

LA GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO EN LAS EMPRESAS COOPERATIVAS¹

KNOWLEDGE MANAGEMENT IN COOPERATIVE ENTERPRISES

Meri Rocío Ruiz Cabezas²
 Angélica Margarita García Moreno³
 Mercedes Martínez Zabaleta⁴
 Carlos Ramón Vidal Tovar⁵

Resumen

El propósito de ésta investigación es describir la situación de las empresas cooperativas frente a la gestión del conocimiento, para lo cual se realizará un estudio de carácter descriptivo puesto que esto conlleva al análisis y descripción de una serie de indicadores que actualmente determinan la existencia de algunas formas de uso adecuado del conocimiento en las empresas, la forma como éstas han hecho la aplicación de los elementos de gestión del conocimiento, como el nivel educativo de los asociados, la creación o adquisición de conocimiento, uso de las herramientas para la gestión del conocimiento el manejo de la información interna y externa, la adaptación a las tics, entre otras variables. Este análisis conlleva a un reconocimiento de la importancia que tiene para el sector empresarial cooperativo la puesta en marcha de procesos de gestión del conocimiento para mejorar sus procesos de productividad y competitividad lo cual es directamente proporcional al desarrollo socioeconómico, aumento de recursos que brinden mayor bienestar social posible y por ende el mejoramiento de las condiciones de vida de a sus asociados y comunidades del área de influencia de éste. Entre los resultados se tiene que el sector cooperativo presenta una alta capacidad para la generación de conocimiento tácito entre sus asociados y empleados ya que pueden identificar sus mejores prácticas; sin embargo, no las tienen de una manera explícita por el desconocimiento de herramientas y medios claros, que permitan la codificación y almacenamiento del conocimiento dentro de la empresa. Se concluye que la adquisición del conocimiento en las empresas cooperativas encuestadas en Santa Marta, Ciénaga y Fundación son llevadas a cabo por medio de un facilitador corporativo.

Recibido: 5 de julio de 2020 /Evaluación: 10 de septiembre de 2020 / Aprobado: 12 de Diciembre de 2020

¹ Este artículo es resultado de la investigación “Incidencia de la Evolución de la Gestión del Conocimiento en las Empresas Cooperativas de los Municipios de la Zona Norte del Departamento del Magdalena

² Doctora en Ciencias (Mención: Gerencia), Magister en Recursos Humanos, Magister en Estrategia y Tecnologías para la Función Docente en la Sociedad Multicultural, Especialista en Ecología, Medio Ambiente y Desarrollo con énfasis en Educación Ambiental, Especialista en Formulación, Gerencia y Evaluación de Proyectos, Licenciada en Biología y Química. Universidad del Magdalena y Secretaria de Educación Distrital de Santa Marta. Santa Marta – Colombia. Docente investigadora en la Universidad Cooperativa de Colombia. ruimeri@gmail.com ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-2201-5062>

³ Doctora en Ciencias (Mención: Gerencia), Especialista en Enfermería, Enfermera. Universidad Simón Bolívar. Barranquilla – Colombia. ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-2474-4381> agarcia87@unisimonbolivar.edu.co

⁴ Magister Derecho y Ciencias Políticas, Especialista en Finanzas, Economista. Universidad Cooperativa de Colombia. Santa Marta – Colombia. mercemar10@yahoo.es

⁵ Doctor en Ciencias. Doctor en Educación. Magister en Ciencia y Tecnología de Alimentos. Universidad Popular del Cesar, Universidad de Santander. Valledupar -Colombia. ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-2316-7140> carlosvidal@unicesar.edu.co ; car.vidal@mail.udes.edu.co

Palabras clave: Gestión del conocimiento, herramientas para la gestión del conocimiento, competitividad, organizaciones, cooperativas.

Abstract

The purpose of this research is to describe the situation of versus cooperative enterprises knowledge management, for which there will be a descriptive study since this leads to the analysis and description of a series of indicators currently determine the existence of some forms of proper use of knowledge in business, way they have made the implementation of knowledge management elements, such as educational level of the members, the creation or acquisition of knowledge, use of tools for knowledge management management of internal and external information, adaptation the tics, among other variables. This analysis leads to a recognition of the importance to the cooperative business sector the implementation of knowledge management processes to improve their productivity and competitiveness process which is directly proportional to socioeconomic development, increased resources that provide more welfare possible social and thus improving the living conditions of their members and communities in the area of influence of this. Among the results we need the cooperative sector has a high capacity for the generation of tacit knowledge among its members and employees as they can identify their best practices, however do not have an explicit way by the lack of tools and clear means that allow the encoding and storage of knowledge within the company. It is concluded that the acquisition of knowledge in the cooperative companies surveyed in Santa Marta, Ciénaga and Fundación are carried out through a corporate facilitator.

Keywords: Knowledge management, tools for knowledge management, competitiveness, organizations, cooperatives.

Introducción

Desde hace varios años, diferentes autores han mostrado la importancia del papel del conocimiento o capital intelectual en el mundo de los negocios. Sólo recientemente se está produciendo un interés creciente acerca de la consideración del conocimiento como factor crucial de producción, esencial para la creación de una ventaja competitiva sostenible, pudiéndosele identificar como un activo empresarial.

El conocimiento como recurso es tan antiguo como la propia humanidad por lo que la sociedad del conocimiento ha llegado a considerarlo uno de los pilares del desarrollo de las organizaciones.

Actualmente se está dando la transición económica desde un contexto en el que la ventaja competitiva se fundamenta en la información, a otro en el que está basada en la creación de conocimiento; en este nuevo contexto, el éxito o fracaso de la mayoría de las empresas estará relacionado con su capacidad para, replantear y adaptar la lógica que soporta sus procesos y modelos de negocio a los cambios continuos que se producen, respondiendo a las necesidades de los clientes internos y externos con eficacia, eficiencia y efectividad. Además, los cambios vertiginosos de pensamiento y comportamiento humano, traen a colación que su aplicabilidad en la práctica cotidiana empresarial ha ido evolucionando hacia el enfoque del cliente (Briceño, Ruíz, Villalba, Castro, Vidal y Severiche, 2019; Castro, 2017), sin dejar de lado el uso de las TIC ya que

permiten una rápida accesibilidad a los mercados y usuarios finales con miras a la mejora de la gestión, la productividad y la competitividad de los negocios (Agredo, 2019).

Las empresas están enfocando sus esfuerzos en crear mayor "valor agregado" para sus clientes, esto requiere la capacidad de captar, interpretar y difundir las necesidades y deseos de los clientes en la organización más allá de la forma tradicional, por lo tanto, se requiere tiempo para adquirir conocimiento y lograr experiencia a partir de él.

