

**VARIABLES DE INNOVACIÓN TECNOLÓGICA COMO ESTRATEGIA DE
COMPETITIVIDAD EN LAS COOPERATIVAS FINANCIERAS**

**VARIABLES OF TECHNOLOGICAL INNOVATION AS A COMPETITIVENESS
STRATEGY IN FINANCIAL COOPERATIVES**

Artículo de Revisión Bibliográfica como Opción de Grado
para el título de Especialización en Gerencia Financiera

Autor:

Arnolt Fabián González Valderrama*

*Contador Público, Universidad del Quindío, Armenia, Quindío, Colombia,
arnolt2601@gmail.com

RESUMEN

Las cooperativas financieras son entidades que pertenecen al sector solidario que desarrollan actividades de ahorro y crédito en el mercado financiero junto a las empresas del sector real, pero que, competitivamente hablando, están relegadas respecto a estas organizaciones por diferentes razones, principalmente la tecnológica, debido a que las cooperativas financieras no han implementado de la manera correcta las principales variables de innovación tecnológica.

Es por esto, que en este trabajo se identificó a la Inteligencia de Negocios y la Gestión del Conocimiento como las principales variables de innovación tecnológica y su grado de incidencia dentro las cooperativas financieras, por lo que para determinar su aplicación en estas organizaciones se describió como la Inteligencia de Negocios contribuye a la toma de decisiones y la Gestión del Conocimiento al aprovechamiento de la información que se posee. Así mismo, se señalaron las dificultades de estas variables de innovación tecnológica en las cooperativas financieras, las cuales son la concepción sobre innovación tecnológica que tiene una parte de sus usuarios y la destinación de recursos necesarios para la implementación, vista más desde un gasto que una inversión.

Por último, se determinó que la Inteligencia de Negocios y la Gestión del Conocimiento como estrategias de competitividad permiten mejorar los procesos que se desempeñan en las cooperativas financieras, generando ventajas competitivas reflejadas en el portafolio de productos y servicios ofrecidos, para que estas entidades sean competitivas y la mejor opción disponible en el mercado financiero.

Palabras Clave: Cooperativas Financieras, Variables de Innovación Tecnológica, Competitividad, Inteligencia de Negocios, Gestión del Conocimiento.

ABSTRACT

Financial cooperatives are solidarity sector's entities that carry out savings and credit activities in the financial market among common sector's companies, but which, competitively speaking, financial cooperatives are relegated comparing to these organizations due to different reasons, mainly technological, because financial cooperatives have not correctly implemented main variables of technological innovation.

For this reason, on this work, Business Intelligence and Knowledge Management were identified as technological innovation main variables and their incidence level on financial cooperatives, so to determine its application on these organizations it was described as Business Intelligence contributes to decision making and Knowledge Management to take advantage of the owned information. Likewise, the difficulties of these technological innovation variables in financial cooperatives were pointed out, which are the conception of technological innovation that a part of financial cooperatives' users has and the necessary resources allocation for implementation seen more as a spending than an investment.

Finally, it was determined that Business Intelligence and Knowledge Management as competitiveness strategies allow to improve processes that are carried out in financial cooperatives, generating competitive advantages reflected in products and services' portfolio, making competitive these entities and the best available option in the financial market.

Keywords: Financial Cooperatives, Technological Innovation Variables, Competitiveness, Business Intelligence, Knowledge Management.

INTRODUCCIÓN

Actualmente la tecnología incide en todos los aspectos desempeñados a diario, debido a que, en la medida en que se avanza tecnológicamente, los procesos que se realizan en los distintos sectores mejoran si se cuenta con información y recursos tecnológicos adecuados. El sector financiero no es la excepción, ya que las entidades que controlan gran parte del mercado financiero logran su crecimiento y consolidación gracias a la facilidad con la que hoy en día estos pueden ofrecer su portafolio de productos y servicios a sus usuarios.

Debido a lo anterior, las entidades que sobresalen ante las demás lo hacen gracias a la forma en que aprovechan las distintas herramientas que la tecnología ofrece, implementadas sobre los procesos que desarrollan, generando una ventaja frente al resto de organizaciones, entre estas, las cooperativas financieras, que, al ser entidades del sector solidario, se genera la concepción errónea de que estas no tienen por qué ser competitivas frente a entidades cuya razón de existencia es el de obtener utilidades.

Las cooperativas que ofrecen productos de ahorro y crédito, día a día deben estar en la búsqueda de consolidarse en el sector financiero mediante su crecimiento, siendo competitivas frente a las exigencias actuales del mercado, a través de la implementación de las principales variables de innovación tecnológica, con el fin de que su actividad sea rentable y genere los excedentes suficientes que puedan ser destinados en la sociedad, representada por sus asociados, gracias a que su portafolio de productos y servicios ofrece un valor agregado que fue posible obtener mediante la inversión realizada, una toma de decisiones adecuada y el aprovechamiento de la información poseída en la organización.

DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

El sector cooperativo en los últimos años se ha ido relegando en los distintos sectores del mercado en los que opera, y el mercado financiero no es la excepción, ya que, las cooperativas financieras se han quedado atrás respecto a las otras entidades que conforman el sistema financiero, teniendo a la innovación tecnológica como una de las razones de esta relegación debido a que, las demás entidades, como bancos y corporaciones financieras han invertido en el mejoramiento de su infraestructura y herramientas tecnológicas, logrando optimizar sus procesos y servicio al cliente, lo cual resulta en consolidar su posición dominante en el sector.

Las cooperativas financieras, a causa de distintos factores, como la naturaleza de su objeto social y crisis del sector, han tenido que atender y solucionar otros aspectos, aplazando el tema tecnológico, tema que hoy en día, resulta inevitable no abordar para cualquier entidad u organización a raíz de la importancia que ha tomado para poder mantenerse en un mercado altamente competitivo, competitividad que desde las cooperativas financieras no se ha sabido manejar y que mediante el análisis de las variables de innovación tecnológica se puede identificar como estas influyen dentro de sus estrategias de competitividad.

CAUSAS DEL PROBLEMA

Dentro de las causas por las cuales las cooperativas financieras no son lo suficientemente competitivas se puede iniciar por la falta de inversión en tecnología, aspecto que hoy en día toda empresa debe priorizar si quiere ser relevante y sólida en el mercado donde desarrolla su operación, viéndose reflejado en el producto final y servicio al cliente, por lo que es en este aspecto que las cooperativas financieras deben mejorar si quieren ser competitivas, porque son muy pocas las entidades del sector solidario dedicadas a actividades financieras que están a la vanguardia en tecnología, logrando estar a la par de las demás empresas de este mercado.

En esta época, además de la tecnología, las empresas dependen de la información que posean para la toma de decisiones en la organización, lo cual lleva a hablar sobre la Inteligencia de Negocios, o más bien, la falta de esta en las cooperativas financieras, entendiéndose a la Inteligencia de Negocios como “al uso de estrategias y herramientas utilizadas para convertir datos en información, con el objetivo de mejorar el proceso de toma de decisiones en una empresa” (Ediciones Roble, S.L., 2019, pág. 21). De acuerdo a lo anterior, se puede decir que a las cooperativas financieras les ha faltado aplicar las estrategias y herramientas necesarias en torno a la información que poseen para una toma de decisiones adecuada.

Además de la información, el conocimiento es un recurso que se encuentra en todos los integrantes y procesos de la organización, recurso al cual se le debe dar la importancia necesaria para obtener lo mejor de esta, situación que no ha pasado con las cooperativas financieras a raíz de la falta de Gestión del Conocimiento, gestión que consiste en “optimizar la utilización de este recurso mediante la creación de las condiciones necesarias para que los flujos de conocimiento circulen mejor” (Canals, 2003, pág. 1).

Las cooperativas financieras al operar junto a entidades del sector real deben tener un amplio conocimiento del mercado, para saber con quién se está compitiendo en este, conocimiento que en el caso de estas organizaciones no es el adecuado, dando lugar a otra de las causas de su relegación, el desconocimiento del mercado donde desarrolla su actividad, guardando relación con la causa mencionada anteriormente, es decir, la poca gestión del conocimiento que se presenta en las entidades financieras del sector cooperativo.

EFFECTOS DEL PROBLEMA

Las causas por las que las cooperativas financieras no han aplicado las diferentes variables de innovación tecnológica para ser competitivas en el mercado han ocasionado principalmente el poco crecimiento financiero de las mismas, resultando en una relegación respecto a las demás entidades que desarrollan actividades financieras.

Otros efectos que se generan son los reprocesos en las labores que se desempeñan en la organización al no tener información clara que permita tomar decisiones en busca de la optimización de los recursos de las cooperativas financieras, acompañado de sobrecostos que inciden en su desempeño, ocasionando una baja rentabilidad en la operación, el cual, para este caso, al tratarse de entidades del sector solidario, se traduce en baja distribución de excedentes para los asociados que las conforman.

Estas consecuencias resultan en una disminución de los usuarios de los servicios de las cooperativas financieras, al no contar con los recursos y herramientas que otras empresas con mayor consolidación en el mercado sí están en la capacidad de brindar, volviendo a la derivación de no ser lo bastante competitiva como para desarrollar su actividad en el mismo mercado con entidades del sector real.

OBJETIVO GENERAL

Analizar las principales variables de innovación tecnológica como estrategia de competitividad en las cooperativas financieras.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Identificar las principales variables de innovación tecnológica aplicables a las cooperativas financieras.

Describir las ventajas y las desventajas de las principales variables de innovación tecnológica aplicables a las cooperativas financieras.

Determinar el grado de incidencia y aplicación de las principales variables de innovación tecnológica en la competitividad de las cooperativas financieras.

