

**GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO, APRENDIZAJE
ORGANIZACIONAL, INNOVACIÓN Y COMPETITIVIDAD EN
LAS EMPRESAS SOCIALES DEPARTAMENTO DEL
ATLÁNTICO, CASO: FUNDACIÓN PROMIGAS**

Nombre de los estudiantes:

**BERMUDEZ SÁNCHEZ AMADO NERVO
GUTIÉRREZ VEGA DEIFILIA**

**Trabajo de investigación como requisitos para optar al título de:
MAESTRÍA EN DESARROLLO Y GESTIÓN DE EMPRESAS SOCIALES**

Tutores:

**JESÚS GARCÍA GUILIANY
LINDA ARLEN PALACIOS VÁQUEZ
LEONARDO PACHECO TRUJILLO**

RESUMEN

La presente investigación es un estudio de caso que centra su atención en analizar la gestión del conocimiento, el aprendizaje organizacional, Innovación y la competitividad de las empresas sociales en el departamento del Atlántico. Para el inicio de esta investigación se consultaron fuentes de estudios relacionadas especialmente con el aprendizaje colectivo y organizativo de las empresas, en las que resaltamos los estudios de, L Aja Quiroga – Acimed (2002), “Gestión de información, gestión del conocimiento y gestión de la calidad en las organizaciones”; en donde se examinó la gestión del conocimiento, como proceso de identificación, captura, organización y diseminación de los datos claves y la información necesaria para ayudar a las organizaciones a responder a las necesidades de los clientes, buscando la perpetuación y la materialización de su potencial.

Seguido del estudio de Pérez-Soltero et. al (2013)” quienes realizan “Un diagnóstico de la gestión del conocimiento en las pymes del sector restaurantero para identificar áreas de mejora en sus procesos productivos ciudad de México” en dónde se concluye que entre las principales barreras se encuentran: la resistencia al cambio; bajo nivel de conocimiento en el uso de tecnologías por parte de algunos miembros de la organización; dificultad para aceptar un plan estratégico donde se vea incluida la GC; y resistencia para documentar las buenas prácticas.

Y finalmente, “Determinantes de la capacidad de absorción empresarial”, de la U. Antioquia (2013-2015) En la que se logra identificar la manera como el conocimiento puede ser gestionado dentro de las organizaciones para promover la generación de ideas nuevas y útiles, reconociendo que la puesta en marcha de prácticas concretas de gestión del conocimiento fomenta el ambiente organizacional, proporciona recursos y desarrolla procesos que promueven la creatividad y facilitan el proceso de innovación

El objetivo de ésta investigación se centró en analizar la gestión del conocimiento, el aprendizaje organizacional, la Innovación y la competitividad de las empresas sociales en el departamento del Atlántico. Caso: Fundación Promigas; bajo el enfoque cuantitativo, con diseño no experimental y de tipo descriptivo-explicativo; El descriptivo-explicativo de acuerdo con Méndez (1998) permitió realizar una interpretación de las variables, objeto de investigación, mediante una sistematización y análisis de la información, tarea que condujo a una mejor descripción de las diferentes características propuestas en el estudio investigativo.

En concordancia con lo anterior, la indagación documental posibilitó establecer referente teóricos, conceptuales y empíricos que respaldan la investigación, La hermenéutica facilitó el contraste de los testimonios con registros documentales, mediante la técnica del análisis de contenido. La población, objeto de investigación está compuesta por directivos, asociados y funcionarios de primer nivel, con un muestreo no probabilístico, discrecional; Según (Cuesta, 2009). la estructuración del cuestionario se formularon preguntas en escala Likert, las cuales se calificaron de 0 a 4, donde (0) es de menor importancia y (4) indica mayor importancia y se utilizó como herramienta de apoyo para su sistematización el Software SPSS.

En los resultados obtenidos se pudo inferir que, el conocimiento que posee una organización puede convertirse en una fuente de ventaja competitiva

sostenible mediante el despliegue de una efectiva estrategia de gestión del conocimiento, que permita, aunado a un proceso de aprendizaje organizacional originar acciones innovadoras para generar productos, servicios, procesos y sistemas de gestión que optimicen los recursos y capacidades de las empresas.

En conclusión, Gestión del conocimiento e innovación social es un proceso de aprendizaje que hace énfasis en el rol de lo humano para determinar cómo la empresa puede acumular capacidad innovativa, donde se relacionan fuertemente el conocimiento y las relaciones entre los trabajadores, para que, finalmente se pueda generar transformación empresarial y social en pro de la competitividad de las empresas sociales.