También está creciendo la tendencia, dentro de los empleados, de retirarse cada vez más temprano en su vida laboral o de aumentar su movilidad entre empresas, lo cual ocasiona que el conocimiento se pierda; además, los cambios en la dirección estratégica de la empresa pueden causar pérdida de conocimiento en un área específica. Ante ello, la organización debe ejercer una cultura centrada en el compromiso de sus trabajadores, con técnicas y métodos que involucren las normativas socio laborales inmersas en la gestión de los recursos humanos (Paz, Castro y Pinto, 2019), esto de la mano con la comprensión y responsabilidad de los impactos generados por su actividad laboral en su realidad y entorno (Franco y Machado, 2020; Salas de Gómez, 2018).

Una decisión posterior que retome la orientación anterior puede requerir ese conocimiento, pero el empleado que lo posee puede ya no estar en la organización.

Las organizaciones que buscan posicionarse en los mercados emergentes en esta nueva sociedad del conocimiento del siglo XXI tienen como materia prima principal al conocimiento que impulsa una actividad económica fundamentalmente intelectual; además, este sector empresarial requiere la adopción de estrategias y de herramientas para dinamizar la transformación, recombinación creativa del conocimiento que conllevará a la generación de bienes y servicios innovadores, apoyándose en una buena gestión del conocimiento. Siendo una manera la elaboración de informes en donde se pueda reflejar su desempeño responsable (Hernández, Castilla y Morales, 2020).

Las empresas cooperativas de la zona norte del departamento del Magdalena son afectadas por los cambios y exigencias propias de la competitividad de los mercados emergentes; algunas de sus acciones empresariales se encuentran desarticuladas del uso de las tecnologías de la información y de la comunicación, bajo nivel competitivo y productivo respecto a las exigencias actuales; ante esta situación las diferencias competitivas las aportan los recursos intangibles: el capital intelectual.

Este tema es de gran relevancia porque permite la comprensión de cómo se están llevando a cabo las interrelaciones entre las personas, la tecnología el buen uso como aporte de herramientas tecnológicas en la creación, almacenamiento y distribución del conocimiento en la organización, generando interés para desarrollar acciones que conlleven a la puesta en marcha de procesos de gestión del conocimiento dentro y fuera de éstas y mejorar sus procesos de productividad y competitividad.

La gestión del conocimiento es de gran importancia en todos los ámbitos y roles del ser humano, conocerlo, valorarlo y aplicarlo son competencias importantes en la organización cooperativa, porque la llevarán a una mayor productividad y competitividad en el mercado.

Los procesos de gestión del conocimiento en las organizaciones han sido propuestos y desarrollados a nivel nacional e internacional a través de las exposiciones del conocimiento tácito y del conocimiento explícito, la relación entre gestión del conocimiento y la estructura organizativa dando relevancia al capital intelectual como motor y gran valor agregado a las organizaciones.

El desarrollo de esta investigación facilitará al sector empresarial contextualizarse con respecto a la gestión del conocimiento y entender que a través de ésta podrá responder a aspectos

críticos como son su adaptación, supervivencia y capacidad de competencia ante los drásticos cambios que están teniendo lugar; si se tiene en cuenta que la gestión del conocimiento comprende los procesos organizacionales que buscan la combinación de sinergias entre los datos y la capacidad de gestionar información determinadas por las tecnologías de la información y las capacidades creativas y de innovación de las personas.

Es el primer estudio investigativo en el contexto del sector cooperativo del norte del Departamento del Magdalena en relación con la gestión del conocimiento; éste adquiere gran relevancia porque permite la comprensión de cómo se están llevando a cabo las interrelaciones entre las personas, la tecnología, la organización cooperativa y el buen uso de la tecnología como aporte de herramientas tecnológicas en la creación, almacenamiento y distribución del conocimiento en la organización generando interés por parte de las organizaciones para desarrollar acciones que conlleven a la puesta en marcha de procesos de gestión del conocimiento dentro y fuera de éstas para mejorar sus procesos de productividad y competitividad.

Se hace necesario demostrar que gestionar el conocimiento en las empresas cooperativas de una manera sistemática permite establecer operaciones, procesos, o etapas, necesarias o requeridas, conllevando a un reconocimiento de la importancia que tiene para el sector empresarial cooperativo la puesta en marcha de procesos de gestión del conocimiento para mejorar sus procesos de productividad y competitividad lo cual es directamente proporcional al desarrollo socioeconómico, aumento de recursos que brinden mayor bienestar social posible y por ende el mejoramiento de las condiciones de vida de a sus asociados y comunidades del área de influencia de éstas.

Metodología

Para el desarrollo de esta investigación, en primera instancia se analizó la base de datos, proporcionada por la Cámara de Comercio⁷, se hizo la verificación en campo, de las empresas cooperativas, usando diferentes medios, vía telefónica, búsqueda en internet, visitas puerta – puerta, con el propósito de tener una información real en cuanto a la existencia y presencia de estas organizaciones en el mercado. Posteriormente a estas cooperativas se les aplicó una encuesta para lo cual hubo que desplazarse a los municipios de Fundación, Ciénaga, y Santa Marta ubicados en la zona norte del departamento del Magdalena.

El de la investigación es enfoque cuantitativo. La información obtenida de la aplicación del cuestionario se tabula y se representa en gráficas.

El diseño de la investigación es descriptivo porque muestra el comportamiento sin efectuar ninguna conjetura del hecho. (Chávez, 2004).

El contexto donde se desarrolló esta investigación está conformado, teóricamente, por una población de 214 Cooperativas⁸; previo a la determinación de la muestra se hizo la identificación y ubicación de cada una de las empresas y se encontró que el 82%, es decir, 175 empresas presentaron inconsistencia en su dirección y teléfono por lo tanto no fue posible su ubicación, solo el 18% equivalente a 39 empresas cooperativas se encontraron activas y se constituyeron en la muestra total para la aplicación de la encuesta: 24 organizaciones Cooperativas en el Distrito

⁷Entidad gremial privada, sin ánimo de lucro encargada de fomentar el desarrollo empresarial de la región, suministrar información comercial, y de manera especial cumple con la función pública de llevar el registro mercantil, el de las entidades sin ánimo de lucro y el registro único de proponentes; así como también certificar sobre los actos y documentos en ellos inscritos.

⁸ Según base de datos expedida por Cámara de Comercio en Santa Marta. 2010.

Turístico, Cultural e Histórico de Santa Marta; seis (6) en el municipio de Ciénaga y nueve (9) en el municipio de Fundación.

Como instrumento se diseñó una encuesta acorde con las necesidades. Se validó aplicándose al 10% de la muestra y con base en las dificultades encontradas en su resolución se hicieron los respectivos ajustes. Luego se procede a su aplicación al 100% de la muestra (39 empresas Cooperativas) lo que permitió determinar algunas características y la forma como se está manejando la gestión del conocimiento en estas organizaciones.

