



RELACIÓN ENTRE CAPACIDADES DE INNOVACIÓN, DESEMPEÑO INNOVADOR Y DESEMPEÑO ORGANIZACIONAL EN EMPRESAS DEL SECTOR SERVICIOS

Juan Carlos quintero quintero

Universidad de Antioquia-sodexo, electrojuans@gmail.com

Oriana patricia García

Universidad de Antioquia-Bancolombia, goriana12@hotmail.com

Jose enrique arias

Universidad de Antioquia, jenrique.arias@udea.edu.co

Resumen

El objetivo del presente trabajo es establecer las relaciones entre las Capacidades de Innovación (CI), Desempeño Innovador (DI) y Desempeño Organizacional (DO), en empresas de servicios en Colombia, dado que la mayor parte de las investigaciones académicas se han enfocado en el sector manufacturero.

Poder evaluar cómo influyen las Capacidades de Innovación en el Desempeño Innovador y este a su vez en el Desempeño Organizacional en empresas de servicios, será un punto decisivo para la toma de decisiones y estructuración de las áreas estratégicas de este tipo de organizaciones, al igual que será muy importante aportar al conocimiento en este tema específico en el país. Se pretende igualmente determinar cuáles o qué tipo de capacidades soportan realmente el éxito en esta materia.

En cuanto a la metodología se construyó un modelo de ecuaciones estructurales que permitió comprobar cinco hipótesis entorno a la relación entre las variables. Los resultados evidencian una influencia positiva de las CI en el DI, al igual que el DI en el DO, especialmente en el desempeño no financiero. Finalmente se encuentra que la CI con Orientación a la Tecnología no tiene influencia en el DI, por lo que no es determinante para empresas de servicios.

Palabras clave

Capacidad de innovación, Desempeño Innovador, Desempeño Organizacional, Desempeño Financiero, Desempeño no Financiero.

1. Introducción

Las organizaciones de hoy, dentro de una dinámica compleja de alta competitividad y apertura económica buscan incansablemente sobresalir y lograr el éxito y desempeño de manera creciente y sostenida. De allí parten las estrategias y esfuerzos que permiten desarrollar y gestionar herramientas organizacionales para alcanzar este fin. Aparece la innovación entonces como un asunto prioritario para las empresas y como una herramienta de superior impacto para alcanzar el éxito organizacional; y de la cual se resalta su alto potencial para el crecimiento económico de largo plazo (OECD, 2010).

Las organizaciones apuntan a que la innovación sea algo sistemático que pueda gestionarse, medirse y controlarse, por lo que se hace necesario el desarrollo y fortalecimiento de habilidades y capacidades que permitan dicho fin. Aparecen entonces las Capacidades de Innovación (CI) como las llamadas a cumplir con esta tarea.

Frente al estudio de las CI, una de las corrientes más predominante es la que las aborda con un enfoque tecnológico y principalmente desde el ámbito industrial, manufacturero y de alta tecnología. De hecho son pocos los estudios e investigaciones que se evidencian para las organizaciones de servicios, con escalas y construcciones desarrolladas exclusivamente pensando en sus propiedades y particularidades (Hogan et al., 2011; Kohler et al., 2013; Hogan y Coote, 2014), lo que denota una falencia al tratar de trasponer los recursos, activos y gestión, que estructuran las CI, de un sector tan particular como el industrial, a otro como el de servicios.

Al ser una de las capacidades que permite entregar un mayor valor para la organización, se han desarrollado estudios que buscan cómo fortalecerlas y cómo obtener un mejor desempeño y éxito por medio de estas. Con este propósito se evidencian dos líneas, las que evalúan cómo influyen las CI en el desempeño de las organizaciones, es decir, el Desempeño Organizacional (DO), y las que evalúan el impacto de las CI sobre los resultados en innovación, es decir, el Desempeño Innovador (DI).

Sumado a esto, se percibe un interés creciente en entender cómo impacta o cómo se relacionan el DI y el DO, dado que finalmente las salidas o resultados de innovación deben tener impacto a nivel organizacional (Atalay et al., 2013). Esto se evidencia por medio de diversos estudios que buscan hallar la relación entre el DI y el DO, entendiendo que el DI tiene un impacto positivo y hace posible un mejor DO (Chong et al., 2011). No obstante no se han podido identificar estudios que pongan de relieve y de manera explícita los 3 constructos de manera integrada, es decir, que evalúen la influencia e impacto de las CI en el DI y cómo a su vez este último impacta en el DO.