JUSTIFICACIÓN

Aunque las cooperativas financieras pertenecen al régimen especial o sin ánimo de lucro en su actividad día a día de ofrecer productos de ahorro y crédito tanto a sus asociados como a la sociedad en general, deben velar que su actividad sea rentable, si bien en su operación no se vaya a generar utilidades, sino excedentes, los cuales se van a distribuir entre sus asociados.

Actualmente, estas cooperativas se encuentran relegadas en el mercado financiero frente a las demás organizaciones, pertenecientes al sector bancario principalmente ya que no cuentan con la infraestructura, capital financiero y humano como para estar a la par de ellos, pero si pueden inicialmente aprovechar las principales variables de innovación tecnológica, las cuales son la Inteligencia de Negocios, Gestión del Conocimiento e Hiperconectividad para mejorar su competitividad en el mercado.

Las variables mencionadas anteriormente pueden ser aplicables por todas las organizaciones que componen el mercado, por lo que las cooperativas financieras no son la excepción, ya que con una correcta inversión de recursos económicos, humanos y conceptuales se puede lograr que la innovación tecnológica mediante el análisis apropiado de estas variables incidan de la mejor manera dentro de la estructura de estas empresas, con el fin de sobresalir en un sector el cual está marcado por su alta competitividad, como lo es el sector financiero global.

Por lo anterior expuesto, es que se necesita analizar cómo a través de la innovación tecnológica las cooperativas financieras pueden mejorar su desempeño mediante la identificación y descripción de las principales variables de innovación tecnológica disponibles hoy en día, que les permita ser competitivamente equiparables con las demás entidades del mercado financiero.

ANTECEDENTES

Para iniciar con los antecedentes de este artículo de revisión bibliográfica es necesario relacionar la historia del cooperativismo en Colombia, la cual se remonta al siglo XX, específicamente en la década de 1930, época en la cual en el país se introduce más sobre esta ideología a través de autores extranjeros como George Fouquet, Luis Nazario y Margaret Digby, y es que, así como lo relacionan Patricia Pardo y María Huertas en su artículo sobre los hitos y periodos del cooperativismo en Colombia, a partir de mediados del siglo pasado, el Cooperativismo en Colombia se vio marcado por el trabajo intelectual, la producción literaria y técnica de estos autores debido al momento que se atravesaba en este ámbito en el país, el cual era uno de adquirir conocimientos y experiencias de diferentes partes del mundo, especialmente Europa.

Continuando con el trabajo de autores europeos, es necesario traer a colación lo expuesto por el español Jorge Coque Martínez el cual trata principalmente sobre la innovación tecnológica en las cooperativas a principios del siglo XXI, lo cual sirve como punto de partida para este trabajo en cuanto el autor hace énfasis en que la innovación tecnológica es uno de los factores de competitividad para las empresas en el hecho de que los que la integran la sepan aprovechar para el beneficio de la organización. Pero, así como el autor menciona las oportunidades con las que cuentan las cooperativas, en su caso, las españolas, también toma en cuenta los puntos en contra que estas cooperativas tenían en ese tiempo, como las dificultades financieras y de aprendizaje a las nuevas tecnologías o poca adaptación a estas, generando mayores problemas que con los que se contaba inicialmente.

Para finalizar, el autor expone que, debido a la razón social de las cooperativas, estas deben enfocar todo tipo de innovaciones al poder mejorar los servicios que se ofrecen a la sociedad, más no para obtener un crecimiento individual ya que se estaría faltando al mayor principio del cooperativismo.

La innovación tecnológica y su evolución en el sector de las cooperativas financieras la verdad ha sido menor en comparación a otros sectores, pero inicialmente se puede traer a referencia el trabajo hecho por Álvaro Durán y Jorge Vargas en el año 2003 donde exponen ejemplos de cooperativas financieras en Alemania que, a finales del siglo XX ya centralizaban la información que generaban ya que contaban con el mismo software contable, sin problemas de comunicación, lo cual se traduce en menos costos en recursos humanos y principalmente en soporte técnico y mantenimiento. En Latinoamérica, más en específico, en Costa Rica se intentó realizar un proyecto similar pero no fue desarrollado de la mejor manera ya que el sistema contable no fue el adecuado, además de que unas cooperativas financieras poseían ya un software para desempeñar este proceso.

Tomando como referencia el sector cooperativo colombiano, en el año 2016, Diego Bravo, Carlos Núñez y Tatiana Páez realizan un trabajo sobre innovación tecnológica de las cooperativas financieras de la ciudad de Santa Marta, ubicada en el departamento del Magdalena y que nos sirve como punto de referencia para este artículo ya que en el desarrollo de su trabajo, los autores establecen que las cooperativas financieras ubicadas en esa ciudad necesitaban invertir en el factor tecnológico ya que se evidenciaba una relegación en comparación a las demás entidades del sector financiero, además, de que si se lograba inversión en tecnología se podría lograr avances sociales por la razón de ser de las entidades del sector solidario.