Se recolecta información primaria a través de la encuesta aplicada a los gerentes y representantes de los comités de educación. Para la recolección de información secundaria se estudian los documentos, libros relacionados con la gestión del conocimiento, y con la normatividad vigente para el sector solidario, estatutos y toda información impresa que contribuya al logro de los objetivos de este trabajo

Marco teórico

Evolución de la gestión del conocimiento

La teoría del conocimiento, la inteligencia, la epistemología y el aprendizaje ha transcurrido con la historia misma del hombre (González López, 2007). Los filósofos griegos han dejado un amplio legado, Aristóteles al referirse a los seres vivos deja en situación privilegiada al hombre ya que posee además de las funciones que el resto de los seres vivos, posee una propia que le hace distinto de los demás: el pensamiento. Considera las sensaciones y la imaginación como fuentes del conocimiento, manteniendo una postura empirista donde el individuo toma forma, materia y raciocinio. (Drucker, 1993), considera el conocimiento como motor de crecimiento de la economía de las regiones.

Entre los autores pioneros que trataron de forma sistemática el problema y su gestión en las organizaciones se encuentran: Thomas Kaulopaulos con "Corporate Instinct. Building a knowledge enterprise for the 21st Century"; Ikujiro Nonaka y Hirotaka Takeuchi con "The Knowledge – creating company: how japanese companies create the dynamics of innovation" y Dorothy Leonard – Borton con "Wellsprings of Knowledge".

En 1984 aparece, en el ámbito académico, la Teoría de Recursos y Capacidades de Wenderfel, la que se considera – al igual que la Learning Organization - precursora de la gestión del conocimiento; constituyen los antecedentes más influyentes que se conocen en la literatura, pues se centra en analizar los recursos y capacidades de las organizaciones como base para la formulación de su estrategia. La teoría basada en los recursos se encuadra dentro del denominado análisis estratégico, y produce un giro del exterior al interior de la organización en el momento de analizar su situación estratégica.

La evolución del pensamiento, las teorías gerenciales, el uso de herramientas que igualan las potencialidades de las empresas para competir en un mercado cada vez más cambiante y facilitan el tratamiento de una gran cantidad de información cada vez superior, hicieron que las organizaciones se dieron cuenta de que sus activos físicos y financieros no tenían la capacidad de generar ventajas competitivas sostenibles en el tiempo y que por lo tanto, era necesario enfocarse en el conocimiento; esta variable no había sido tomada en cuenta, como parte de los activos de la empresa, hasta ahora que se ha convertido en un elemento fundamental y decisivo en el desarrollo productivo empresarial, por lo que es prioritaria su gestión.

A partir de todos esos cambios comenzó a considerarse el conocimiento como el tercer factor de producción, además, de los hasta el momento reconocidos, el capital y el trabajo, teniendo en

cuenta que el valor agregado en los productos y servicios proviene de la inteligencia y el conocimiento humano, generando una nueva concepción del conocimiento como recurso impulsor de la economía (Bueno E. , 2003) considera el siglo XX como el siglo de la economía de la información, debido a que se han desarrollado nuevas capacidades tecnológicas para integrar las tecnologías de la información en el ciclo productivo: producción, y distribución de productos y servicios, como lo confirma (Seguí Mas & García Martínez, 2003), la sociedad del conocimiento donde estamos inmersos requiere de la participación para poder disponer más eficientemente de información y de comunicación entre sus miembros.

Gestión del conocimiento una estrategia empresarial

El desarrollo de capacidades, determinada por los intangibles, es la única forma de conseguir ventajas competitivas sostenibles, así mismo, el desarrollo de nuevos productos requiere conocimiento sobre las necesidades de los consumidores, nuevos descubrimientos científicos, nueva tecnología, mercadeo, (Macintosh, 1997) .

Los recursos y las capacidades se basan en la información y el conocimiento, por lo que no tienen límites definidos en cuanto a su capacidad de utilización. La información y el conocimiento son recursos para el desarrollo en las empresas cooperativas, el conocimiento ha llegado a ser el principal recurso estratégico en la nueva sociedad, la “Sociedad del Conocimiento”, resultado de procesos de evolución de los datos de información y del posterior proceso de aprendizaje.

Puede afirmarse (González, 2006) que las organizaciones se están enfrentando a grandes retos debido a la competencia con empresas extranjeras y los monopolios por los mercados emergentes, es por ello que cualquier cambio en el entorno debe generar cambio internos (Grant, 1996), ya que cuanto más dinámico sea el entorno de la empresa, más sentido tiene basar su estrategia en los recursos y capacidades internos y hacerlo frente a consideraciones de tipo externo, desde esta teoría el conocimiento es un factor que genera crecimiento y desarrollo económico, por transitividad la gestión del conocimiento se encuadra dentro de la misma, el aspecto más atractivo es que posibilita que las organizaciones entren en círculos virtuosos de aprendizaje e innovación, (Martín Rubio, 2003).

Por lo tanto según (Azúa, 2001) El papel de las empresas en la Nueva Economía es el de desarrollar marcos de convivencia en el que los talentos de los individuos se identifiquen de forma eficiente y se relacionen de forma adecuada con otros talentos de la organización y de sus agentes relacionados, se potencien mediante una adecuada gestión del conocimiento inherente a la propia organización, que incorporen de forma clara esos conocimientos a los procesos básicos de negocio de la empresa donde se generan sus principales fuentes de diferenciación frente a los competidores.

Es, en este proceso, donde se está jugando el papel a desarrollar por la gestión del conocimiento como factor de competitividad de las empresas, debido a que (Garvin, 1998), la gestión del conocimiento obtiene y comparte bienes intelectuales, con el objetivo de conseguir resultados óptimos en términos de productividad y capacidad de innovación de las empresas. Es un proceso que engloba generar, recoger, asimilar y aprovechar el conocimiento con vistas a obtener una empresa más inteligente y competitiva.

La gestión del conocimiento organizativo domina cada vez más el debate sobre las formas de agregación de valor y su impacto en el negocio. Las economías y los países desarrollados ponen cada vez más el acento en la administración de sus intangibles de valor y cómo éstos contribuyen a generar valor de negocio (Bueno E. , 2003). En este sentido, los procesos de formación y desarrollo profesional se orientan hacia la mejora de competencias para la innovación y su

articulación en modelos y sistemas de organización que a su vez se convierten en elementos diferenciadores para lograr un posicionamiento competitivo en los mercados, sin embargo y como ya se ha dicho las implicaciones para el aprendizaje organizacional que surgen de las dimensiones de la creación de conocimiento (Nonaka & Takeuchi, 1999); plantea que “Para que el conocimiento individual se convierta en conocimiento organizacional se requiere que ciertas acciones eleven el nivel ontológico del conocimiento, al pasar de los individuos a los grupos, y de los grupos a las organizaciones.” (Palacios Maldonado, 2000).

