

## CONTEXTO Y METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

Los servicios se han convertido en su principal motor contribuyendo al incremento de la productividad, especialmente a medida que el uso de tecnología de información se ha intensificado (OECD, 2004). Un aspecto sustancial de la economía moderna, es el aumento de la importancia de los negocios de servicios intensivos en conocimiento (KIBS por su sigla en inglés) (Al-dalahmeh, 2017), pues, es un sector importante para el desarrollo de la economía, principalmente por su alto potencial de innovación (Wojtczuk-turek, 2016), así, el desempeño de los KIBS, afecta el desempeño de las organizaciones que son sus clientes y, por lo tanto, el dinamismo de este tipo de organizaciones tiene implicaciones para toda la economía (Miles, 2005).

Los servicios intensivos en conocimiento, son necesarios para que el sistema económico pueda innovar, integrar y difundir el conocimiento, y se están convirtiendo en el centro del desarrollo económico (Wen & Yingchun, 2009). Los negocios de servicios intensivos en conocimiento son los principales participantes en la economía basada en el conocimiento, se encargan de proporcionar servicios a otras empresas para realizar análisis, diagnósticos y ofrecer e implementar soluciones a los problemas de las organizaciones - cliente (Jun, 2012).

El quehacer de las KIBS, consiste en proveer servicios de asesoría especializada a otras empresas, aportan datos, información, conocimiento e innovación: Las KIBS, son un importante vehículo de transferencia de conocimiento hacia diversos sectores de la economía. Particularmente, los sectores productivos de Boyacá, en los que se enfocan las autoridades nacionales y departamentales son la agricultura, agroindustria, turismo y minería; sin embargo, en

Colombia, como en Boyacá, la mayoría de empresas son de tamaño micro o pequeño; empresas que, por sus características, tienen dificultades en el acceso a conocimiento especializado.

El Centro Regional para la Productividad y la Innovación de Boyacá Crepib, es una organización tipo KIBS, que trabaja para aportar desarrollo empresarial, mediante la transferencia y apropiación y transferencia de conocimiento para contribuir con el incremento de la productividad y competitividad de los sectores estratégicos de la región. El Crepib, es el proveedor de servicios de consultoría empresarial más dinámico del departamento, junto con la Gobernación de Boyacá, la Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia y otras instituciones a atendido decenas de emprendimientos boyacenses que han requerido asesoría técnica y especializada en temas de gestión empresarial, tecnología e innovación.

El Crepib, cuenta con un equipo humano, bien calificado, con experiencia en gestión de empresas y conocimiento acerca de la dinámica de los sectores productivos del departamento; del mismo modo, realizan estudios de inteligencia competitiva, asesoría y acompañamiento a proyectos del gobierno departamental. El Crepib, es una empresa prestadora de servicios intensivos en conocimiento, su personal tiene conocimiento y experiencia en gestión de empresas, logrado con preparación académica y trabajo conjunto a lo largo de 20 años con las empresas asesoradas y gobiernos municipales.

El insumo y producto del Crepib, es el conocimiento, posee conocimiento técnico, sabe cómo aplicarlo en el entorno empresarial del departamento, además, comprende el cómo y la utilidad de la aplicación del conocimiento en las empresas; sin embargo, gran parte de la información y conocimiento adquirido durante más de 20 años de trabajo, se pierde o se refunde, así el Crepib no gestiona adecuadamente la información y conocimiento que son sus principales activos.

Como el conocimiento es el centro del negocio del Crepib, es posible concluir que la gestión de su conocimiento puede mejorar el desempeño del centro. Pese a que los teóricos no han llegado a un consenso sobre la definición y proceso de la gestión del conocimiento, los académicos están de acuerdo, con el planteamiento de que el conocimiento es un activo importante para las empresas y su administración juega un papel de mayor importancia para la integración y progreso del sistema productivo (Wen & Yingchun, 2009).

Las operaciones internas de organizaciones proveedoras de servicios de conocimiento, a menudo se consideran como una caja negra y son ignorados por los estudios teóricos (Jun, 2011). También, hay falta de profundidad en los resultados de investigación teórica de la producción de conocimiento, los académicos de países en vías de desarrollo, no pueden proporcionar un método de producción de conocimiento efectivo a la industria de las KIBS (Li et al., 2009).

En países desarrollados, las organizaciones de servicios de conocimiento han generado ventajas que se ven reflejadas en los sistemas productivos de sus países, por otro lado, en el contexto de países en vías de desarrollo la realidad es distinta, las ventajas son mínimas, así como las sistematización y aprovechamiento del conocimiento, que, al parecer, puede ser organizado y gestionado de manera más eficiente y efectiva.

La información y conocimiento de las KIBS, normalmente se pierde en amplias proporciones, así que es posible mejorar la gestión del activo de mayor importancia, el conocimiento. A pesar de que KIBS manipulan un alto grado de conocimiento que es crítico para el negocio, este conocimiento se pierde frecuentemente (Netto, Franca, Baiao, & Santoro, 2013), en lugar de ser almacenado, consultado, reutilizado y ampliado.

El problema de investigación se concentra en el escaso desarrollo teórico y empírico acerca de elementos o factores que se deben tener en cuenta para la gestión del conocimiento en empresas

proveedoras de servicios de conocimiento como es el caso del Crepib. Desde el ámbito empresarial es necesaria la gestión de activos de conocimiento para este tipo de negocios, teniendo en cuenta las particularidades del entorno y necesidades específicas de sus clientes.

Pregunta de investigación ¿Cuáles son las características y elementos fundamentales para la gestión de conocimiento aplicables a empresas proveedoras de servicios de conocimiento?

Para responder a la pregunta de investigación planteada, inicialmente, se realizó revisión acerca del concepto de las KIBS y las características de este tipo de organizaciones. La búsqueda se realizó en la base de datos Scopus, se identificaron los artículos más citados y recientes. Los artículos identificados se descargaron de las bases de datos de Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia y de la Universidad Nacional de Colombia (Science Direct, Springer, IEEE, entre otras).

Se consultaron y revisaron, algunos de los modelos de gestión del conocimiento y capital intelectual más conocidos y mencionados en la literatura académica, con el objetivo de identificar los elementos esenciales en la gestión del conocimiento, con la visión de aplicarlos para el caso específico de organizaciones de servicios intensivos en conocimiento. Posterior a la revisión de los modelos presentados en la fundamentación teórica, se compararon para reconocer los elementos básicos de cada modelo y la intersección de componentes en cada uno de ellos.

Más adelante, se analizó la información a la luz de las características de los negocios intensivos en conocimiento – KIBS, para establecer los elementos que debería tener un sistema de gestión de conocimiento para este tipo de negocios. Los elementos hallados son estudiados para un tipo específico de KIBS, se eligió como caso especial, a los centros regionales de innovación y productividad que se encuentran en Colombia, los cuales forman parte del Sistema de Ciencia y Tecnología, y cuya misión es impulsar la ciencia, tecnología e innovación mediante transferencia

de conocimiento a empresas regionales, con el fin de mejorar su productividad y competitividad. Estos centros son KIBS que proveen servicios de consultoría empresarial y sus funciones son estudiadas a través del documento *Colciencias* para autoevaluación de centros de innovación y productividad.