En el año 2017, Alejandra Bernal y Ana Toro, mediante su trabajo sobre la gestión del riesgo y competitividad de las cooperativas financieras en Colombia concluyen que estas entidades deben establecer en su organización medidas y procesos que permitan una reducción de los riesgos, con el fin esencial de ser competitivos en el mercado, por lo que el factor tecnológico es esencial para lograr esto, ya que, si no se logra un nivel de competitividad aceptable, el mercado financiero será el encargado de relegar a las cooperativas financieras.

En el mismo año, los autores Jaime Ortega, Fernando Borja, Liliana Aguilar y Robert Montalván establecen en su trabajo como las cooperativas de ahorro y crédito de Ecuador tuvieron una evolución en el periodo comprendido entre el año 2000-2015 mediante la obtención y análisis de cifras las cuales se pudo efectuar gracias a la implementación tecnológica que estas entidades han realizado, concluyendo que las cooperativas de ahorro y crédito de ese país generaron buenos resultados, el cual para el año 2015 representaba el 20.20% de sector financiero ecuatoriano.

Palomo Zurdo, Fernández y Gutiérrez (2018) consideran que la banca cooperativa española es un sector fuerte en cercanía y relación con el cliente, pero con percepción de debilidad por su dimensión y por la resistencia al cambio en transformación, tanto organizacionalmente como por parte de un sector de su clientela. Además de lo anterior, la banca cooperativa española prevé que la mayor competencia será de las grandes entidades bancarias y banca en línea, pero ven en los avances tecnológicos y en herramientas como el *big data* una gran oportunidad para tomar mayor protagonismo en el sector financiero.

MARCO TEÓRICO

El principio cooperativo es aquel en donde prima el factor colectivo que el individual, razón por la cual todos los que integran las cooperativas son sus dueños, entiéndase como asociados, donde periódicamente deben realizar un aporte, en la mayoría de ocasiones, monetario con el fin de sostenerla. (Birchall, 2013, pág. 2) señala que “la cooperativa no le pertenece sólo al grupo actual de asociados, sino que se trata de una empresa con un legado intergeneracional para beneficio de los asociados actuales y futuros”, legado que concuerda con lo expresado por (Malo, 1997), quien dice que “las cooperativas financieras tienen una propensión a autorregularse a través de prácticas de reciprocidad y redistribución originadas en su carácter cooperativo”.

Respecto a las cooperativas financieras en Colombia, de acuerdo al artículo 40 de la Ley 454 de 1998 son “organismos cooperativos especializados cuya función principal consiste en adelantar actividad financiera [...]. Estas cooperativas son establecimientos de ahorro y crédito.” (Congreso de la República de Colombia , 1998).

Tomando de referencia el tema central del artículo, es necesario tratar el concepto de innovación, concepto el cual se relaciona a la búsqueda de nuevos métodos y progresar con ellos, con el propósito de mejorar algo existente a partir de conocimientos previos para solucionar un problema o un proceso.

Ahora tomando la innovación tecnológica, esta se “basa en los resultados de nuevos desarrollos tecnológicos, nuevas combinaciones de tecnologías existentes o en la utilización de otros conocimientos adquiridos por el establecimiento.” (Instituto Vasco de Estadística, 2017).

La capacidad de innovación tecnológica refleja un fenómeno heterogéneo, que se relaciona principalmente con las infraestructuras que dan soporte a la producción

industrial y a las actividades de innovación, la formación del capital humano, y la habilidad de las naciones para crear, imitar y gestionar una compleja reserva de conocimiento tecnológico avanzado. (Castelacci & Archibugi, 2008, pág. 1661).

(Hernández, Cardona, & Del Rio, 2017, pág. 16) mencionan que la innovación tecnológica “surge cómo una estrategia en respuesta a los desafíos impuestos por la globalización de la economía, por los avances tecnológicos y la expansión del uso de nuevas herramientas en información y comunicaciones.”, por lo que cada empresa u organización está en la capacidad siempre y cuando aplique de la forma correcta sus recursos en buscar mejorar sus procesos.

El sector solidario y en este caso, las cooperativas financieras, cuentan con un amplio potencial de crecimiento en cuanto enfoquen sus recursos y procesos a mejorar los distintos aspectos que manejan en el día a día que se relacionan con el uso o manejo de la tecnología, debido a que esta es una época propicia para el desarrollo de procesos que resulten en un mejoramiento de la infraestructura y herramientas tecnológicas, lo cual genere un crecimiento de las entidades cooperativas dentro del mercado financiero.

Continuando con el tema central del artículo, prosigue definir competitividad, el cual según (Porter, 1990, pág. 84) se trata de “la capacidad para sostener e incrementar la participación en los mercados internacionales, con una elevación paralela del nivel de vida de la población. El único camino sólido para lograrlo, se basa en el aumento de la productividad”.

