

FACTORES QUE INCIDEN EN LA INNOVACIÓN EN EMPRESAS DE SERVICIOS EN COLOMBIA

Mildreth Tatiana Rodríguez Farelo

Trabajo de Investigación como requisito para optar el título de Magister en
administración de empresas e innovación

Tutores

Gloria Naranjo Africano
Enohemit Olivero Vega

RESUMEN

Al hablar de innovación lo primero que se venía a la mente años atrás eran imágenes de invenciones científicas. Este paradigma ha migrado positivamente a una innovación más cercana, si bien costosa para muchos, pero sin duda necesaria para mantenerse en el mercado.

Las empresas hoy en día cuentan con un ciclo de vida corto, que se reduce cada vez más cuando estas apuestan y construyen un modelo de negocio centrado en la novedad, la cual la mayoría de las veces es replicada por un competidor de forma ágil y mucho más económica.

Esto debido al desconocimiento de las empresas de las diferentes etapas y estrategias que se deben implementar para desarrollar sus iniciativas de

innovación de manera exitosa y sobre todo de forma diferencial en el mercado, donde la entrega y captura de valor a los clientes sea el ingrediente secreto para sus usuarios.

Por otra parte, es difícil para las empresas colombianas quienes en su mayoría son MiPymes que no cuentan con departamentos estructurados de I+D+i entender en que consiste la innovación y mucho menos apropiarse de estrategias del entorno. Pues los resultados en temas de innovación en Colombia son realizados y publicados por entes meramente políticos y académicos.

Siendo aún más complicado para las empresas de servicios, las cuales se caracterizan por brindar soluciones intangibles y difíciles de medir, la identificación estrategias para fomentar la innovación y apropiación de metodologías, cuando la literatura referencia la innovación en productos y servicios como una sola. Teniendo estas características tan diferenciales y poco adaptables.

Es por esto que existe una clara necesidad, de entender la innovación y lo que hace el gobierno para fomentarla. Comprendiendo los resultados, y factores que la determinan en las empresas de servicios. Teniendo en cuenta que este sector es el que más impulsa el PIB en Colombia.

Este trabajo busca analizar los resultados obtenidos en términos de innovación en Colombia, identificar los factores que la determinan y proponer estrategias al alcance de los empresarios para aumentar su capacidad innovadora.

Esta investigación contempla dos grandes etapas, la primera es la caracterización de los principales aportes de la literatura acerca de los factores

que inciden sobre la innovación en servicios, entendiendo la naturaleza y comportamiento de estos.

Los factores encontrados en la literatura sirvieron como insumo para la priorización de las variables a analizar en la segunda etapa, donde se contrastarán cada una de las variables con la información obtenida de los microdatos de la Encuesta De Desarrollo Tecnológico E Innovación En Servicios (EDITS, en adelante) en su versión 2016-2017, aplicada en Colombia, la cual cuenta con una muestra representativa de las empresas en términos de innovación a nivel nacional.

Como resultado se plantearon estrategias que aumenten la propensión a innovar en las empresas de servicios teniendo en cuenta los resultados de las variables analizadas.

ABSTRACT

This article, result of an investigation is divided in two main parts. The first one is the classification of the main literature contributions about the elements that affect services innovation; Accomplishing the understandingly nature and the behavior of those factors.

The elements found on literature will be useful as source for the comprehension of the data due to analyze in the second main part of the work.

Here is shown the contrast of each element with all the information obtain from the micro-data found in “Encuesta de desarrollo tecnológico e innovación en servicios (EDITS)” (technological improvement and innovation in services poll), in its 2016-2017 performance, applied in Colombia; which provides a representative sample of companies innovation in a local level.

As a result, strategies that helps increase the tendency of innovating in companies that provides services, are proposed; taking in count all the information analyzed.

Key-words:

Service innovation, crucial factors, competitiveness, services

REFERENCIAS

Acuña, P. V. (2016). Innovation as a process and its management in the organisation: an application for the colombian graphics sector. elsevier.

Aguilar, I. D. (2015). Modelo para la medición de la innovación, piloto en dinámica.

angustias hinojo, m., & fernández, a. (2012). el aprendizaje semipresencial o virtual: nueva. revista latinoamericana de ciencias sociales, niñez y juventud, 159-167.

(s.f.). Dane. obtenido de

https://www.dane.gov.co/files/investigaciones/boletines/edit/bol_edit_servicios_2016_2017.Pdf

Francisco J. Gallego, C. J. (2014). Panorámica: serious games, gamification y mucho más. re visión, 13-23.

González, R. L. (2019). Dinámica de la gestión de la innovación de servicios y co-creación en empresas del sector economía digital. scielo.