Para el caso de Colombia, se presentan diversos trabajos que han buscado determinar principalmente cómo incide el desarrollo de las CI en el DI (Robledo et al., 2008; Gómez, 2009; Aguirre, 2010 y Gálvez, 2013) siguiendo la tendencia en las CI tecnológicas y en organizaciones de carácter industrial, manufacturero y de alta tecnología. Aguirre (2010) por ejemplo, realiza su trabajo en empresas de servicios, enfocado específicamente en fábricas de Software, pero tomando CI muy similares a las empleadas en los demás trabajos. Gómez (2009) realiza el planteamiento sobre cómo impactan las CI en el

Desempeño Empresarial, y pone sobre la mesa la inquietud sobre cómo impacta el DI en el Desempeño del Negocio; lo cual no se pudo responder dados los resultados incipientes.

El abordar las CI como un concepto generalizable a todo tipo de organizaciones se traduce en un error dada la particularidad y los retos que enfrentan cada una de ellas, al igual que por la estructuración y la gestión de los recursos y capacidades que las distinguen (Kohler et al., 2013). Las implicaciones de no abordar las CI desde un constructo pertinente a cada tipo de organización podría generar distorsión en cuanto a definir realmente cuáles son las capacidades y recursos clave que deben ser desarrollados y fortalecidos para realizar una adecuada gestión de la innovación, lo que se traducirá en estrategias incorrectas y pérdidas de dinero y tiempo al no enfocarse en los reales impulsores del éxito innovador.

De ahí la importancia de este estudio que busca explorar la relación e influencia de las CI en el DI y cómo a su vez este último impacta en el DO en las empresas de servicios en Colombia. Para este fin se emplea una escala de CI desarrollada de manera exhaustiva y exclusiva para empresas de servicios (Hogan et al., 2011), lo que permitirá evidenciar realmente qué capacidades son las determinantes y que se deben desarrollar y gestionar en este tipo de organizaciones. Sumado a esto, se integran 3 constructos (CI, DI y DO) con lo cual se busca evidenciar cómo se relacionan y cómo influyen uno sobre el otro, planteamiento que no se ha establecido de manera clara en la literatura científica y que puede ser de gran importancia para la gestión de la innovación. Finalmente en el planteamiento de la influencia del DI en el DO, se aborda este último desde dos constructos independientes: Desempeño Financiero (DF) que emplea indicadores financieros, y Desempeño no Financiero (DnF) que emplea variables no financieras, lo cual presenta también un grado de novedad dado que la mayoría de estudios evalúan el desempeño con indicadores financieros y con la mezcla de financieros y no financieros; y son pocos los que lo evalúan con dos constructos independientes (Lee et al., 2011; Saunila et al., 2014).

Finalmente, esto permitirá a directivos y estrategias en empresas de servicios en Colombia trazar estrategias objetivas y exitosas enfocadas en explotar al máximo el desempeño en innovación.

2. Capacidades de Innovación

En la literatura científica se encuentra una vasta gama de publicaciones e investigaciones que a nivel mundial se han llevado a cabo desde muchos sectores, perspectivas y enfoques, demostrando un gran interés por tratar de entender qué son las capacidades de innovación (CI), cómo se pueden medir, identificar el tipo y nivel de las mismas y cómo impactan en la competitividad.

Según Yam et al. (2004), se podrían definir las CI como un grupo de características propias de las organizaciones, entendidas como capacidades o habilidades mediante las cuales se puede lograr un mejor desempeño competitivo, a través de una correcta gestión de las mismas.

Es necesario resaltar que cada tipo de organización es particular y que así mismo lo son sus recursos, activos y capacidades, y por tanto sus CI. Debe entenderse entonces que las CI en organizaciones como las de servicios, por ejemplo, podrían requerir de un análisis y enfoque basados en los recursos y activos más relevantes de estas compañías. La innovación en servicios entonces presenta características muy particulares, frente a lo cual debe estar alineado este análisis y enfoque. Por tanto la gestión de la innovación en este campo presenta retos únicos y requiere de capacidades distintas (Kohler et al., 2013).

