudad de Toluca. Se obtuvo consistencia interna en cada una de las dimensiones, así como en la escala global del instrumento ($\alpha=0.92$).

3.4 Procedimiento

Una vez aprobado el protocolo de investigación por el Departamento de Investigación en Salud del Instituto de Salud del Estado de México y presentado en cada uno de los nosocomios participantes, la administración del cuestionario se llevó a cabo por una sola ocasión durante los meses de abril y mayo de 2011. Se programaron sesiones grupales de 5 ó más personas; se garantizó la confidencialidad y el anonimato de sus respuestas. El tratamiento estadístico de los datos se realizó mediante el paquete SPSS 17.5.

4 Resultados

4.1 Caracterización de la muestra

El 66.27% de los participantes pertenecen a hospitales generales y 33.73% son del hospital de alta especialidad. Los participantes provienen de diversos tamaños de hospital: 19.2% son de un hospital de 18 camas; 32.48% son de dos hospitales de 30 camas; 14.45% son de un hospital de 40 camas y 33.73% de un hospital de 90 camas. 41% son hombres y 50% mujeres. En cuanto a la edad, la mayor parte (40%) tienen entre 25 a 35 años; 30% entre 36 y 45 años, 19.3% entre 46 y 55 años; únicamente 5% son personas con más de 56 años. En relación a la distribución del puesto, 42% pertenece al área médica-administrativa, 13% corresponde al área médica, 28% al área administrativa y 8% son paramédicos. En cuanto a la antigüedad en la institución, la mayoría (70%) son de reciente ingreso (1 a 5 años) y pertenecen al área médico-administrativa; los de mayor antigüedad (26 a 30 años) es apenas el 4% y corresponde

también a esta área. El 6% tiene una antigüedad de en el puesto 6 a 10 años; 8.5% de 11 a 15 años; 7% de 16 a 20 años; y 2.5% de 21 a 25 años.

4.2 Descriptivos (media y desviación estándar) y correlaciones Pearson.

Como puede verse en la figura 2, los participantes perciben un nivel moderado sobre las prácticas organizacionales ($\mu=2.92$) y la organización en el lugar de trabajo, aunque es poco el consenso al respecto (d.e.=1.20 y d.e.=1.02, respectivamente). En cuanto a la gestión del conocimiento, se da más la creación ($\mu=2.71$, d.e.=0.83) y la aplicación ($\mu=2.88$, d.e.=0.81) que la organización ($\mu=3.11$, d.e.0.81) y la socialización ($\mu=3.23$, d.e.=1.06).

Para probar la hipótesis 1 del estudio, el análisis estadístico consistió en una prueba r de Pearson. Los patrones de correlación significativa se dieron en 73% de las intersecciones y van desde .218 ($p \leq .05$) hasta .868 ($p \leq .01$).

Figura 2. Estadísticos descriptivos, correlaciones y coeficiente de confiabilidad									
Variable	Dimensión	Media	DE	1	2	3	4	5	
Innovación organizativa	1. Prácticas Organizacionales	2.92	1.20	(0.97)					
	2. Organización en el lugar de trabajo	2.81	1.02	.868**	(0.94)				
Gestión del conocimiento	3. Socialización (conocimiento compartido)	3.23	1.06	.129	.069	(0.60)			
	4. Creación	2.71	0.83	.218*	.246*	.562**	(0.75)		
	5. Organización	3.11	0.81	.257*	.205	.537**	.591**	(0.83)	
	6. Aplicación	2.88	0.87	.229*	.185	.607**	.588**	.807**	(0.85)
** $p \leq .01$; * $p \leq .05$ Los índices de confiabilidad aparecen entre paréntesis en la intersección de cada variable Fuente: Elaboración propia.									

La alta correlación entre prácticas organizacionales y organización en el lugar de trabajo ($r=.868$, $p < .05$) confirma la pertenencia de ambas dimensiones a la innovación organizativa. Aunque débil, la relevancia de las prácticas organizacionales se correlacionan con la creación ($r=.218$, $p \leq .05$), organización ($r=.257$, $p \leq .05$) y aplicación ($r=.229$, $p \leq .05$) del conocimiento. La organización en el lugar de trabajo sólo correlaciona significativamente con la creación del conocimiento ($r=.246$, $p \leq .05$).

