



“CONGRESO INTERNACIONAL DE INVESTIGACIÓN E INNOVACIÓN 2016”
Multidisciplinario
21 y 22 de abril de 2016, Cortazar, Guanajuato, México

GESTIÓN DE LA INNOVACIÓN EN LAS PYMES DEL SECTOR SERVICIOS DE LAS PROVINCIAS DEL SUR DEL ECUADOR

Autores: Magíster Gerardo Vicente Torres Pereira
Magíster María Fernanda Zumba Zuñiga

Contactos (mail): gvtorres@utpl.edu.ec
mfzumba@utpl.edu.ec

Institución: Universidad Técnica Particular de Loja

Loja – Ecuador 2015



CONGRESO
INTERNACIONAL
DE INVESTIGACIÓN
E INNOVACIÓN
DOS MIL DIECISEIS



“CONGRESO INTERNACIONAL DE INVESTIGACIÓN E INNOVACIÓN 2016”

Multidisciplinario

21 y 22 de abril de 2016, Cortazar, Guanajuato, México

GESTIÓN DE LA INNOVACIÓN EN LAS PYMES DEL SECTOR SERVICIOS DE LAS PROVINCIAS DEL SUR DEL ECUADOR

RESUMEN

La presente investigación evalúa la gestión de la innovación en las Pymes del sector servicios de las provincias del sur del Ecuador aplicando el modelo conceptual 7D's propuesto por Arzola, M. y Mejía, S (2007) el cual consiste en evaluar siete dimensiones en la gestión de una empresa de servicios: Liderazgo, planificación estratégica, competencias del recurso humano, procesos, organización, satisfacción de clientes y responsabilidad social.

Se estratificó el sector servicios y se aplicaron 32 entrevistas a los directivos de las Pymes de las provincias del sur del País. Los principales resultados obtenidos demuestran que la gestión de la innovación en las Pymes del sector servicios del sur del Ecuador tiene un nivel de cumplimiento del 53% en donde las dimensiones de organización, liderazgo y satisfacción de clientes son las que tienen mayor grado de desarrollo mientras que la planificación estratégica, el recurso humano y la responsabilidad social son las dimensiones que requieren mejorar notablemente la gestión en relación al ámbito innovador.

Palabras claves: Innovación, Pymes, modelo 7D's, sector servicios, sur del Ecuador

ABSTRACT

The present investigation evaluates the management of the innovation in the SMEs of the service sector of the provinces of the south of the Ecuador applying the conceptual model 7D's proposed by Arzola, M. and Mejía, S (2007) who consists of evaluating seven dimensions in the management of a company of services: leadership, strategic



CONGRESO
INTERNACIONAL
DE INVESTIGACION
E INNOVACION
DOS MIL DIECISEIS



“CONGRESO INTERNACIONAL DE INVESTIGACIÓN E INNOVACIÓN 2016”

Multidisciplinario

21 y 22 de abril de 2016, Cortazar, Guanajuato, México

planning, competitions of the human resource, processes, organization, clients' satisfaction and social responsibility.

The service sector was stratified and 32 interviews were applied to the managers of the SMEs of the provinces of the south of the Country. The main obtained results demonstrate that the management of the innovation in the Pymes of the service sector of the south of the Ecuador has a level of fulfillment of 53 % where the dimensions of organization, leadership and clients' satisfaction are those who have major development grade while the strategic planning, the human resource and the social responsibility are the dimensions that need to improve significantly the management as regards the innovative ambience.

Key words: innovation, SMEs, model 7D's, service sector, South of the Ecuador

I. INTRODUCCIÓN

Las pequeñas y medianas empresas (Pymes) cumplen un rol fundamental en el tejido empresarial de nuestro país gracias a su gran potencial de generación de empleo, capacidad de adaptarse al cambio y su aporte a la producción de bienes y servicios, convirtiéndose de esta forma en el factor primordial para el desarrollo social y generación de riqueza.