Es así como el comportamiento de los esfuerzos de innovación en servicios ha presentado una tendencia de crecimiento notable y se ha convertido en un tema de obligada importancia en los estudios e investigaciones en esta materia. Tanto así que “capturar la formas en las cuales las compañías están innovando en servicios es referida como una de las diez prioridades en investigación para la ciencia de los servicios” (den Hertog et al., 2010, p. 505).

En los últimos años se ha evidenciado un mayor refinamiento en los estudios de las CI en servicios. Uno de los estudios de mayor importancia es quizá el presentado por Hogan et al. (2011) quienes proponen una reconceptualización del constructo de CI en el contexto de empresas de servicios intensivas en conocimiento. Resaltan que con este estudio responden a los llamados para medir la forma como innovan las empresas de servicios, dado que los conceptos desarrollados para industrias de producción y alta tecnología, podrían no ser los mismos.

Como resultado de este, se identificaron 3 dimensiones de CI para empresas de servicios, con un total de 13 ítems.

- **CI de Orientación al Cliente:** Habilidad para proveer a los clientes nuevos servicios y productos, la habilidad para resolver los problemas de los clientes de maneras innovadoras.
- **CI de Orientación al Mercadeo:** Habilidad de una organización para desarrollar e implementar nuevas propuestas o enfoques, al igual que la habilidad para implementar programas de mercadeo innovadores para sus productos y servicios para mantenerse adelante y sobresalir en el mercado.
- **CI de Orientación a la Tecnología:** Habilidad de una organización para adoptar nuevo software, sistemas integrados y tecnología; al igual que la habilidad para

innovar con software y tecnología, para mantenerse adelante y sobresalir en el mercado.

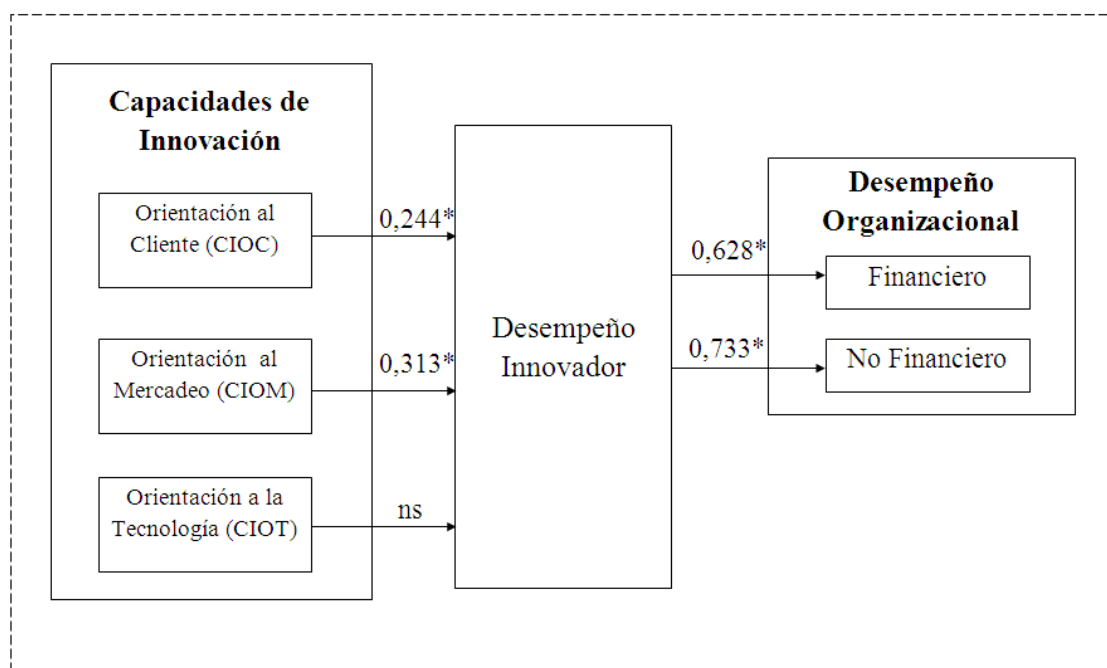
Uno de los argumentos más importantes que según los autores motivó el desarrollo de este trabajo es que “medir la capacidad de innovación de una empresa basados en escalas de otras industrias no permite una medición precisa de la capacidad de innovación en este contexto especializado” (Hogan et al., 2011, P. 1271).