Palabras clave: Gestión del Conocimiento, Aprendizaje organizacional, Innovación, Competitividad

ABSTRACT

This research is a case study that focuses on analyzing knowledge management, organizational learning, innovation and the competitiveness of social enterprises in the Atlantic department. For the start of this research, sources of studies related especially to the collective and organizational learning of companies were consulted, in which we highlight the studies by, L Aja Quiroga - Acimed (2002), "Information management, knowledge management and management of quality in organizations "; where knowledge management was examined, as a process of identifying, capturing, organizing and disseminating key data and the information necessary to help organizations respond to customer needs, seeking to perpetuate and realize their potential .

Followed by the study by Pérez-Soltero et. al (2013) "who carry out" A diagnosis of knowledge management in SMEs in the restaurant sector to identify areas for improvement in their production processes in Mexico City "where it is concluded that among the main barriers are: resistance to change ; low level of knowledge in the use of technologies by some members of the organization; Difficulty accepting a strategic plan where CG is included; and resistance to document good practice.

And finally, "Determinants of business absorption capacity", from the U. Antioquia (2013-2015), in which it is possible to identify how knowledge can be managed

within organizations to promote the generation of new and useful ideas , recognizing that the implementation of specific knowledge management practices fosters the organizational environment, provides resources and develops processes that promote creativity and facilitate the innovation process

The objective of this research focused on analyzing knowledge management, organizational learning, innovation and the competitiveness of social enterprises in the department of Atlántico. Case: Promigas Foundation; under the quantitative approach, with a non-experimental and descriptive-explanatory design; The descriptive-explanatory according to Méndez (1998) allowed an interpretation of the variables, object of investigation, by means of a systematization and analysis of the information, a task that led to a better description of the different characteristics proposed in the research study.

In accordance with the above, documentary research made it possible to establish theoretical, conceptual and empirical references that support the research. Hermeneutics facilitated the contrast of testimonies with documentary records, using the technique of content analysis. The population under investigation is made up of top-level managers, associates and officials, with a non-probability, discretionary sampling; According to (Cuesta, 2009). The structuring of the questionnaire included questions on a Likert scale, which were rated from 0 to 4, where (0) is less important and (4) indicates greater importance and the SPSS Software was used as a support tool for its systematization.

In the obtained results, it could be inferred that the knowledge that an organization possesses can become a source of sustainable competitive advantage by means of the deployment of an effective knowledge management strategy that allows, together with an organizational learning process, to originate innovative actions to generate products, services, processes and management systems that optimize the resources and capabilities of companies.

In conclusion, Knowledge management and social innovation is a learning process that emphasizes the role of the human to determine how the company can accumulate innovative capacity, where knowledge and relationships between workers are strongly related, so that, finally business and social transformation can be generated in favor of the competitiveness of social companies.

Key words: Knowledge Management, Organizational learning, Innovation, Competitiveness

REFERENCIAS

1. Aja Quiroga, Lourdes. (2002). Gestión de información, gestión del conocimiento y gestión de la calidad en las organizaciones. *ACIMED*, 10(5), 7-8. Recuperado en 27 de mayo de 2020, de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1024-94352002000500004&lng=es&tlng=es.
2. Amin, A. (2009). Locating the social economy. The social economy. International perspectives on economic solidarity (pp. 3-21). London: Zed books. [https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=qBFjDgAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT5&dq=%22Amin,+A.+\(2009\).+Locating+the+social+economy.+The+social+economy.+International+perspectives+on+economic+solidarity+\(pp.+3-21\).+London:+Zed+books.%22&ots=jWvmg6pWf9&sig=NJm-qzFukGgHL8e40Dz48S8jRiY#v=onepage&q&f=false](https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=qBFjDgAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT5&dq=%22Amin,+A.+(2009).+Locating+the+social+economy.+The+social+economy.+International+perspectives+on+economic+solidarity+(pp.+3-21).+London:+Zed+books.%22&ots=jWvmg6pWf9&sig=NJm-qzFukGgHL8e40Dz48S8jRiY#v=onepage&q&f=false)
3. Ahmed, P.; A.Y.E. Loh, y M. Zairi, (1999) Cultures for continuous improvement and learning, doi: 10.1080/0954412997361, Total Quality Management, 10 (4-5), 426-434. <https://doi.org/10.1080/0954412997361>
4. Alavi, M.; Leidner, D.E. (1999). Sistemas de gestión del conocimiento: problemas, retos y beneficios. En Revista Comunicaciones del AIS, vol. 1, No. 5, pp. 1-35. <https://hdl.handle.net/20.500.12640/1482>
5. Alavi, M.; Leidner, D. E. (2001). Revisión: gestión del conocimiento y sistemas de gestión del conocimiento: fundamentos conceptuales y temas de investigación. *MIS Quarterly*, vol. 25, N° 1, págs. 107-136. DOI: 10.2307/3250961
6. Andreu, R.; Sieber, S. (1999). La gestión integral del conocimiento y del aprendizaje. *Economía Industrial*, No. 326, pp. 63-72. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=140115>
7. Alegre Vidal, J. (2004). La gestión del conocimiento como motor de la innovación: lecciones de la industria de alta tecnología para la empresa. Publicaciones de la Universidad Jaume I. Libro