El desarrollo organizacional basado en la gestión permanente y continuada del conocimiento conlleva a tener empresas dinámicas y sostenibles en un contexto donde lo permanente es el cambio, por lo tanto la clave de la organización postmoderna sean – entre otras posibles – la comunicación, la información, el conocimiento y lo intangible, donde el hombre no puede ser reemplazado, pues, él es parte de una nueva lógica organizacional caracterizada por conglomerados de equipos innovadores y en la que el conocimiento, además del know-how, se fundamenta en las lecciones aprendidas del quehacer de las organizaciones y del surgimiento de nuevos análisis y posturas dentro de las teorías administrativas.

Modelos, técnicas y herramientas para diagnosticar la gestión del conocimiento en las organizaciones

Los procesos multidisciplinarios inherentes al estudio de la gestión del conocimiento suponen la existencia de diferentes perspectivas para el desarrollo y el estudio de los sistemas y modelos de gestión del conocimiento. A pesar de la existencia de incontables modelos para la gestión del conocimiento (El modelo de KPMG Consulting (Tejedor & Aguirre, 1998); Andersen; Balanced Scorecard (Kaplan & Norton, 1996); Technology Broker (Brooking, 1997); "la rotación del conocimiento" entre otros), la revisión de algunos de ellos y de la literatura especializada en este ámbito (Davenport & Prusak, 2001) (Davenport, De Long, & Beers, 1997) (Wiig, 1997); (Rivero, 2002) (Alavi & Leidener, 1999), nos permite agruparlos en tres tipos según el núcleo, los objetivos, la metodología, los participantes, etc.

El desarrollo de modelos organizativos basados en el conocimiento (Bueno E., 2002), su gestión y aprovechamiento ha experimentado, en los últimos años, importantes avances tanto en su conceptualización como en la formulación de propuestas metodológicas para orientar su implantación y asimilación, como en la construcción de herramientas.

Las herramientas representan forma en simplificada, resumida, simbólica, esquemática la gestión del conocimiento; delimitan alguna de sus dimensiones; permitir una visión aproximada; describir procesos y estructuras, orientar estrategias; aportar datos importantes; aparecieron los modelos de gestión del conocimiento (Sánchez, 2005).

Según (Mandl, Winkler, & Schnure, 2004).” Un Instrumento para la gestión del conocimiento es una acción técnica, mental u organizacional que inicia y/o apoya un proceso de gestión del conocimiento”, y considera que un diagnóstico para gestionar el conocimiento debe considerar la determinación y evaluación de los objetivos del conocimiento.

La empresa Arthur Andersen en conjunto con APQC (2002), han desarrollado un instrumento de evaluación y diagnóstico llamado KMAT (Knowledge Management AssessmentTool) que considera cuatro aspectos (liderazgo, cultura, tecnología y medición) que favorecen el proceso de administrar el conocimiento organizacional.

El autor (Bück, 2000), presenta en su libro “Le Management des Connaissances” una propuesta para la realización de un diagnóstico que contempla la revisión de los siguientes puntos:

Gestión y Organización de los Conocimientos, Gestión individual y colectiva del know-how, Gestión de los sistemas de información, Gestión de los sistemas de protección y seguridad, el uso de herramientas de escritorio permite desarrollar un estudio como el indicado.

Resultados y discusión

Los indicadores que se han tenido en cuenta para el análisis de los resultados en la presente investigación son: el tipo de organización cooperativa; el objeto de la organización; el conocimiento de procesos; la adquisición del conocimiento; el nivel educativo; el presupuesto asignado para la adquisición del conocimiento; motivación; y herramientas.

El contexto en el cual se llevó a cabo el proceso investigativo estuvo enmarcado en 24 organizaciones Cooperativas del Distrito Turístico, Cultural e Histórico de Santa Marta, seis (6) del municipio de Ciénaga y nueve (9) del municipio de Fundación.

Tipo de organización cooperativa

En Santa Marta, el 45,83% de las Cooperativas son de tipo especializado, un 37,50% Multiactivas y un 12,50% son de tipo Integral; en el 4,17% sus empleados no respondieron. En el municipio de Ciénaga el 83,33% de las empresas Cooperativas son de carácter multiactivas, el 16,67% restante, son del tipo especializada. En municipio de Fundación, el 22,22% de las entidades del sector Cooperativo pertenecen al tipo Integral, un 33,33% son de carácter Multiactivas, 33,33% son Cooperativas Especializadas y en el 11,11% sus empleados no respondieron.

Objeto de las organizaciones

En cuanto al objeto de las organizaciones cooperativas, los hallazgos fueron los siguientes:

- **Producción:** En el Distrito de Santa Marta, el 14,81% de las empresas cooperativas se dedica a la producción de bienes y servicios; en el municipio de Ciénaga, del total de empresas de este sector, se pudo observar que el 16,67%, desarrollan este tipo de actividades; mientras que, en el municipio de Fundación, no se hallaron empresas del sector cooperativo que ejerzan tal objeto.

- **Distribución de bienes y servicios:** Solamente en el Distrito de Santa Marta, existe esta modalidad empresarial entre las organizaciones cooperativas analizadas, y las cuales, representan el 18,52% del total analizado en esta ciudad.

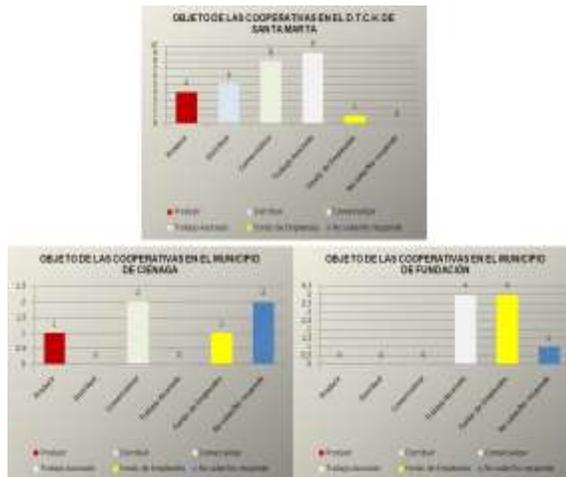
- **Comercialización de bienes y servicios:** En las ciudades de Santa Marta y Ciénaga el total de la muestra analizada de cooperativas, representan el 29,63% y 33,33%, para este objeto social, respectivamente.

- **Trabajo Asociado:** En cuanto a esta actividad, en el Distrito Turístico, Cultural e Histórico de Santa Marta, el 33,33% de las empresas cooperativas se identifican como de Trabajo Asociado; en el municipio de Ciénaga no se identificó cooperativa alguna con este objeto social; en el municipio de Fundación, el 44,44% de las empresas cooperativas desarrollan el presente objeto social.

