

INTRODUCCIÓN

Los procesos económicos se fundamentan principalmente y en mayor proporción en la información y el conocimiento, hoy, las organizaciones de tipo empresarial que participan en la dinámica económica de todos los países, están obligadas a crear valor para sus accionistas, clientes y grupos de interés, lo cual no depende solamente de las capacidades productivas o financieras, el conocimiento, ya que la información se constituye como uno de los orígenes esenciales para lograr mayor productividad, innovación y competitividad. En un entorno cada vez más dinámico, con una extensión apresurada de la competencia, los recursos económicos cardinales para la sociedad y las organizaciones, ya no son ni el capital ni el trabajo, son la información y el conocimiento.

Hayek (1998), afirma que, cualquier enfoque que busque explicación acerca del progreso económico, política económica o diseño de sistemas económicos, debe tener en cuenta las formas en que el conocimiento, que se encuentra disperso entre los seres humanos, es transmitido y utilizado. Castells (2001), indica que el poder, reside en la mente de las personas, allí se centra el poder, en las imágenes y modelos, alrededor de los cuales las sociedades organizan sus instituciones y las personas edifican y dan significado a sus vidas. Las formas en que se disemina e intercambia el conocimiento determinan la forma en la que se desarrollan las economías y las sociedades.

Las empresas proveedoras de servicios intensivos en conocimiento, son consideradas un componente esencial en los sistemas o ecosistemas de innovación, debido a que, si trabajan activamente en el ecosistema, son fuente de transferencia de información, conocimiento y tecnología, constituyéndose en un factor que jalona la innovación empresarial. Las empresas de

servicios de conocimiento participan en el desarrollo de actividades estratégicas de sus clientes, aportan conocimiento que sus clientes no poseen y que necesitan para lograr sus metas, así que las empresas proveedoras de servicios basados en conocimiento, contribuyen de manera directa e indirecta, con el crecimiento y desarrollo de las empresas y la economía.

Las empresas proveedoras de servicios intensivos en conocimiento, comprenden servicios de apoyo y consultoría en marketing, gestión, investigación y desarrollo, desarrollo de software, capacitación de recurso humano, gestión de calidad, servicios de asesoría en gestión, asesoría jurídica, asesoría contable, asesoría tecnológica, etc. Las empresas proveedoras de servicios intensivos en conocimiento proveen servicios basados en información y conocimiento a otras empresas que los requieren. El conocimiento es el principal insumo para realizar el proceso de servicio, también es la salida del proceso, entonces, es necesario que las empresas proveedoras de servicios intensivos en conocimiento posean un sistema de gestión de conocimiento, pues es su principal activo, negocio y fuente de recursos.

Los Centros de Innovación y Productividad, son empresas proveedoras de servicios intensivos en conocimiento. Forman parte del sistema de ciencia y tecnología del país, tienen el propósito de apoyar el mejoramiento de la competitividad y productividad; sus actividades se fundamentan en brindar asesoría, consultoría, asistencia técnica y capacitación a empresas en los niveles local, regional y nacional (Colciencias, 2016). Estas instituciones esencialmente prestan servicios de conocimiento a empresas privadas, gobiernos locales, regionales y nacionales.

El objetivo de este trabajo, es identificar las características y elementos fundamentales del proceso de gestión de conocimiento y los aspectos a tener en cuenta para el caso específico de empresas proveedoras de servicios de conocimiento - Centros de Innovación y Productividad. Se

espera que el resultado de este trabajo sea insumo para la propuesta y desarrollo de un sistema de gestión del conocimiento para el Centro de Innovación y Productividad de Boyacá– CREPIB.

El libro se encuentra estructurado así: en primer lugar, se presenta la fundamentación teórica, que muestra la importancia de la economía de servicio, conceptos y características de las KIBS, su significado para los sistemas de innovación; finalmente, los modelos de gestión del conocimiento y capital intelectual; posteriormente, se encuentra la metodología utilizada, a continuación los resultados que dan cuenta de la importancia de los ámbitos tecnológico y humano en la gestión del conocimiento, después discusión y por último las conclusiones.