Este trabajo se toma entonces como referente principalmente por dos razones, la primera es que aborda las capacidades de innovación específicamente para empresas de servicios, y la segunda por la relevancia que ha tenido en el ámbito académico (Yang, 2012; Agarwal y Selen, 2013; Hogan y Coote, 2014).

3. Resultados

En este trabajo se realiza el planteamiento de un grupo de hipótesis, cuyos resultados son mostrados en la Gráfica 1.

Gráfica 1. Modelo final contrastado



Fuente: Construcción Propia

Partiendo de la Hipótesis 3 (H3) se establece que la Capacidad de Innovación de Orientación a la Tecnología (CIOT) no influye en el DI. Este resultado muestra que para alcanzar el DI y ser competitivos en empresas de servicios, no es fundamental tener una CIOT fuerte o un enfoque en la tecnología importante. Esto quiere decir que para las empresas de servicios en Colombia no se hace necesario emplear los últimos desarrollos en tecnologías y software para alcanzar un mejor desempeño innovador y llevar al cliente innovadores y mejorados productos.

Esto se debe quizá a que en una economía emergente como la colombiana, la inversión en tecnología es normalmente baja; adicional a que prepondera una tendencia generalizada por desarrollar nuevos y mejorados productos para la empresa sobre aquellos que tienen novedad en el mercado nacional y el internacional (DANE, 2013), lo cual requiere de estándares y condiciones más exigentes y que demandan una capacidad tecnológica más desarrollada.

Den Hertog et al. (2010) plantean precisamente que en el caso de las empresas de servicios por el tipo de interacción con el cliente y el carácter principalmente intangible de las mismas, no se debe ir en dirección meramente de innovaciones de carácter tecnológico.

Esto contrasta con las organizaciones industriales, de alta tecnología o manufactureras, en las cuales el factor tecnológico es un indicador de alta importancia en la competitividad y eficiencia de las mismas (Hogan y Coote, 2014).

Para el caso de las Hipótesis 1 y 2 (H1 y H2) se establece que la Capacidad de Innovación de Orientación al Cliente (CIOC) y la Capacidad de Innovación de Orientación al Mercadeo (CIOM) afectan positivamente el Desempeño Innovador (DI). Si bien ambas capacidades de innovación impactan de manera positiva y son fundamentales para el DI, la CIOM obtuvo una mayor carga que la CIOC, lo que indicaría que tiene un mayor peso e importancia.

Para las Hipótesis 4 y 5 (H4 y H5) se encuentra que el DI impacta positivamente el Desempeño Organizacional Financiero (DF) y el Desempeño Organizacional no Financiero (DnF), respectivamente.

Para el caso de la influencia del DI sobre el DnF, se coincide con Chong et al. (2011) quienes evidencian una influencia positiva del DI sobre el DO en empresas de manufactura y servicios de Malasia, tomando para el DO principalmente variables de tipo no financiero. Adicionalmente se observa que el DI tiene una mayor influencia sobre el DnF dada su mayor carga, por tanto el resultado de la Hipótesis denota gran importancia puesto que en la literatura científica no hay estudios que pongan en evidencia que el DI tiene mayor influencia sobre el Desempeño no Financiero que sobre el Desempeño Financiero. Por tanto para el momento en que las empresas de servicios deseen evidenciar el efecto que tienen los resultados o salidas de innovación en el desempeño de la organización, se haría necesario incluir indicadores de tipo no financieros, como satisfacción del cliente, imagen corporativa, valor de la marca, entre otros, los cuales explicarían de mayor manera dicho impacto.

En este contexto, dado que las capacidades de innovación que inciden sobre el desempeño son de carácter “blando” y tradicionalmente asociadas a innovaciones incrementales, probablemente sea esta la razón por la cual el Desempeño Financiero recibe una menor influencia frente al Desempeño no Financiero.