Esta capacidad enunciada anteriormente, puede reflejarse en procesos, herramientas, aplicaciones, que le permiten a las organizaciones sobresalir en el mercado generándoles una evolución positiva hallando nuevos métodos de negocios y estrategias que le permitan aumentar las ventajas que obtengan, y, sobre todo, mantenerlas en el tiempo.

Todo lo anterior expuesto, se realiza principalmente para que el sector solidario, en este caso, las cooperativas financieras logren un crecimiento que se vea reflejado en sus excedentes, excedentes que disminuirán el riesgo de una crisis en el sector.

La actividad financiera comprende el interés de no sólo los asociados de las cooperativas sino también del público en general. En ese orden, la adopción de mecanismos prudentiales que implementen las condiciones mínimas en que se debe realizar la actividad financiera beneficiará a su vez la aplicación de los principios solidarios propios de estas entidades. (Atencia Martínez & Umaña Santano, 2003, pág. 10)

Dentro de las variables de innovación tecnológica está la Inteligencia de Negocios, cuyo objetivo es como lo menciona (Morales Gómez, 2013, pág. 87) “ayudar a las personas a tomar decisiones que mejoren el rendimiento de la compañía e impulsen su ventaja competitiva en el mercado”, por lo que quienes dirigen las cooperativas financieras cuentan con la tecnología como aliada para mejorar su posición en el sector en el que desarrollan su actividad.

Lo anterior se complementa con lo expuesto por (Zambrano Tarquino & Álvarez Rendón, 2014, pág. 64) respecto a que el éxito en la implementación de la Inteligencia de Negocios en una cooperativa financiera como en cualquier empresa depende de que el equipo de trabajo cuente con muy buenos conocimientos de la información que diariamente se genera a través de sus sistemas, para así lograr una buena extracción y transformación de los datos en un mundo donde el análisis de la información es fundamental para el crecimiento de las empresas, teniendo en cuenta que siempre se requiere el apoyo incondicional de la alta gerencia de las cooperativas financieras para este caso, no solo mediante la destinación de recursos para la implementación, sino también en la creación de una cultura analítica que permita el éxito de la misma. (Morán Andrade, 2019, pág. 20) afirma que:

La adopción de inteligencia de negocios dentro de las empresas, y en el caso del sector Cooperativo, está ligada a la combinación de tecnología, herramientas y procesos que permiten transformar datos almacenados en información, esta información en conocimiento y este conocimiento dirigido a un plan o una estrategia comercial, enfocada a optimizar la utilización de recursos, monitorear el cumplimiento de los objetivos y la capacidad de tomar buenas decisiones para así obtener mejores resultados y una ventaja competitiva en el mercado.

Además de la Inteligencia de Negocios, las cooperativas financieras tienen a disposición la Gestión del Conocimiento, variable la cual se basa en el manejo que se le da a la información con la que se cuenta en la organización, tal como describe (Rodríguez Gómez, 2006, pág. 29), consiste en un “conjunto de procesos sistemáticos (identificación y captación del capital intelectual; tratamiento, desarrollo y compartimiento del conocimiento; y su utilización) orientados al desarrollo organizacional y/o personal y, consecuentemente, a la generación de una ventaja competitiva para la organización y/o el individuo”.

La implementación de la Gestión del Conocimiento en las cooperativas financieras es efectiva si se tienen bien establecidos los alineamientos estratégicos, condición que actualmente cumplen la mayoría de estas entidades, pero que, al momento de obtener resultados, no se da de la mejor forma.

Se denota la ausencia de indicadores que permitan determinar la eficiencia de la memoria organizacional en cuanto la satisfacción de las necesidades ostentadas por los asociados. [...] En este sentido, resulta relevante fortalecer los procesos de gestión empresarial de las cooperativas de ahorro y crédito, con la finalidad esencial de que estructuren estrategias corporativas que garanticen un desempeño competitivo exitoso, a partir de las capacidades individuales de aprendizaje organizacional y la presencia de procesos institucionales fundamentados en certificaciones que demuestren su eficiencia en la satisfacción de las necesidades que ostentan los agentes de mayor vulnerabilidad de

la sociedad. (Escobar Castillo, Velandia Pacheco, & Navarro Manotas, 2018, págs. 111-112)

Con las variables mencionadas anteriormente, se logra una mejora en el desempeño de los procesos en las cooperativas financieras, siempre y cuando estas se ajusten a lo requerido por la organización, ya que los procesos no son iguales en cada una de estas, para lo cual se necesita que quienes conocen el negocio acompañen la implementación de estas variables. “Todo parte desde la comprensión del negocio, conocer su nicho de mercado, la cultura de la empresa es vital y al ser una empresa cooperativa, se tiene que conocer y analizar a los asociados.” (González Bernal, Pedroza Latorre, & Soto Narvaez, 2015, pág. 40)

Un ejemplo de lo tratado aquí es el del Modelo Mondragón en España, la cooperativa más grande del mundo, con más de medio siglo de historia es “un ejemplo no solo de equidad y justicia social, sino de innovación, gestión del conocimiento, cooperación y democracia social en plena época de posmodernismo.” (García Jarquín & Aguilar Fernández, 2013, pág. 107), gracias a que establecieron las bases y condiciones necesarias para que la implementación de las distintas variables de innovación, entre ellas las tecnológicas, funcionaran de la mejor manera, por lo que sirve de punto de partida para que las cooperativas financieras apliquen estas variables, teniendo en cuenta que depende del manejo organizacional el éxito de la misma.