- **Fondo de Empleados:** En cuanto al presente objeto social, en la ciudad de Santa Marta el 3,70% ejercen esta actividad; en el municipio de Ciénaga sólo el 16,67%, mientras que, para el municipio de Fundación, es el 44,44% de las empresas cooperativas quienes desarrollan este objeto social; no obstante lo anterior, se observa como en los municipios de Ciénaga y Fundación, un 33,33% y un 11,11%, respectivamente, se abstuvieron de responder este interrogante, ya sea por desconocimiento o por olvido.

Resulta importante anotar, que algunas empresas cooperativas desarrollan más de un objeto social, razón.

Gráfica 1. Objeto de las cooperativas del Distrito de Santa Marta



Fuente: Ruiz, M. Martínez, M. 2011

Conocimiento de procesos

En cuanto al conocimiento de los procesos que se desarrollan en la empresa Cooperativa: en la ciudad de Santa Marta, el 66,67% de los encuestados (16 Cooperativas) estableció el conocer dichos procesos, un 4,17% (1 Cooperativa) respondió negativamente y el 29,17% (7 Cooperativas) no respondieron; en el municipio de Ciénaga, en el 83,33% (5 Cooperativas) de las Cooperativas analizadas los funcionarios expresaron conocer los procesos que en ellas se desarrollan, el 16,17% (1 Cooperativa) no respondieron; en Fundación, el 100% (9 Cooperativas) de los encuestados, estuvieron de acuerdo en afirmar que conocen los procesos que se desarrollan en sus respectivas empresas.

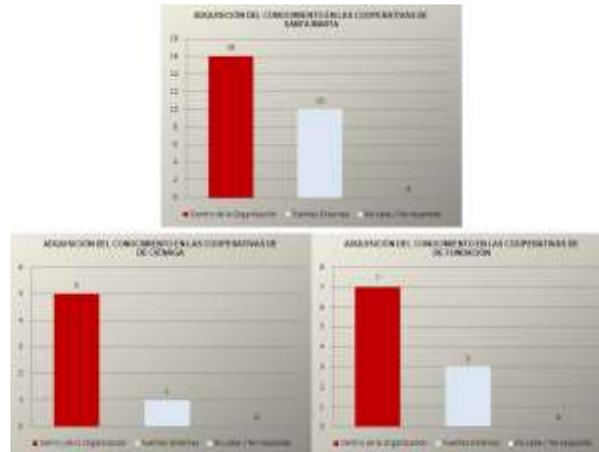
Adquisición del conocimiento

La adquisición puede darse por capacitación interna o por fuentes externas, en este orden de ideas, se pudo conocer, que, en las tres ciudades, pese a que combinan estos dos métodos, el de mayor utilización es el del facilitador corporativo, es decir, personas que ya han recibido la misma capacitación y por ende se convierten en multiplicadores del conocimiento.

Los resultados muestran como en la ciudad de Santa Marta el 61,54%; en el municipio de Ciénaga, el 83,33% en Fundación, el 70% de las empresas cooperativas utilizan la fuente interna para los procesos de capacitación.

De otro modo, se puede indicar, que el 38,46% para las cooperativas de Santa Marta, el 16,67% en Ciénaga y el 30% en el municipio de Fundación, se valen de facilitadores externos.

Gráfico 2. Adquisición del conocimiento



Fuente: Ruiz, M. Martínez, M. 2011

Nivel educativo

Desde el punto de vista educativo del talento humano, los resultados obtenidos fueron:

Bachillerato. De acuerdo a los resultados, tanto en la ciudad de Santa Marta como en el municipio de Ciénaga, en las cooperativas el 33,33% del talento humano y asociados son bachiller; en el municipio de Fundación esta relación es del 53,33%.

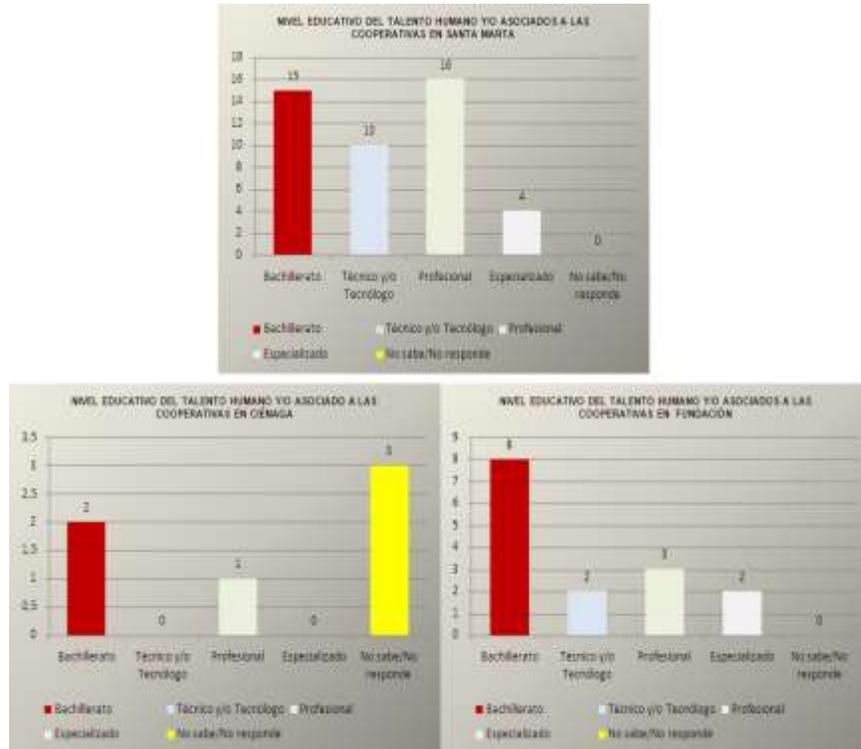
Técnico y/o Tecnólogo. En este nivel de formación, en el 22,22% de las cooperativas de Santa Marta existe personal técnico y/o tecnológico; en el municipio de Ciénaga no se halló personal en este nivel; en el caso del municipio de Fundación, el 13,33% de las cooperativas cuentan con personal técnico y/o tecnológico en este nivel de formación.

Profesional. En este nivel, en la ciudad de Santa Marta, el 35,56% de las organizaciones cooperativas cuentan con funcionarios y asociados profesionales; en Ciénaga solo el 16,67% de las cooperativas tienen profesionales como asociados o como trabajadores; en Fundación, esta cifra corresponde al 20% del total de las cooperativas existentes.

Especializado. En materia de la tenencia de personal especialista, se observa que en la ciudad de Santa Marta el 8,89%, y en el municipio de Fundación el 13,33% de las empresas analizadas cuentan con personal especializado; en el municipio de Ciénaga las organizaciones encuestadas no registran personal en este nivel académico;

No sabe/No responde. Sólo en el municipio de Ciénaga se abstuvieron de contestar este interrogante siendo la cifra de empresas del 50% del total estudiado en esta ciudad.