8. Austin, J., Gutiérrez, R., Olgiastri, E & Reficco, (2006). Gestión efectiva de emprendimientos sociales. Lecciones extraídas de empresas y organizaciones de la sociedad civil iberoamericana. Un proyecto de investigación colectiva de la SEKN. México: Planeta._ libro
9. Azzellini, D. (2009). Venezuela's solidarity economy: collective ownership, expropriation and workers self-management. Working USA: The Journal of Labor and Society, volume 12. pp. 171-191.
<https://doi.org/10.1111/j.1743-4580.2009.00228.x>
10. Bueno. E. (1999). La gestión del conocimiento: Nuevos perfiles profesionales. Madrid. Catedrático de Economía de la empresa de la UAM y Presidente de Euroforum Escorial
[https://doi.org/10.1016/s1135-2523\(12\)60105-1](https://doi.org/10.1016/s1135-2523(12)60105-1)
11. Bueno. E. (2008). Génesis, conceptos y desarrollo del capital intelectual en la economía del conocimiento: una reflexión sobre el Modelo Intellectus y sus aplicaciones, P 43-64. Disponible en <http://www.redalyc.org/pdf/301/30113187003.pdf>
<https://doi.org/10.4272/978-84-9745-481-0.ch2>
12. Brown, J.S.; Duguid, P. (1998). Aprendizaje organizacional y comunidades de práctica: hacia una visión unificada del trabajo, el aprendizaje y la innovación. Organización Science, Vol. 2, No. 1, páginas 40 - 57.
<http://www.scielo.edu.uy/pdf/dix/n26/0797-3691-dix-26-4.pdf>
13. Carlsson. S. A.; El Sawy, O. A.; Eriksson, I; Raven, A. (1996). Gaining competitive advantage through shared knowledge creation: in search of a new design theory for strategic information systems. En Proceedings of the fourth european conference on information systems, pp. 1067-1075.
https://www.researchgate.net/publication/228971375_Towards_an_Understanding_and_Conceptualization_of_Knowledge_Managing_within_the_Context_of_Inter-Organizational_Networks
14. Cuesta, Marcelino y Herrero, Francisco. (2010) Introducción al muestreo. Universidad de Oviedo, Depto. de Psicología. Recuperado de: http://www.psico.uniovi.es/Dpto_Psicologia/metodos/tutor.7/.
15. CAVUSGIL, S. Tamer; CALANTONE, Roger J. and ZHAO Yushan.(2003). Tacit knowledge transfers and firm innovation capability. The journal of business & Industrial Marketing: 18, 1.
<https://doi.org/10.1108/08858620310458615>

16. Davenport, T., (1995). El futuro de la gestión del conocimiento. En: CIO Magazine, enero de 1996. Ver documento en: http://www.cio.com/archive/010196/davenport_content.htm l.
17. Davenport, T.H.; Prusak, L. (2000). Conocimiento práctico: cómo las organizaciones administran lo que saben. Prensa de la Escuela de Negocios de Harvard. España. Editorial McGraw Hill, **2000**
18. Drucker, Peter (2006), Su visión sobre: La administración; la organización basada en la información; la economía y la sociedad, Colombia, Editorial, Norma imprenta: Bogotá, CO :. Norma,. 1996. 317 p. ISBN: 958-04-3373-9.
19. Echeverri, A y Lozada N. (2018). Incidencia de las Prácticas de Gestión del Conocimiento sobre la Creatividad Organizacional. Universidad de Antioquia, Universidad de Antioquia, Facultad de Ciencias Económicas, Depto. de Administración de Empresas. <https://doi.org/10.4067/s0718-07642018000100071>
20. Gairín, J., Muñoz, J. y Rodríguez, D. (2009). Estadios organizativos y gestión del conocimiento en instituciones educativas. Revista de Ciencias Sociales, 15(4), universidad de Zulia-Venezuela. ISSN 1315-9518
21. Garriga, E.; D. Melé (2004): "Corporate Social Responsibility Theories: Mapping the Territory", Journal of Business Ethics, vol. 53, núm. 1/2, pp. 51-71. <https://doi.org/10.1023/b:busi.0000039399.90587.34>
22. Garzón Castrillón, M. A. (2010). Aproximaciones a la gestión del conocimiento en empresas colombianas. Universidad & Empresa, universidad del Rosario [S.l.], v. 8, n. 10, p. 232-256, ISSN 2145-45
23. Gong, Y.; J.C. Huang y J.L. (2009). Farh, Employee learning orientation, transformational leadership, and employee creativity: The mediating role of employee creative self-efficacy, Academy of management Journal, 52 (4), 765-778 <https://doi.org/10.5465/amj.2009.43670890>
24. González Ariza, A. L., Castro, J. P. y Roncallo, M. (2004). "Diagnóstico de la gestión del conocimiento en una empresa grande de Barranquilla (Colombia): Una actividad de vinculación cooperativa universidad-sector productivo", Colombia, Revista Ingeniería y Desarrollo, 16, pp.70 -103. <https://doi.org/10.18273/revsal.v51n1-2019003>
25. Higgins, G.(1995). "The possibility of choice", en Advanced studies in creativity. Berkeley Univ. Press. https://play.google.com/store/books/details?id=l1UyOKdwNtcC&rdid=book-l1UyOKdwNtcC&rdot=1&source=gbs_vpt_reviews&pcampaignid=books_booksearch_atb