No solo el Modelo Mondragón funciona como referencia para demostrar el éxito en la aplicación de las variables tecnológicas en la mejora de la competitividad de las cooperativas financieras, ya que se puede mencionar el Modelo Desjardins, modelo que lleva el nombre de un exitoso banco solidario, la cooperativa financiera más grande de América del Norte, la cual mediante el cumplimiento de sus estrategias competitivas lo ha llevado con la ayuda de la tecnología a obtener un desarrollo social y económico. (Vézina & Legrand, 2003, pág. 24)

RESULTADOS

La aplicación de las principales variables de innovación tecnológica (Inteligencia de Negocios, Gestión del Conocimiento) les permite a las organizaciones ser competitivas en el desarrollo de sus actividades, es por esto, que las cooperativas financieras requieren la implementación de estas variables para ser equiparables con las demás entidades del mercado financiero, para lo cual se requiere la inversión en infraestructura y demás recursos que les permita la correcta aplicación de las variables de innovación tecnológica.

Se puede mencionar que tanto la Inteligencia de Negocios como la Gestión del Conocimiento son variables que a través de su implementación otorga a las entidades la capacidad de mejorar su toma de decisiones gracias al aprovechamiento de la información que se posee en la organización, información que es conocimiento mediante el uso de herramientas y recursos, tecnológicos principalmente, para así, ser competitivas en un mercado el cual sobresalen aquellas entidades que innovan en sus productos y servicios, como lo es el mercado financiero.

No obstante, para lograr esto, inicialmente se necesita de una inversión, inversión que la mayoría de quienes dirigen las organizaciones la enmarcan dentro de un concepto de gasto, por lo que no les dan la relevancia necesaria a estas variables. Esta irrelevancia por parte de quienes toman las decisiones en las empresas, cooperativas financieras en este caso, se debe principalmente a la resistencia al cambio de una parte de sus usuarios, los cuales están acostumbrados a consumir los productos y servicios de las cooperativas financieras sin involucrar demasiados recursos tecnológicos, generando una situación en la cual es indispensable un cambio de concepción por parte de todos los involucrados, el cual facilite la implementación de las variables de innovación tecnológica en estas entidades del sector solidario.

Lo anterior se ve reflejado en el mejoramiento de los productos y servicios ofrecidos por las cooperativas financieras para obtener un valor agregado que las distinga a las demás entidades financieras, siempre y cuando, el desarrollo de su objeto social mantenga el enfoque con sentido social, donde predomine el factor colectivo del individual.

DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Con relación a los resultados, se puede establecer que las cooperativas financieras tienen a disposición las herramientas necesarias para implementar en sus procesos distintas ayudas que ofrece la tecnología actualmente, con el fin de ser competitivas respecto a las demás entidades que componen el mercado financiero, pero esto se logra solamente realizando la inversión necesaria, tanto en recursos económicos y humanos que permitan a las entidades cooperativas mejorar en los procesos que desempeñan diariamente.

Las cooperativas financieras no pueden aplazar más la implementación de las variables de innovación tecnológica y darle la relevancia que se merece ya que las demás empresas pertenecientes al sector financiero han demostrado que, al destinar los recursos necesarios en la innovación de los productos y servicios que ofrecen resulta en ser competitivas y con una posición favorable dentro del mercado. Mediante la aplicación de las variables de innovación tecnológica, los productos y servicios disponibles en el portafolio de las cooperativas financieras adquieren un valor agregado, logrando un crecimiento en el sector solidario, sector que se ha visto marcado por la pérdida de interés del mercado en pertenecer a las cooperativas financieras.

Los que toman las decisiones que afectan el rumbo de cooperativas financieras deben comprender que el mercado actual relega a toda entidad que no se ajuste a los requerimientos de los usuarios que acceden a este sector, y aunque dentro de las cooperativas exista una parte de estos que tienen resistencia al cambio, es fundamental establecer las estrategias apropiadas para modificar esta situación porque a partir de este punto se basa el éxito en la implementación de las

variables de innovación tecnológica debido a que se le puede destinar todos los recursos para contar con una infraestructura y herramientas tecnológicas, pero si los usuarios de estos no comprenden los beneficios de su utilización, la inversión realizada se convertirá en un gasto que ocasiona una mayor relegación de las cooperativas financieras en el sector financiero.