4. Conclusiones

En el contexto de empresas de servicios en una economía emergente como la colombiana las Capacidades de Innovación (CI) influyen positivamente en el Desempeño Innovador (DI) y este a su vez en el Desempeño Organizacional Financiero y no Financiero (DF y DnF). Las CI que inciden de manera directa en el DI son las de Orientación al Mercadeo y Orientación al Cliente, siendo la más influyente de manera positiva la primera. Para el caso de la CI con Orientación a la Tecnología se encontró que no tiene un efecto significativo en el DI, lo que podría decir que si bien las compañías invierten en software y tecnología para la prestación de su servicio, no se vuelve en un factor determinante para tener mejores y diferenciados servicios. Esto sugiere un replanteamiento de las estrategias de las empresas pues deben colocar todos sus esfuerzos e inversión en mecanismos que garanticen potencializar sus habilidades en el foco de entender y solucionar las necesidades de los clientes y las diferentes estrategias que se utilizan para realizar mercadeo de los servicios ofrecidos; puesto que son más fuertes o generan más impacto en el DI que el hecho de ser pioneras en la implementación o uso de últimas tecnologías. Este hallazgo deja por sentado entonces en qué tipo de CI se deben enfocar realmente las empresas de servicios para lograr un mejor DI.

También se demostró que las CI de Orientación al Cliente y de Orientación al Mercadeo tienen un efecto indirecto en el Desempeño Organizacional Financiero y el Desempeño Organizacional no Financiero, evidenciando que sobre este último se presenta la mayor influencia. Por tanto se resalta que el Desempeño Organizacional no Financiero resulta ser un constructo que vale la pena considerar por separado puesto que desde la literatura científica es un tema que se ha abordado de manera tangencial, tratándolo de manera superficial y en su mayoría involucrándolo en el desempeño organizacional a nivel general. Este hecho puede favorecer a los administradores a tener claridad en el foco de las estrategias que deben formular de acuerdo a las necesidades de las empresas para impactar indicadores no financieros.

Por otro lado, se identifica como limitante de la investigación la falta de una mayor representación en la muestra, de empresas de subsectores importantes y fuertes en innovación que puedan soportar los resultados obtenidos. Un ejemplo de ello es el caso de las entidades financieras que contaron con solo un 5% de participación en el estudio y que según las Encuestas de Desarrollo e Innovación Tecnológica en el sector Servicios 2010 – 2011, se identifica como un subsector líder en resultados de innovación en nuevos y mejorados productos y procesos, además de estar entre los tres que más invierten en Actividades Científicas, Tecnológicas y de Innovación (ACTI).

Se presenta como hallazgo el hecho de no encontrar en la literatura científica trabajos que relacionen las CI y el DI y que soporten los resultados obtenidos frente a la no incidencia de manera significativa de las Capacidades de Innovación Orientadas a la Tecnología en el Desempeño Innovador de las empresas de servicios.

Por último para futuras líneas de investigación se sugiere plantear estudios a nivel de subsectores para analizar cómo es el comportamiento de cada uno y determinar si realmente las Capacidades de Innovación inciden de igual manera a nivel general o si se presentan diferencias de acuerdo a la especificidad de cada subsector, como por ejemplo

las diferencias en cuanto a montos de inversión en distintas ACTI, complejidad y turbulencia del entorno en el que se desenvuelven, tipo de interacción con su cliente y lo distintivo de sus recursos, activos y capacidades, entre otros. Esto permitiría tener estrategias de gestión de innovación más aterrizadas a la realidad de cada subsector. Adicionalmente se hace necesario realizar estudios con el fin de ahondar sobre las razones que subyacen al rechazo de la hipótesis en la que se plantea que la CI con Orientación a la Tecnología tiene efecto positivo sobre el DI. Esto cobra relevancia dado el hecho que las compañías tradicionalmente hacen grandes inversiones en ese sentido.

Agradecimientos

Queremos agradecer especialmente a la Universidad de Antioquia por su aporte económico y por su constante acompañamiento, lo cual permitió el desarrollo de este trabajo.