Ahora bien y como era de esperarse, en la medida en que el conocimiento se comparta o se socialice, se contribuye notoriamente a su creación ($r=.562$, $p \leq .01$), a su

organización ($r=.537$, $p\leq.05$) y a su aplicación ($r=.607$, $p\leq.01$). Y, por lo tanto, la creación de conocimiento exige su organización ($r=.591$, $p\leq.01$) y su consecuente aplicación ($r=.588$, $p\leq.01$), pero también la organización de éste facilita su aplicación ($r=.807$, $p\leq.01$).

4.3 Regresión múltiple

Para explicar la variabilidad que la gestión del conocimiento pudiera generar en la innovación organizativa, se realizó un análisis de regresión múltiple (Figura 3).

Figura 3. Regresión múltiple de la gestión del conocimiento (VD) y la innovación organizativa (VI)		
Gestión del conocimiento (VD)	Innovación Organizativa (VI)	
	Prácticas organizacionales*	Organización en el lugar de trabajo*
Socialización (conocimiento compartido)	-.067	-.155
Creación	.118	.242
Organización	.177	.099
Aplicación	.057	.056
R ²	0.076	0.080
R ² ajustada	0.028	0.032
F	1.594	1.687
Sig	0.184	0.161
* Coeficientes estandarizados		
Fuente: Elaboración propia.		

Si bien las cuatro dimensiones de la gestión del conocimiento (socialización, creación, organización y aplicación) contribuyen a explicar 8% de la variabilidad de prácticas organizacionales ($R^2= 0.076$) y de organización en el lugar de trabajo ($R^2=0.080$), el análisis de regresión para ambas dimensiones de la innovación organizativa (VI) supone un modelo no significativo estadísticamente ($F= 1.594$, $p<0.2$ y $F= 1.687$, $p<0.2$), por lo que la hipótesis 2 no logra su comprobación.

5 Discusión

El objetivo de este estudio fue analizar la asociación de la innovación organizativa y la gestión del conocimiento en hospitales de atención a la población abierta en el Estado de México, organizaciones que deben responder a las crecientes demandas de servicio sin incremento proporcional de recursos.

Si bien la literatura sobre la gestión del conocimiento como antecedente de la innovación es abundante, no así cuando se trata de la innovación organizativa. Con este estudio se detectó una relación parcial entre las dimensiones que integran las variables en estudio. Según la muestra de personal médico, administrativo y paramédico participante, la creación, organización y aplicación del conocimiento predice la innovación organizativa (H_1), particularmente lo referente a las prácticas organizacionales; esto es, en la medida en que la institución hospitalaria favorezca la generación de nuevas ideas y paradigmas, así como el registro del conocimiento, el personal podrá recuperarlo para capitalizarlo en la generación de procesos innovadores, maneras diversas de organizar el trabajo cotidiano, estrategias para mejorar el aprendizaje y, hasta la construcción de nuevas bases de datos. Este escenario es coincidente con los resultados obtenidos por Cheng y Mohd (2010), quienes hicieron estudios en 171 grandes empresas manufactureras de Malasia.

Sin embargo, y aunque la innovación sí lo reconoce (Nonaka, 1991; OCDE y EUROSTAT, 2005; Wang y Ahmed, 2003; Liao, Fei y Liu, 2008), este estudio no identificó significancia en la variabilidad que la gestión del conocimiento pudiera tener sobre la innovación organizativa. Esto es, la socialización, la creación, la organización y la aplicación del conocimiento no contribuyen a mejorar las prácticas organizacionales ni la organización del lugar de trabajo como componentes de la innovación organizativa (H_2).

En este sentido, es de llamar la atención que la socialización del conocimiento, no refleje vínculo alguno con la innovación organizativa, ni con los demás componentes de la gestión del conocimiento. En otras palabras, parecería que la innovación organizativa no precisa de que todos compartan lo que saben, hacen y construyen en la organización, lo cual es contradictorio con el modelo de creación de conocimiento de Nonaka y Takeuchi (1995), el cual afirma que las organizaciones crean nuevo conocimiento e innovación procesando información del exterior al interior y viceversa.