26. Kim, W. Chan y Renée Mauborgne. (1997). "La innovación de valor". Harvard Business Review 1 ISSN 0717-9952,
27. Leonard, D.; Sensiper, S. (1998). The role of tacit knowledge in group innovation. California Management Review, Vol. 40, pp. 112-132. <https://doi.org/10.2307/41165946>
28. Meihami, B., y Meihami, H. (2014). Knowledge Management a way to gain a competitive advantage in firms (evidence of manufacturing companies). International Letters of Social and Humanistic Sciences, 14(3), 80-91. <https://doi.org/10.18052/www.scipress.com/ilshs.14.80>
29. Muñoz, M. D., Aguado, D. y Lucía, B. (2003), "El largo camino hacia la gestión del conocimiento". Revista de Psicología del Trabajo y de las organizaciones, 19(2), pp. 199-214. <https://doi.org/10.5093/tr2010v26n1a2>
30. Mráček, P., y Mucha, M. (2013). Advergaming: Application of knowledge in the process of the competitive advantage improvement. Trends Economics and Management, 5(8), 139-147.
31. Mráček, P., y Mucha, M. (2013). Advergaming: Application of knowledge in the process of the competitive advantage improvement. Trends Economics and Management, 5(8), 139-147. ISSN-e 2463-1140, ISSN 2145-1389
32. Nagles G., Nofal (2007). LA GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO COMO FUENTE DE INNOVACIÓN Revista Escuela de Administración de Negocios, núm. 61, septiembre-diciembre, 2007, pp. 77-87 Universidad EAN Bogotá, Colombia <https://doi.org/10.22335/rlect.v11i3.917>
33. Nonaka, I.; Konno, N. (1998). The concept of "ba": building a foundation for knowledge creation. California Management Review. Vol. 40, No. 3, pp. 40-54. <https://doi.org/10.2307/41165942>
34. Nonaka, Ikujiro, and Hirotaka Takeuchi. The Knowledge-Creating Company: How Japanese Companies Create the Dynamics of Innovation. Oxford University Press, 1995. (Awarded the 1995 Best Book of the Year Award for the Business and Management category by the Association of American Publishers.) <https://www.hbs.edu/faculty/Pages/item.aspx?num=38411>
35. Newell, S.; Robertson, M.; Scarbrough, H.; Swan, J. (2002). Managing knowledge Work. Ed. Palgrave MacMillan, New York. <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/abs/10.1111/j.1467-9310.2011.00656.x>
36. OLIVEIRA, M. (1999): "Core Competencies and the Knowledge of the Firm", en M.A. Hitt et al. [ed.]: Guadamillas, F.; Donate, M.J. ISSN: 1135-2523