Gráfica 3. Nivel educativo



Fuente: Ruiz, M. Martínez, M. 2011

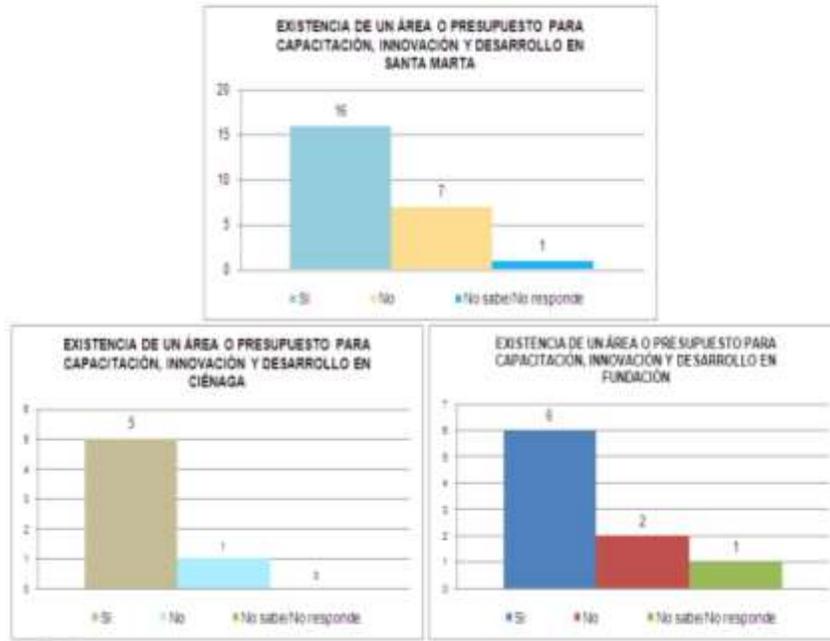
Destinación de presupuesto

En el contexto de la existencia de un área o presupuesto destinado a los procesos de capacitación, innovación y desarrollo, se logró conocer que el 66,67% de las organizaciones cooperativas de la ciudad de Santa Marta, en el municipio de Ciénaga, el 83,33% y en el municipio de Fundación, el 66,67% tienen destinado ya sea un área o un rubro del presupuesto para tal fin.

En este mismo orden de ideas, en la ciudad de Santa Marta, el 4,17% y en el municipio de Fundación el 11,11% de los encuestados no respondieron a la pregunta.

Asimismo, puede observarse como en las tres ciudades analizadas existen entidades del orden cooperativo que no llenan este requisito, como es el caso de Santa Marta donde el 29,17%, en el municipio de Ciénaga, el 16,67% y en el municipio de Fundación el 22,22% no posee un área o presupuesto destinado para la capacitación, la innovación y el desarrollo de nuevos procesos.

Gráfica 4. Destinación de presupuesto

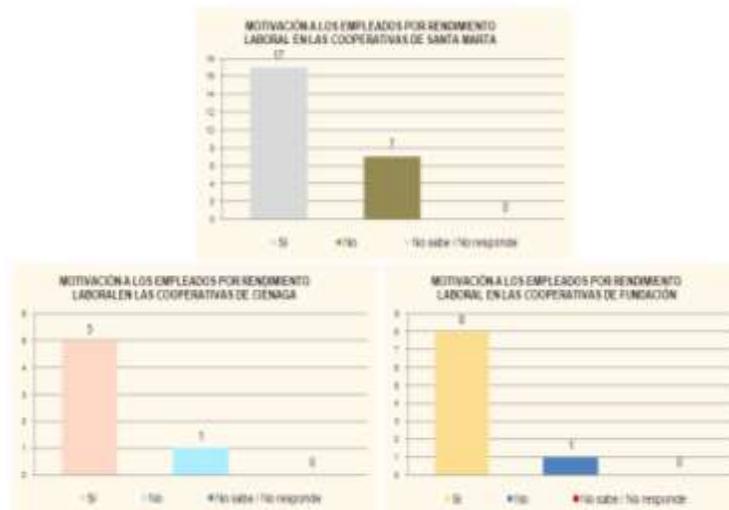


Fuente: Ruiz, M. Martínez, M. 2011

Motivación

Uno de los aspectos de suma importancia en el campo laboral de cualquier empresa, es la motivación que se le brinde a los empleados con base en su rendimiento laboral, en este aspecto, se logró conocer, que en el 70,83% de las empresas cooperativas del Distrito de Santa Marta, actualmente, se adelantan actividades que motivan a sus empleados, frente a un 29,17% de cooperativas que no realizan reconocimiento alguno por parte de las directivas que genere motivación al trabajador; en el municipalidad de Ciénaga, el 83,33% de las cooperativas expresan que motivan al trabajador a través del reconocimiento de sus labores, y tan sólo en el 16,67% no se hace reconocimiento alguno; en el municipio de Fundación, el 88,89% de las cooperativas motivan a sus trabajadores por el desempeño de sus labores; el 11,11% no lo hace.

Gráfica 5. Motivación



Fuente: Ruiz, M. Martínez, M.2011

Herramientas

En cuanto a las herramientas utilizadas para la gestión del conocimiento en las empresas Cooperativas, fueron organizadas en tres grandes grupos como lo son los Repositorios Centralizados, los Repositorios Distribuidos y los Métodos para Distribuir la Información:

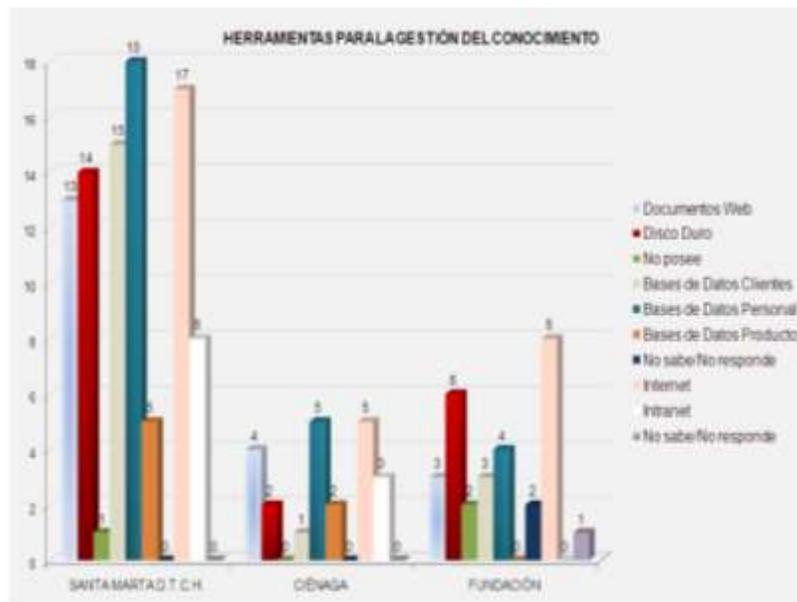
Repositorios Centralizados: Los documentos Web: usados por el 46,43% de las Cooperativas de Santa Marta, el 66,67 de las Cooperativas de Ciénaga y el 27,27% de las Cooperativas de Fundación. Disco Duro es usado en Santa Marta, por el 50% de las Cooperativas; en Ciénaga el 33,33% de las organizaciones y el 54,55% de las Cooperativas en Fundación.