Una posible explicación de los resultados obtenidos en este estudio, pudiera ser que en las instituciones hospitalarias no se estuviera gestionando el conocimiento, o si se hace, no es de manera consciente. Prueba de ello es que no hay bases de datos, ni reportes de experiencias (positivas y negativas) para evitar la repetición de errores. Favorecer

los aciertos; o si existen, no siempre están a la disposición oportuna de los usuarios internos.

6 Conclusiones y recomendaciones

El significado literal de innovación es la introducción de algo nuevo. Académicos y profesionistas han dedicado esfuerzos serios para aceptar que ahora pueden ser mejoras sustantivas, pero no solamente tecnológicas, sino también administrativas. De esto último se ocupa recientemente la innovación administrativa. Sin embargo, todavía no se logra identificar antecedentes contundentes que la favorezcan.

Ejemplo de ello es que este estudio partió de la suposición de que la gestión del conocimiento favorece la innovación organizativa, lo cual no pudo ser demostrado en una muestra de personal médico, paramédico y administrativos que labora en hospitales de atención a la población abierta en el Estado de México.

De lo anterior, puede concluirse que si bien existe una débil relación entre las prácticas organizacionales (componente de la innovación administrativa) con la creación, organización y aplicación del conocimiento, la gestión de éste no determina la variabilidad de la innovación organizativa.

Una limitante del presente estudio, aunque también es un reto, se traduce en la disponibilidad limitada de investigaciones empíricas en ambientes latinos y, sobre todo, el abordaje teórico empírico de la innovación administrativa en organizaciones de salud. Se recomienda continuar en esta línea de investigación, optando por técnicas cualitativas para la recolección de datos primarios, tales como entrevistas grupales, revisión de documentos y procedimientos internos, entre otros.

7 Bibliografía

Amit, R. y Schoemaker, P. (1993). Strategic assets and organizational rent. *Strategic Management Journal*, 18, 33-46.

Barney, J. (1991). Firm resources and sustained competitive advantage. *Journal of Management*, 17(1), 99-120.

Barney, J. (1996). Integrating organizational behavior and strategy formulation research: A resource based analysis. *Advances in Strategic Management*, 8, 39-61.

- Barney, J. (2001). Is the resourced based view a useful perspective for strategic management research? Yes. *Academy of Management Review*, 26(1), 42-56.
- Bayo, A., Billón, M. y Lera, F. (2005). *TIC, Innovación organizativa y competitividad en la empresa navarra. Sexto congreso de Economía Navarra*. Recuperado el 26 de noviembre de 2009, <http://www.navarra.es/NR/rdonlyres/D696EFD2-6AAA-EF1-B414-E3A27109Ea67779758-707albertobay.pdf>
- Benavides, C. y Quintana, C. (2003). *Gestión del conocimiento y calidad total (pp.229)*. Madrid: Díaz de Santos.
- Bharathi, G. (2007). Intellectual capital statements: What do they measure and report. *The Icfai Journal of Accounting Research*, VI (4), 52-64.
- Booker, L., Bontis, N. and Serenko, A. (2008). The relevance of knowledge management and intellectual capital research. *Knowledge and Process Management*, 15(4), 235-46.
- Bradley, K. (1997). Intellectual capital and the new wealth of nations. *Business Strategy Review*, 8(1), 53-62.
- Broos, E. y Cronjé, J. (2009). Information society needs of managers in a large governmental organization. *Educational Technology and Society*, 12(1), 285-297.
- Chen, C. y Huang, J. (2007). How organizational and structure affect knowledge management –The social interaction perspective. *International Journal of Information Management*, (27), 104-118.
- Cheng, T. y Mohd, A. (2010). The influence of knowledge management effectiveness on administrative innovation among Malaysian manufacturing firms. *Asian Academy of Management Journal*, 15 (1), 63-77.
- Community Innovation Survey (2007). CIS4, Encuesta a los Estados de la Unión Europea.
- Creswell, J. (2009). *Research Design. Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches*. London: Sage Publications.
- Danaee, F. y Selseleh, F. (2010). Measuring Knowledge Management Cycle: Evidence from Iran. *European Journal of Scientific Research*, 41(2), 297-309.