Se requiere de las variables de innovación tecnológica para lograr un crecimiento que permita una competencia equiparable entre las cooperativas financieras y las demás entidades pertenecientes al sector real, con la diferencia de que en las primeras su objeto social es el solidario, donde un grupo de personas aportan de sus recursos, ya sean laborales o financieros, principalmente, para generar unos excedentes que se verán reflejados en el bienestar social y económico de todos y cada uno de los asociados que conforman el sector cooperativo.

CONCLUSIONES

Respecto a este artículo de revisión bibliográfica, se puede concluir que la Inteligencia de Negocios y la Gestión del Conocimiento son las principales variables de innovación tecnológica que las cooperativas financieras pueden aplicar como estrategia de competitividad porque estas permiten a través de su implementación y el uso de herramientas tecnológicas un crecimiento y sostenimiento en el sector que desarrollan su actividad. Para esta implementación, toda entidad debe destinar los recursos necesarios para el éxito de la misma, siendo fundamental la comprensión y participación tanto de quienes dirigen las cooperativas financieras, como de sus usuarios, debido a que una parte de estos no tienen una concepción muy amplia de los beneficios que la innovación tecnológica trae consigo, catalogándola como una dificultad ocasionando el no acceder a la oferta de las cooperativas financieras.

El cambio de concepción de quienes acceden a los productos y servicios de las cooperativas financieras es fundamental para que estas entidades logren aplicar de la mejor forma las variables de innovación tecnológica ya que este punto ha representado en que tanto la Inteligencia de Negocios como la Gestión del Conocimiento no hayan incidido de la manera esperada en estas organizaciones del sector solidario, generando que la inversión realizada en esta implementación sea un gasto para la organización, lo cual traduce en un retroceso respecto a su competencia del sector real.

Estas variables de innovación tecnológica deben ser prioridad para que las cooperativas financieras establezcan sus estrategias de competitividad ya que al involucrarlas dentro de los procesos que se desempeñan en estas entidades, los productos y servicios ofrecidos cuentan con un valor agregado que es el factor diferencial para lograr las estrategias propuestas. Hoy en día, la tecnología está involucrada en todos los aspectos del mercado, por lo que se si se usa de la forma correcta dentro del sector cooperativo dedicado a las actividades financieras puede ocasionar un crecimiento de estas, volviéndolas competitivas y sostenibles en el mercado, con la gran diferencia respecto a las demás, que este crecimiento se verá reflejado en la población.

BIBLIOGRAFÍA

- Álvarez, J. F., Uribe, S., & Rymel. (2006). Estructura de integración del cooperativismo y la economía solidaria en Colombia. *Revista Venezolana de Economía Social*, 183-201.
- Arango, M., Cárdenas, M., Marulanda, B., & Paredes, M. (2005). Reflexiones sobre el aporte social y económico del sector cooperativo colombiano. *Cuadernos de Fedesarrollo*.
- Atencia Martínez, Á., & Umaña Santano, H. H. (Julio de 2003). *Crisis de las Cooperativas con actividad financiera 1998-1999*. Obtenido de Superintendencia Financiera de Colombia: <https://www.superfinanciera.gov.co/descargas/institucional/pubFile1031829/alvaroatencia.pdf>.
- Bernal, B. A., & Enciso Toro, A. V. (17 de Septiembre de 2017). *Gestión del Riesgo y Competitividad de las Cooperativas Financieras en Colombia*. Obtenido de Universidad de la Salle: https://ciencia.lasalle.edu.co/cgi/viewcontent.cgi?article=1650&context=contaduria_publica
- Birchall, J. (2013). *Resiliencia en tiempos de crisis: el poder de las cooperativas financieras*. Obtenido de International Labour Office: http://ilo.ch/wcmsp5/groups/public/---ed_emp/documents/publication/wcms_235766.pdf
- Canals, A. (Julio de 2003). *La gestió del coneixement*. Obtenido de Universitat Oberta de Catalunya: <https://www.uoc.edu/dt/20251/20251.pdf>
- Castelacci, F., & Archibugi, D. (2008). The Technology Clubs: The Distribution of Knowledge Across Nations . *Research Policy*, 1659-1673.
- Confecoop. (25 de Mayo de 2018). *AF 2018: Educación, innovación y tecnología. El camino para atraer nuevos asociados al cooperativismo*. Obtenido de Confederación de Cooperativas de Colombia: <https://confecoop.coop/actualidad/actualidad-2018/af-2018-educacion-innovacion-y-tecnologia-el-camino-para-atraer-nuevos-asociados-al-cooperativismo/>
- Congreso de la República de Colombia . (1998). *Ley 454*. Santa Fé de Bogotá D.C.: Diario Oficial.

Dávila, R. (2002). Las cooperativas en Colombia: innovación organizacional y novedad académica. *Cuadernos de Desarrollo Rural*, 101-115.