Maglio, P. P. (2008). Fundamentals of service science. journal of the academy of marketing science. 36(i), 18–20.

Marta Jacob Escauriaza¹, J. T. (2001). Informe cotec servicios. madrid.

Susanne. (2015). Service innovation and its impact: what do we know about? elsevier.

Departamento Nacional De Planeacion. (2017). Instructivo para el uso del clasificador de política transversal "actividades científicas, tecnológicas y de innovación" en el sistema bpin. 10.

[https://colaboracion.dnp.gov.co/cdt/inversiones y finanzas](https://colaboracion.dnp.gov.co/cdt/inversiones_y_finanzas)

[plicas/uso_del_clasificador_de_actividades_cientificas_tecnologicas_y_de_innovacion.pdf](https://colaboracion.dnp.gov.co/cdt/inversiones_y_finanzas/publicas/uso_del_clasificador_de_actividades_cientificas_tecnologicas_y_de_innovacion.pdf)

Caro Moreno, J. C. (2016). Financiación de la innovación tecnológica en el sector servicios en colombia. económicas cuc, 37(2), 89–114.

<https://doi.org/10.17981/econcuc.37.2.2016.05>

Barletta, F., Sáñez, D., & Yoguel, Y. G. (2013). Discusión conceptual y metodológica.

cesar, J., & Moreno, C. (N.D.). Funding of technological innovation in the services sector in Colombia.

Departamento Nacional De Planeación. (2017). Instructivo para el uso del

clasificador de política transversal "actividades científicas, tecnológicas y de innovación" en el sistema bpin. 10.

[https://colaboracion.dnp.gov.co/cdt/inversiones y finanzas](https://colaboracion.dnp.gov.co/cdt/inversiones_y_finanzas)

[pblicas/uso_del_clasificador_de_actividades_cientificas_tecnologicas_y_de_innovacion.pdf](https://colaboracion.dnp.gov.co/cdt/inversiones_y_finanzas/publicas/uso_del_clasificador_de_actividades_cientificas_tecnologicas_y_de_innovacion.pdf)

Grado, A., & Nula, M. (2008). I1r1c2 I1r2c2 I1r3c2.

Morrar, R. (2014). Innovation in services: a literature review. *technology innovation management review*, 4(4), 6–14. <https://doi.org/10.22215/timreview780>

Ocde, & Eurostat. (2005). Manual de oslo 3ra edition. in analysis.

<https://doi.org/10.1787/9789264065659-es>

Prajogo, D., & Mcdermott, C. M. (2014). Antecedents of service innovation in smes: comparing the effects of external and internal factors. *journal of small business management*, 52(3), 521–540. <https://doi.org/10.1111/jsbm.12047>

Ropret, M., Fatur, P., Rodman, K., & Likar, B. (2012). Factors of successful innovation in services and a performance comparison with manufacturing sector. *international journal of innovation and learning*, 12(4), 379–401.

<https://doi.org/10.1504/ijil.2012.049351>

Vermeulen, P. A. M., De Jong, J. P. J., & O'shaughnessy, K. C. (2005). Identifying key determinants for new product introductions and firm performance in small

<https://doi.org/10.1080/02642060500100783>

- Islands, B. (2015). Determinantes de los tipos de innovación tecnológica en la actividad hotelera. september.
- Heijs, J., Martínez, M., Baumert, T., & Buesa Blanco, M. (2002). Los factores determinantes de la innovación: un análisis econométrico sobre las regiones españolas. *economía industrial*, 347, 67–84.
- Fuente-Mella, D. (2011). Determinantes de la innovación en empresas de turismo en pucón - chile. *panorama socioeconómico*, 29(42), 24–42.
- Durst, S., Mention, A. L., & Poutanen, P. (2015). Service innovation and its impact: what do we know about? *investigaciones europeas de direccion y economia de la empresa*, 21(2), 65–72. <https://doi.org/10.1016/j.iedee.2014.07.003>
- Dobni, C. B. (2008). Measuring innovation culture in organizations: the development of a generalized innovation culture construct using exploratory factor analysis. *european journal of innovation management*, 11(4), 539–559. <https://doi.org/10.1108/14601060810911156>
- Diego A, C., Balza Franco, V., & Henriquez, G. (2017). Innovación en el sector de los servicios: aproximación conceptual y revisión de su aporte a la economía.
- Chen, J.-K., & Chen, I.-S. (2008). Indices for innovation in the r&d manufacturing using fahp. *journal of global business & technology*, 4(2), 42–53.

<http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=bth&an=35172869&si>

te=ehost-live

Altuzarra, A. (2017). Are there differences in persistence across different innovation measures? *innovation: management, policy and practice*, 19(3), 353–371. <https://doi.org/10.1080/14479338.2017.1331911>