- Díaz, M., Contreras, Y. y Rivero, S. (2009). *El factor humano como elemento dinamizador del proceso en la gestión de la información y conocimiento. ACIMED, 20(5), 42-55.*
- Fijalkowska, J. (2008). Review of guidelines for the intellectual capital statement – how to manage and communicate the company’s knowledge. *Portuguese Journal of Management Studies, XIII(3), 327-338.*
- Fischer, B. (2001). *Managing Innovation: an analysis of the literature. Midwest Business Administration Association Conference.* Faculty Research Grant for Academic Year 1999-2000
- Grant, R.M. (1991). The resource based theory of competitive advantage: implications for strategy formulation. *California Management Review, 33(3), 114-135.*
- Griffy-Brown, C. y Chun, M. (2007). *Aligning business strategies and IS Resources in Japanese SMEs: A Resource-Based View.*
- Hall, R. (1992). The strategic analysis of intangible resources. *Strategic Management Journal, (13), 135-144.*
- IIS (Institute Systems and Innovation Research), (2006). Patterns of Organizational Change in European Industry (PORCH). Ways to Strengthen the Empirical Basis of Research and Policy: Innovation Papers, No. 46. Karlsruhe, August.
- INEGI (2009). *Estadísticas históricas de México. Colección memoria. México.* Recuperado el 2 de noviembre de 2010, <http://inegi.com.mx>.
- Kinkel, S., Lay, G. and Wengel, J. (2004). Innovation: Mehr als Forschung und Entwicklung. Wachstumschancen auf anderen Innovationspfaden. In: Mitteilungen aus der Produktinnovationserhebung, No. Mai 2004.
- Lam, A. (2005). *Organizational Innovation*, Capítulo 5 en J. Fagerberg, D. Mowery y R. Nelson (eds.) *The Oxford Handbook of Innovation*, Oxford University Press, Oxford.
- Leedy, P. y Ellis, J. (2002). *Practical Research. Planning and Design.* (7ª ed).USA: Merrill Prentice Hall.
- Liao S. Fei, W. y Liu, C. (2008). “Relations between knowledge inertia, organizational learning and organization innovation.” *Technovation, 28(4), 183-194.*

- Liao, S. y Wu, C. (2010). System perspective of knowledge management, organizational learning, and organizational innovation. *Expert Systems with Applications*, 37(2),1096-1103.
- Madhoushi, M. y Sadati, A. (2010). Knowledge Management, Antecedent of Organizational Innovation and Competitiveness. *Proceedings of the European Conference on Intellectual Capital*, 391-398.
- Marshall, A. (1890). *Principles of Economics* (8th ed).
- McDermott, C. y Hansfield R.,(2000). Concurrent Development and Strategic Outsourcing: Do the rules change in Breakthrough Innovation? *Journal of High Technology Management Research*, 11(1), 35-57.
- Milam, M. (2001). *Knowledge management for higher education*. *ERIC Digest*. Recuperado el 13 de abril de 2010 en <http://www.eric.ed.gov>.
- Nelson, R.R. (1993), Why do firms differ, and how does it matter? *Strategic Management Journal*, (12), 61–74.
- Nogueira, F. y Marques C. (2008). Organizational innovation: Research into the information/training paths of decision-makers within Hospitals. *Portuguese Journal of Management Studies*, XIII(2), 237-354.
- Nonaka, I. (1991). The knowledge-creating company. *Harvard Business Review*, 69(6), 96-104.
- Nonaka, I. y Takeuchi, H. (1995). *The knowledge creating company*. Oxford: University Press, Oxford.
- Nonaka, I., Tomaya, R., Byosiere, P. (2003). *A theory of Organizational Knowledge Creation. Understanding the Dynamic Process of Creating Knowledge. Handbook of organizational learning and knowledge*. Oxford: University Press, Oxford.
- Nooteboom, B. (1999). Innovation, learning and industrial organization. *Cambridge Journal of Economics*. 23(2), 127–150.
- OCDE y Statistics Canada, (2004). Measuring Knowledge Management in the business sector. *First steps*. OCDE Publishing.
- OCDE (2009).OCDE *Reviews of Innovation Policy: Mexico*.
- OCDE y EUROSTAT, (2005). *Manual de Oslo. Guía para la recogida e interpretación de datos sobre innovación*. Grupo España: Tragsa. (Organización para la