Durán, Á., & Vargas Ortega, J. F. (Septiembre de 2003). *Costo de Tecnología de Información y Comunicación para Cooperativas de Ahorro y Crédito -Identificación, eficientización y soluciones factibles-*. Obtenido de Cooperativa de las Américas:
<https://www.aciamericas.coop/IMG/costotic.pdf>

Ediciones Roble, S.L. (2019). *Arquitectura empresarial digital e inteligencia de negocio*. Obtenido de IMF International Business School:
http://campusproyectos.imf.com/general/prt/prg/leccgen/newud11.php?codcurso=C8509FUAA&unidad=6¶m=contenido&trozo=12_38256_6_20

Escobar Castillo, A., Velandia Pacheco, G., & Navarro Manotas, E. (2018). Gestión del conocimiento y competitividad en las cooperativas con sección de ahorro y crédito. *Revista de Estudios Cooperativos*, 90-115.

García Jarquín, B., & Aguilar Fernández, M. (2013). El Modelo Mondragón desde la perspectiva de los determinantes de la ventaja competitiva nacional. *Gestión y Estrategia*, 107-124.

González Bernal, L. M., Pedroza Latorre, L. V., & Soto Narvaez, C. F. (2015). *Sistema de información tecnológico para realizar la prevención y control de operaciones sospechosas del lavado de activos en la cooperativa de ahorro y crédito Coofipopular aplicando Inteligencia de Negocios*. Obtenido de Politécnico GranColombiano:
<http://alejandria.poligran.edu.co/handle/10823/646>

Hernández, H., Cardona, D., & Del Rio, J. (2017). Direccionamiento Estratégico: Proyección de la Innovación Tecnológica y Gestión Administrativa en las Pequeñas Empresas. *Información tecnológica*, 15-22.

Instituto Vasco de Estadística. (2017). *Innovación Tecnológica (Hasta EIT-2017)*. Obtenido de Euskal Estatistika Erakundea:
http://www.eustat.eus/documentos/opt_0/tema_217/elem_3017/definicion.html

Malo, M. C. (1997). Le Mouvement Desjardins comme modèle d'économie solidaire. *Revue du CIRIEC*, 39-48.

- Martínez, J. C. (2002). La innovación tecnológica en las Sociedades Cooperativas y otras Organizaciones de Participación. *Revista de Estudios Cooperativos*, 9-25.
- Morales Gómez, A. (2013). Inteligencia de negocios, una ventaja competitiva para las organizaciones. *Ciencia y Tecnología*, 85-96.
- Morán Andrade, J. E. (Agosto de 2019). *Implementación de software de Inteligencia de Negocios para toma de decisiones en la recuperación de cartera para Cooperativa de Ahorro y Crédito Coopad Ltda.* Obtenido de Universidad Técnica del Norte:
<http://repositorio.utn.edu.ec/bitstream/123456789/10172/2/04%20ISC%20536%20TRABAJO%20GRADO.pdf>
- Ortega, J., Borja, F., Aguilar, L., & Montalván, R. (25 de Agosto de 2017). *Evolución de las Cooperativas de Ahorro y Crédito en Ecuador, 2000-2015.* Obtenido de Scientific Electronic Library Online: <http://www.scielo.org.co/pdf/seec/v20n45/0120-6346-seec-20-45-00187.pdf>
- Palomo, R., Fernández, Y., & Gutiérrez, M. (2018). Banca cooperativa y transformación digital: hacia un nuevo modelo de relación con sus socios y clientes. *Revista de Estudios Cooperativos*, 161-182.
- Pérez Zea, M. E. (22 de Abril de 2019). "El cooperativismo urge empalme generacional". (Portafolio, Entrevistador)
- Porter, M. (1990). The Competitive Advantage of Nations. *The Free Press*, 73-93.
- Rodríguez Gómez, D. (2006). Modelos para la creación y gestión del conocimiento: una aproximación teórica. *EDUCAR*, 25-39.
- Rubio Rodriguez, G. A., Flórez Guzmán, M. H., & Rodríguez Barrero, M. S. (2018). Satisfacción del cliente a los servicios crediticios ofertados por las cooperativas financieras del Tolima - Colombia. *Revista Venezolana de Gerencia*, 621-633.
- Torres, A., & Negrón, A. (2015). La responsabilidad gerencial como herramienta de competitividad empresarial. *Centro de Investigación de Ciencias Administrativas y Gerenciales*, 130-147.

Vargas Vasserot, C. (2015). Las cooperativas de crédito y su posición dentro del modelo cooperativo. *Revista de Estudios Cooperativos*, 50-76.

Vézina, M., & Legrand, C. (2003). Un modelo de banco solidario quebequense. *Revista Venezolana de Economía Social*, 23-40.

Zambrano Tarquino, C. A., & Álvarez Rendón, C. A. (2014). *Propuesta para la implementación de una solución de Inteligencia de Negocios para una cooperativa del sector financiero*. Obtenido de Universidad EAFIT:
https://repository.eafit.edu.co/bitstream/handle/10784/5141/CesarAugusto_ZambranoTarquino_CamiloAndres_AlvarezRendon_2014.pdf?sequence=2