

PRÁCTICAS DE REFERENCIA PARA LA CONSTRUCCIÓN Y EL DESARROLLO DE LA CAPACIDAD DE INNOVACIÓN EN ORGANIZACIONES DE SERVICIOS - REVISIÓN DE LA LITERATURA

María Fernanda Díaz Delgado

Escuela de Estudios Industriales y Empresariales, Universidad Industrial de Santander,
maria.diaz@correo.uis.edu.co

Hugo Ernesto Martínez Ardila

Grupo de Investigación de INNOTECH, Universidad Industrial de Santander, maria.diaz@correo.uis.edu.co

Edna Rocío Bravo Ibarra

Escuela de Estudios Industriales y Empresariales, Universidad Industrial de Santander, erbravo@uis.edu.co

Luis Eduardo Becerra Ardila

Escuela de Estudios Industriales y Empresariales, Universidad Industrial de Santander, lbecerra@uis.edu.co

Dayanna Paola Cardenas

Escuela de Estudios Industriales y Empresariales, Universidad Industrial de Santander,
d.cardenas.ca@gmail.com

Resumen

En la última década, el número de organizaciones de servicios ha aumentado a una tasa acelerada y se han convertido en factor influyente para el desarrollo económico de los países. El entorno económico dinámico ha impulsado a las organizaciones a generar y sostener ventajas competitivas para lo cual promueven la capacidad de innovación, o dicho de otro modo, las habilidades que les permite a las organizaciones innovar continuamente. Es comúnmente aceptado, que la capacidad de innovación y una estrategia que la direccionen permiten que las ventajas competitivas y el crecimiento organizativo sean sostenibles en el tiempo. Sin embargo, en lo mejor de nuestro conocimiento, existe una brecha en los estudios que especifiquen las prácticas de capacidad de innovación en el sector servicios desde la perspectiva de las capacidades dinámicas. Por ello, el propósito de esta investigación fue hacer el compendio de prácticas de capacidad de innovación para organizaciones del sector servicios, que se encuentran disponibles en la literatura científica. La metodología empleada para la determinación de estas prácticas fue una revisión sistemática de la literatura científica desarrollada sobre la base de datos ISI Web of Knowledge. Los principales resultados de la investigación muestran un compendio de las prácticas de capacidad de innovación estructuradas por cada uno de los niveles determinantes de la innovación.

Palabras clave. Capacidades dinámicas, capacidad de innovación, Ventaja competitiva sostenible, Revisión sistemática, Prácticas de referencia.