- Cooperación y el Desarrollo Económico) (Oficina de Estadística de las Comunidades Europeas)
- OCDE y Scoreboard (2007). *OCDE Science, Technology and Industry: Scoreboard*. ISBN 978-92-64-03789-2 OCDE
- Ordoñez de Pablos, P. (2001). La gestión del conocimiento como base para el logro de una ventaja competitiva sostenible: la organización occidental versus japonesa. *Investigaciones Europeas de Dirección y economía de la Empresa*, 7(3), 91-108.
- Otero, L. (2006). *Gestión Pública: Desarrollo e Instrumentos*. España: Díaz de Santos.
- Pasquini, M. y Mendes M. (2009). Organizational Values and Innovative Organizational Knowledge Creation. *RAC, Curitiba*, 13(1), 36-56.
- Peluffo, M. y Catalán E. (2002). Gestión del Conocimiento y su aplicación al Sector Público. *Serie Manuales CEPAL/ILPES (Instituto Latinoamericano y del Caribe de Planificación Económica y Social)*, Naciones Unidas: Santiago de Chile (22).
- Peteraf, M. (1993). The cornerstone of competitive advantage: A resource based view. *Strategic Management Journal*, (14), 179-191.
- Pinto, J. et al. (2006). Análisis del énfasis en la innovación en la implantación del "Middle-Up-Down Management Model": Un estudio evolutivo en las empresas manufactureras del país vasco. Aspectos metodológicos y empíricos. *Estudios Gerenciales*, 22(101), 37-59.
- Sanidas, E. (2005). *Organizational Innovations and economic growth*. United Kingdom: Edward Elgar Cheltenham.
- Schienstock, G., Rantanen, E. y Tyni, P. (2009). Organizational innovations and new management practices: Their diffusion and influence on firms' performance. Results from a Finnish firm survey. Research Unit for Technology, Science and Innovation Studies (TaSTI). University of Tampere, Intangible Assets and Regional Economic Growth (IAREG) Working Paper 1.2.d
- Schoemaker, P. y Amit, R. (1994). The two schools of thought in resource based view: Definitions and implications for research, en Shrivastava, P., Huff, A. y Dutton, I. (1994). *Advances in Strategic Management Resource Based View*, 10, 3-33.
- Shaikh, J. (2004). Measuring and reporting of intellectual capital performance analysis. *The Journal of American Academy of Business* (March), 439-448.

- Spender, J.C. (1996), Making knowledge the basis of a dynamic theory of the firm, *Strategic Management Journal*, 17, 45-62.
- Tapscott, D. (1995). *La Economía Digital*. MacGraw Hill.
- Tejedor, B. y Aguirre, A. (1998). Proyecto Logos: investigación relativa a la capacidad de aprender de las empresas españolas. *Boletín de Estudios Económicos*, LIII (164), 231-249.
- Utterback, J. M. (1994), *Masteryng the dynamics of innovation*. Boston: Harvard Business School Press.
- Ventura, V. (1996). *Análisis dinámico de la estrategia empresarial: Un ensayo interdisciplinario*. Servicio de Publicaciones. Universidad de Oviedo.
- Wang, C.L. y Ahmed, P.K. (2003). Organizational Learning: a critical review. *The Learning Organization*, 10(1), 8-17.
- Wensley, A.; Cegarra-Navarro, J.; Cepeda-Carrión, G. y Leal Millán, G. (2011). How entrepreneurial actions transform customer capital through time_ Exploring and exploiting knowledge in an open-mindedness context. *International Journal of Manpower*, 32 (1), 132-150.