

## CONCLUSIONES

El conocimiento constituye un recurso económico con los que cuentan las personas y las empresas, es la principal fuente de ventaja competitiva, por lo tanto, es necesario administrar este activo, para aplicarlo de manera eficiente y eficaz en los procesos de negocio, más aún cuando el negocio se trata de servicios con un alto contenido de conocimiento como los centros de innovación y productividad. En este tipo de negocios el conocimiento y su gestión son fuentes críticas de crecimiento (Salojärvi et al., 2005 citado en Al-dalahmeh, 2017).

La gestión del conocimiento consiste en la creación, validación, aplicación y distribución de conocimiento (Bhatt, 2001). El aprendizaje organizacional es el proceso de detectar y corregir errores en cuanto a conocimiento o características del mismo que inhiban el aprendizaje (Argyris, 1977), el conocimiento es un asunto de aprendizaje, es un constructo social que descansa en la organización de los recursos humanos (Kogut & Zander, 1992), y puede desarrollarse de diversas formas, a través experimentación, comunicación, capacitación formal, etc. y normalmente necesita de la elaboración de bases de conocimiento (Miles & Kastrinos, 1995).

La gestión del conocimiento es un enfoque que utiliza una empresa para administrar su conocimiento, incluye componentes humanos y del sistema (Bishop et al., 2008). Los modelos de gestión del conocimiento, aprendizaje organizacional y capital intelectual; generalmente, integran estos dos elementos, el humano y el técnico. El recurso humano requiere de una base técnica o tecnológica que le permite acceder y trabajar sobre información y conocimiento de manera más productiva.

El fondo humano de la gestión del conocimiento involucra atender los conocimientos tácito y explícito de las personas como exteriorizan y combinan el conocimiento a través de procesos individuales y sociales; el aspecto técnico comprende procedimientos que conducen a conseguir, analizar, almacenar y diseminar información y conocimiento, como elemento facilitador del aprendizaje individual, grupal organizacional e inter organizacional. Los dos elementos base de la gestión del conocimiento humano y técnico deben ser gestionados por la empresa generando un entorno adecuado para aplicar y acrecentar las competencias y conocimiento del recurso humano.

De acuerdo con los modelos de gestión del conocimiento, el aprendizaje organizacional y capital intelectual, es un proceso de gestión del conocimiento; el cual debe en primer lugar, identificar el conocimiento que se requiere para el cumplimiento de metas o identificar brechas de conocimiento; segundo, conseguir cerrar la brecha o alcanzar el conocimiento faltante; tercero, usar información y conocimiento para lograr las metas; cuarto, seleccionar, sistematizar y almacenar conocimiento, finalmente difundir o compartir el nuevo conocimiento.

Los centros de innovación y productividad son organizaciones proveedoras de servicios intensivos en conocimiento, que estimulan la innovación y la productividad. El país cuenta con seis centros de innovación y productividad reconocidos por Colciencias, cuyo principal insumo y producto es el conocimiento, lo cual hace pensar que es de central importancia contar con un sistema de gestión del conocimiento.

Un sistema de gestión del conocimiento para un centro de innovación y productividad se enfoca en aspectos de gestión del recurso humano y aspectos técnico-estructurales que deben observarse en todos los cinco subprocesos de la gestión del conocimiento.