Los repositorios distribuidos: las Bases de Datos (de clientes, de personal y de productos), la Base de Datos del Personal de la empresa, es utilizada por el 47,37% de las Cooperativas de Santa Marta, el 62,50% de Ciénaga y el 44,44% de Fundación; la Base de Datos de Clientes, la cual es utilizada por el 39,47% de las Cooperativa en Santa Marta, el 12,50% de Ciénaga y el 33,33% de Fundación. La menos utilizada es la Base de Datos de Productos el 13,16% de las Cooperativas de Santa Marta y el 25% de Ciénaga, en el municipio de Fundación, de acuerdo con la información suministrada no utiliza esta herramienta. No obstante, en el 22,22% de las Cooperativas de Fundación no respondieron el interrogante.

La Internet y la Intranet como canales de distribución y/o comunicación, hacen parte de los métodos de distribución, la Internet es el de mayor uso en las tres ciudades, especialmente, en el municipio de Fundación, donde el 88,88% de las empresas Cooperativas lo utiliza; seguido por las organizaciones en la ciudad de Santa Marta, con un 68% y Ciénaga con el 62,50%; en cuanto a la Intranet, es en las Cooperativas de la ciudad de Ciénaga donde más se utilizan, es decir, el 37,50% de éstas; seguida por las empresas Cooperativas del Distrito de Santa Marta, con el 32%.

Teniendo en cuenta que el recurso información es tan importante como los demás recursos de las organizaciones, surge entonces, la importancia de la Internet como medio no sólo de comunicación, sino como herramienta fundamental para la gestión del conocimiento; en este aspecto, al ser indagadas las empresas del sector cooperativo se halló que en la ciudad de Santa Marta, la internet es utilizada para el desarrollo de múltiples actividades como búsqueda de información, datos y conocimientos en un 37,04% de las empresas, realizar transacciones comerciales, en el 14,81%, Comunicación con otras empresas del sector solidario, el 25,93% y para tener comunicación con todos los asociados en un 22,22% de las cooperativas.

Gráfica 6. Herramientas utilizadas para la gestión del conocimiento en las Cooperativas estudiadas.



Fuente: Ruiz, M. Martínez, M. 2011

En el municipio de Ciénaga, la dinámica del uso de la Internet se desarrolla en la búsqueda de información, datos y conocimientos, y la comunicación con otras empresas del sector en 31,25%, respectivamente; para realizar transacciones comerciales en un 25% de estas empresas y para un 12,50% con el propósito de comunicarse con los asociados.

En el municipio de Fundación, el 50% de las empresas cooperativas utilizan la Internet para buscar información, datos y conocimientos; mientras que el realizar transacciones comerciales y tener comunicación con otras empresas del sector se realizan en el 22,22% de las empresas, respectivamente; para el desarrollo del proceso de comunicación con los asociados, se da en el 5,56% de las entidades de este sector económico.

Conclusiones

Las empresas cooperativas están claramente definidas respecto al tipo de organización al cual aplican.

El desconocimiento u olvido por parte de algunos empleados, sobre el objeto del conocimiento de las empresas cooperativas objeto de este estudio, es un indicador de fallas en la comunicación interna.

Los procesos de conocimiento desarrollados en las empresas cooperativas objeto de esta investigación son claramente identificados por los empleados encuestados, esto se constituye en un factor positivo para el manejo de información en la empresa.

La adquisición del conocimiento en las empresas cooperativas encuestadas en Santa Marta, Ciénaga y Fundación generalmente la realizan a través de un facilitador corporativo, es decir, se valen de un empleado que previamente capacitado multiplica el conocimiento adquirido en sus compañeros.

Esta estrategia es bastante utilizada, ahorra costos de desplazamiento de los empleados fuera de la empresa; igualmente, tiene desventajas representadas en la falta de contacto directo de los empleados con la información y el conocimiento proveído por fuentes externas; los pocos cambios relacionados con la adquisición del conocimiento son muy tímidos y de bajo impacto en el desarrollo social.

Por lo general, y de acuerdo a los conocimientos adquiridos, las empresas que no motivan a sus funcionarios por las labores realizadas, conllevan a su desmotivación frente a su trabajo, lo que puede desarrollar una baja en la eficiencia, eficacia, productividad y competitividad de la empresa.

En cuanto a la utilización de las herramientas se hace muy tímidamente en algunos procesos de las empresas cooperativas. La investigación muestra subutilización de estos instrumentos, no están generando valor agregado en los procesos de adquisición de conocimiento; no se demuestra el aprovechamiento de las TIC en el fortalecimiento de procesos educativos y formativos que conlleven al mejoramiento académico y apropiación de habilidades y competencias.

Estas herramientas podrían ser aprovechadas para mediatizar procesos de formación en los empleados, que en su mayoría son bachilleres, y llevarlos a un nivel académico superior; teniendo en cuenta que las empresas cooperativas por ley xxxx deben asignar recursos económicos para cualificar a sus empleados y asociados.

Referencias bibliográficas

- Alavi , M., & Leidener, D. (1999, (1999). «Knowledge management systems: issues, challenges and benefits». *Communications of the Association for Information Systems* [en línea]. Vol. 1. Atlanta: Association for Information Systems <). Knowledge management systems: issues, challenges and benefits. *Communications of the Association for Information Systems*. Retrieved from <http://cais.isworld.org/articles/1>
- Agredo Satizábal, F. (2019). Impacto de las TIC en la competitividad empresarial soportada por un modelo de educación digital. *Enfoque Disciplinario*, 4(1), 37-50. Recuperado a partir de <http://enfoquedisciplinario.org/revista/index.php/enfoque/article/view/20>
- Azúa, S. (2001). El futuro de la gestión del conocimiento. In A. L. Arbonés, *Como evitar la miopía en la Gestión del Conocimiento* (p. 457). Díaz de Santos y Cluster Conocimiento.
- Brooking, A. (1997). *El capital intelectual, el principal activo de las empresas del tercer milenio*. Barcelona : Paidós Ibérica, S.A.