Referencias

- Agarwal, R. & Selen, W. (2013). The incremental and cumulative effects of dynamic capability building on service innovation in collaborative service organizations. *Journal of Management and Organization*, 19(5), 521-543.
- Aguirre Ramirez, J. J. (2010). *Metodología para medir y evaluar las capacidades tecnológicas de innovación aplicando sistemas de lógica difusa: caso fábricas de software*. Tesis de Maestría en Ingeniería Administrativa. Facultad de Minas. Universidad Nacional de Colombia, Medellín, Ant.
- Atalay, M.; Anafarta, N. & Sarvan, F. (2013). The relationship between innovation and firm performance: An empirical evidence from Turkish automotive supplier industry. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 75, 226–235.
- Chong, A. Y.; Chan, F. T.; Ooi, K. & Sim, J. (2011). Can Malaysian firms improve organizational/innovation performance via SCM?. *Industrial Management & Data Systems*, 3(3), 410-431.
- DANE (2013). *Encuesta de Desarrollo e Innovación Tecnológica Sector Servicios – EDITS III 2010 – 2011*. Bogotá: Colombia. Recuperado de <https://www.dane.gov.co/index.php/tecnologia-e-innovacion-alias/encuesta-de-desarrollo-e-innovacion-tecnologica-edit> [Julio 12, 2014]
- Den Hertog, P.; van der Aa, W. & de Jong, M. W. (2010). Capabilities for managing service innovation: Towards a conceptual framework. *Journal of Service Management*, 21(4), 490-514.
- Gálvez Rivera, D. A. (2013). *Relación entre capacidades de innovación tecnológica y desempeño innovador a partir de las encuestas colombianas de innovación aplicando lógica difusa*. Tesis de Maestría en Ingeniería Administrativa. Facultad de Minas. Universidad Nacional de Colombia, Medellín, Ant.
- Gómez Jiménez, F. A. (2009). *Las Capacidades de Innovación tecnológica y el Desempeño Empresarial y Sectorial en Colombia*. Tesis de Maestría en Ingeniería Administrativa. Facultad de Minas. Universidad Nacional de Colombia, Medellín, Ant.

- Hogan, S. J.; Soutar, G. N.; McColl-Kennedy, J. R. & Sweeney, J. C. (2011). Reconceptualizing professional service firm innovation capability: Scale development. *Industrial Marketing Management*, 40(8), 1264-1273.
- Hogan, S. J. & Coote, L. V. (2014). Organizational culture, innovation, and performance: A test of Schein's model. *Journal of Business Research*, 67, 1609-1621.
- Kohler, M.; Feldmann, N.; Habryn, F. & Satzger, G. (2013. Enero). *Service innovation analytics: Towards assessment and monitoring of innovation capabilities in service firms*. Documento presentado en 46th Hawaii International Conference on System Sciences, Maui, Hawaii.
- Lee, Y.; Kim, S. & Lee, H. (2011). The impact of service R&D on the performance of Korean information communication technology small and medium enterprises. *Journal of Engineering and Technology Management*, 28, 77-92.
- OECD (2010). Launch of the OECD's innovation strategy. Recuperado el día 14 de Julio de 2014, http://www.oecd.org/document/12/0,3343,en_2469_34273_45330700_1_1_1_1,00.html
- Robledo Velásquez, J.; Gómez Jiménez, F. A. & Restrepo Arias, J. F. (2008). *Relación entre Capacidades de Innovación Tecnológica y Desempeño Empresarial en Colombia*. En Memorias del Primer Congreso Internacional de Gestión Tecnológica e Innovación. (21). Bogotá. Universidad Nacional de Colombia.
- Saunila, M.; Pekkola, S.; & Ukko, J. (2014). The relationship between innovation capability and performance The moderating effect of measurement. *International Journal of Productivity and Performance Management*, 63(2), 234-249.
- Yam, R. C. M.; Guan, J. C.; Pun, K. F. & Tang, E. P. Y. (2004). An audit of technological innovation capabilities in Chinese firms: some empirical findings in Beijing, China. *Research Policy*, 33(8), 1123-1140.
- Yang, C. C. (2012). Assessing the moderating effect of innovation capability on the relationship between logistics service capability and firm performance for ocean freight forwarders. *International Journal of Logistics Research and Applications: A Leading Journal of Supply Chain Management*, 15(1), 53-69