37. Palacios Maldonado, M. (2000). Aprendizaje organizacional: conceptos, procesos y estrategias [En línea]. En: HITOS DE CIENCIAS ECONÓMICO ADMINISTRATIVAS. Vol. 6. No 15. P 31-38.
https://www.camafu.org.mx/wp-content/uploads/2017/12/Aprendizaje_organizacional.pdf
38. Piaget, Jean. (1986). La epistemología genética. Madrid: Debate, 1986. p. 154-155. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/autor?codigo=1943485>
39. Polanyi, Karl. (1989). The Great Transformation. Traducción española: La gran transformación, Madrid, La Piqueta
[https://www.traficantes.net/sites/default/files/Polanyi,_Karl_-
_La_gran_transformacion.pdf](https://www.traficantes.net/sites/default/files/Polanyi,_Karl_-_La_gran_transformacion.pdf)
40. Purser, R.E.; Pasmore, W.A. (1992). Organizing for learning. En Research in organizational change and development, W.A. Pasmore y R.W. Woodman (eds), JAI Press, Greenwich, pp. 37-114.
[https://doi.org/10.1016/0923-4748\(92\)90009-T](https://doi.org/10.1016/0923-4748(92)90009-T)
41. Romero, G.R.M. y Hurtado, M.J. (2011). La empresa social. Una opción de desarrollo local en la comunidad indígena de San Idelfonso. Gestión y Estrategia, Núm. 39, 19-28.
<http://gestionyestrategia.azc.uam.mx/index.php/rge/article/view/95>
42. Shera, Jesse H. (1.990). Los fundamentos de la educación bibliotecológica. México: UNAM/CUIB, 1990. p. 118 968-36-1745-X México, MX : Universidad Nacional Autónoma de México, Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas. 1990. 520 p. Edición ; 1a ed.
43. Sercovich, Francisco C. (1975). Negociación y explotación de tecnología licenciada desde el exterior: el caso de las industrias química y petroquímica (Colección Política Científica y Tecnológica) OEA. Buenos Aires. <https://www.redalyc.org/pdf/3442/344234314010.pdf>
44. Sercovich, Francisco C. (junio de 2008). Tratados de libre comercio, derechos de propiedad intelectual y brecha de desarrollo: dimensiones de política desde una perspectiva latinoamericana. Unidad de Comercio Internacional e Industria. México, D. F., estudios y perspectivas. SERIE SEDE SUBREGIONAL DE LA CEPAL EN MÉXICO.
<https://doi.org/10.35487/rius.v8i33.2014.139>
45. Sercovich, Francisco C. (1986). Financiamiento de la innovación y cambio tecnológico., Presentado en: Seminario Internacional de Financiamiento a la innovación tecnológica, Caracas.
<https://doi.org/10.2307/j.ctvn1tcmq.6>

46. Serradell López, E. y Juan Pérez, A. A. (2003). La gestión del conocimiento en la nueva economía, uoc, pp. 1-13. <http://hdl.handle.net/11191/2641>
47. Singer, P. (2009). Relaciones entre sociedad y estado en la economía solidaria. Iconos, Revista de Ciencias Sociales, Núm. 33, pp. 51-65 <https://doi.org/10.17141/iconos.33.2009.320>
48. Suarez de la Cruz, A. (2003). Metodología y Hermenéutica, para el estudio de investigación y superación. Medellín: Ediciones jurídicas Gustavo Ibáñez. ISBN: 958-9333-26-5. 3° Edición 2003. 324 págs.
49. Vance, D.M. (1997). Información, conocimiento y sabiduría: la jerarquía epistémica y el sistema informático de información. En Actas de la tercera conferencia de Américas sobre sistemas de información, B. Perkins y I. Vessey (eds.), Indianápolis. <https://doi.org/10.22201/iibi.9786070257391e.2014>
50. Valbuena, L. (2001). Administración Moderna de Recursos Humanos. <http://luisalfredoalbuena.blogspot.com.co/>
51. Singer, P. (2009). Relaciones entre sociedad y estado en la economía solidaria. Iconos, Revista de Ciencias Sociales, Núm. 33, pp. 51-65 <https://doi.org/10.17141/iconos.33.2009.320>
52. Valencia R, Marino. (2007). Creatividad y retos para la gestión del talento humano. Cali: Universidad Libre Seccional Cali. 346 páginas ISBN: 9789588308302
53. Vásquez R, F. y Gabalán C, J. (2015). Información y ventaja competitiva. Coexistencia exitosa en las organizaciones de vanguardia. En: El profesional de la información. Marzo-abril. 2015. Vol. 24. No. 2. p 34. <https://doi.org/10.3145/epi.2015.mar.08>
54. Yeh, Y.C.; Y.L. Yeh y Y.H. Chen, (2012). From knowledge sharing to knowledge creation: A blended knowledge-management model for improving university students' creativity, Thinking Skills and Creativity, 7(3), 245-257 <https://doi.org/10.1016/j.tsc.2012.05.004>
55. Zack, M. (1999): "Managing Codified Knowledge", Sloan Management Review, (verano), pp. 45-58 [https://doi.org/10.1016/S1135-2523\(12\)60028-8](https://doi.org/10.1016/S1135-2523(12)60028-8)