- Briceño, L., Ruiz, M., Villalba, V., Castro, A., Vidal, C. y Severiche, C. (2019). Elementos de la gerencia del siglo XXI: una fundamentación desde la bioética y el liderazgo. En Martínez, E.; Antúnez, A.; Luna, J.; Meriño, V., Martínez, C. y Rincón, I. *Gestión del Conocimiento. Perspectiva Multidisciplinaria* (Vol. 12, p. 277-296). Colombia: Fondo Editorial Universitario de la Universidad Nacional Experimental Sur del Lago Jesús María Semprúm <https://repositorio.cuc.edu.co/handle/11323/5114>
- Bück, J.-Y. (2000). *Gestión del Conocimiento*. Madrid: Asociación Española de Normalización y Certificación.
- Bueno, E. (1998). El Capital Intangible como Clave Estratégica en la Competencia Actual. *Boletín de Estudios Económicos*, 207-229.
- Bueno, E. (2002). Gestión del Conocimiento: desarrollos teóricos y aplicaciones. In E. Bueno, *Enfoques principales y tendencias en Dirección del Conocimiento” (Knowledge Management)*. Cáceres: la Coria.
- Bueno, E. (2003). *Gestión del conocimiento, aprendizaje y capital intelectual*. Madrid: Club Intellect.
- Castro Alfaro, A. F. (2017). El coaching como puntos de fortalecimiento del profesionalismo del docente. *Enfoque Disciplinario*, 2(1), 15-22. Recuperado a partir de <http://enfoquedisciplinario.org/revista/index.php/enfoque/article/view/14>
- Chávez, N. (2004). *Introducción A la investigación Educativa*. Maracaibo: ARS GRAFICS.
- Davenport, T., & Prusak, L. (2001). *Working Knowledge: How Organizations Manage What They Know*. Estados Unidos: Harvard Business School Press.
- Davenport, T., De Long, D., & Beers, M. (1997). [http:// www.providersedge.com/docs/km_articles/Building_Successful_KM_P](http://www.providersedge.com/docs/km_articles/Building_Successful_KM_P). Retrieved enero 20, 2011
- Drucker, P. (1993). *Post-capitalist Society*. Oxford: Butterworth-Heinemann.
- Garvin. (1998). In C. por, B. Colina, E. Petit, & L. Gutiérrez, *Gestión de conocimiento para liberar el poder de la innovación como fuente de ventajas competitivas en las organizaciones*. Caracas: Espacios v.27 n.3 jul. 2006 Scielo.
- Franco-Blanco, Liliana y Machado-Licon, jhorquis. (2020). Responsabilidad Social Universitaria: formación, investigación y cooperación como estrategias de desarrollo sostenible. Experiencias significativas en Instituciones de Educación Superior en Cartagena de Indias - Colombia . En Meriño, V., Martínez, E., & Martínez, C. (Ed.) .*Gestión del Conocimiento. Perspectiva Multidisciplinaria”*. Vol. 26, Año 2020, , Pág. 461-477. Santa Bárbara – Zulia - Venezuela: Fondo Editorial Universitario de la Universidad Nacional Experimental del Sur del Lago de Maracaibo Jesús María Semprúm. <https://www.cedinter.com/review/gestion-del-conocimiento-perspectiva-multidisciplinaria-volumen-26/>
- González López, C. (2007, agosto 1). *Fundamentos del Aprendizaje Organizacional*. Retrieved marzo 12, 2011, from Blog. Psicología Organizacional: <http://estudiantespsicologiaorganizacional.blogspot.com/2007/08/aprendizaje-organizacional.html>
- González, M. R. (2006). *El negocio es el conocimiento*. Madrid: Díaz de Santos.
- Goñi, J. (2007). El Trabajo en Red y la generación de valor. *Harvard Deusto business riview*, 58-63.
- Grant, R. M. (1996). Toward a knowledge-based theory of the firm. *Strategic Management Journal, Volume 17,*, 109-122.Hernández-Royett, J., Castilla-Morales, N. y Morales, D. (2020). Reportes de información de las empresas pertenecientes a la zona portuaria de

- la ciudad de Cartagena de Indias año 2017 en Business Intelligence Big Data y Contabilidad Tridimensional ISBN: 978-958-8553-95-5 413 Capítulo XXXVI
- Kaplan, R., & Norton, D. (1996). *Cómo utilizar el cuadro de mando integral*. Barcelona: Gestión 2000.
- Macintosh, A. (1997). "Position Paper on Knowledge Management", *Artificial Intelligence Applications Institute*. University of Adinburgh.
- Mandl, H., Winkler, K., & Schnure, K. (2004). *Einleitung ins organisationale Wissensmanagement - Instrumente*. Alemania: InWEnt – Capacity Building International.
- Martín Rubio, I. (2003). *Evolución de la gestión del conocimiento hacia la creación de valores. Estudio de caso*. Vigilancia tecnológica, Aula abierta.
- Nonaka, I., & Takeuchi, H. (1999). *La organización creadora de conocimiento. Cómo las compañías japonesas crean la dinámica de la innovación*. (M. Hernández Kocka, Trans.) México: Oxford University Press.
- Palacios Maldonado, M. (2000). Aprendizaje Organizacional. Conceptos, Proceso y Estrategias. *Hitos de Ciencias Económico Administrativa*, 55.
- Paz Marcano, A., Castro, A. y Pinto, E. (2019). Responsabilidad social interna como estrategia de calidad de vida en empresas petroquímicas de Venezuela. En Paz, A. y Paz, U. *Organizaciones vinculantes. Nuevos desafíos en la gerencia global* (Vol. 1, p. 1). Colombia: Pragmática Editores
https://www.researchgate.net/publication/350567636_Responsabilidad_social_interna_como_estrategia_de_calidad_de_vida_en_empresas_petroquimicas_de_Venezuela
- Rivero, S. (2002). Claves y pautas para comprender e implantar la gestión del conocimiento: un modelo de referencia Las Arenas. *SOCINTEC*.
- Salas de Gómez, N. M. (2018). Desarrollo social de la nueva PDVSA: una mirada desde la perspectiva cualitativa - Primera Parte. *Enfoque Disciplinario*, 3(1), 18-47. Recuperado a partir de <http://enfoquedisciplinario.org/revista/index.php/enfoque/article/view/11>
- Sánchez, M. (2005). Breve inventario de los modelos para la gestión del conocimiento en las organizaciones. *ACIMED*, 6.
- Seguí Mas, E., & García Martínez, G. (2003, Mayo 23). *Aproximación a la gestión del conocimiento y del capital intelectual en las organizaciones de la economía social*. Retrieved Noviembre 17, 2012, from Encuentro Nacional de Institutos y Centros Universitarios de Investigación en Economía Social: <http://www.redenuies.org/encuentro/comunicaciones/seg>
- Tejedor, & Aguirre. (1998). *Modelos de gestión del conocimiento KPMG Consulting*. España: Fundación Iberoamericana del conocimiento.
- Wiig, K. (1997). Integrating Intellectual Capital and Knowledge Management. *Long Range Planning*, 30(3):372.