En la actualidad la innovación se ha convertido en un factor esencial para lograr posesionarse en un mercado cada vez más exigente, con rápida evolución tecnológica y clientes con gustos y preferencias cambiantes. Esto ha provocado que las empresas y de manera especial las Pymes para competir en el mercado eficazmente deban desarrollar “estrategias innovadoras”.



CONGRESO
INTERNACIONAL
DE INVESTIGACIÓN
E INNOVACIÓN
DOS MIL DIECISEIS



“CONGRESO INTERNACIONAL DE INVESTIGACIÓN E INNOVACIÓN 2016”

Multidisciplinario

21 y 22 de abril de 2016, Cortazar, Guanajuato, México

La presente investigación tiene como objetivo evaluar el nivel de cumplimiento de la innovación en las Pymes del sector servicios de las provincias del sur del Ecuador aplicando el modelo conceptual 7D's de Arzola, M. y Mejía, S (2007).

Se inició con una revisión teórica con el fin de conceptualizar la innovación, luego se analizó detenidamente el modelo conceptual para medir la gestión de la innovación de Arzola, M y Mejía S. y finalmente se describen los resultados obtenidos en la presente investigación aplicando el modelo antes mencionado.

II. METODOLOGÍA

En el Ecuador la Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo, SENPLADES, conformó niveles administrativos de planificación territorial: zonas, distritos y circuitos a nivel nacional; Las zonas están conformadas por provincias, de acuerdo a una proximidad geográfica, cultural y económica. Es así que en el sur de la nación se encuentran la zona 7 y parte de la zona 6, en total 5 provincias.

Este trabajo se orienta a identificar la actividad innovadora en las Pymes del sector servicios de las provincias del sur del Ecuador, aplicando el modelo conceptual para gestionar la innovación propuesto por (Arzola & Mejias , 2007) el cual consiste en evaluar siete dimensiones en la gestión de una empresa de servicios: Liderazgo, Planificación Estratégica, Competencias del Recurso Humano, Procesos, Organización, Satisfacción de Clientes y Responsabilidad Social; en cada una de estas dimensiones se evalúan las variables que caracterizan a la innovación en el sector servicios.

Con la finalidad de obtener una descripción holística de la innovación se aplicó el tipo de investigación cualitativa, utilizando como instrumento de recolección de información la entrevista a profundidad.



“CONGRESO INTERNACIONAL DE INVESTIGACIÓN E INNOVACIÓN 2016”

Multidisciplinario

21 y 22 de abril de 2016, Cortazar, Guanajuato, México

Para la realización de este estudio se procedió a obtener información acerca de la actividad de innovación que aplican las empresas del sector servicios bajo las dimensiones objeto de estudio. Se entrevistaron a los directivos de 32 Pymes de las provincias del sur del país

Basándose en el modelo 7D’s se procedió a realizar la evaluación de cada una de las dimensiones bajo los siguientes criterios:

Cuadro Nro. 1

Criterios para la evaluación de las dimensiones que caracterizan la innovación en el modelo 7D’s.

Evaluación	% de cumplimiento	Interpretación
1	0	Inexistente, no cumple ninguno de los elementos o requisitos; o existe pero no se aplica.
2	25	Existe con debilidad, se aplica en algunas áreas, o parcialmente en todas las áreas.
3	50	Existe y se aplica en casi todas las áreas y niveles, con carácter puntual, no existe medición y seguimiento.
4	75	Existe y se aplica a toda la organización, con carácter permanente, medición y seguimiento sistemático en toda la organización.
5	100	Existe y se aplica en toda la organización con carácter permanente, medición y seguimiento sistemático. Existen tendencias a mejora e innovar continuamente.
No aplica		La variable o aspecto no aplica para la actividad económica que se desarrolla.

Fuente: (Arzola & Mejias , 2007)



“CONGRESO INTERNACIONAL DE INVESTIGACIÓN E INNOVACIÓN 2016”

Multidisciplinario

21 y 22 de abril de 2016, Cortazar, Guanajuato, México

III. RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN.

a) La innovación en el Ecuador

Antes de presentar los resultados del trabajo de investigación se realiza una breve caracterización de la innovación en el Ecuador.

El Ecuador es considerado como uno de los países más emprendedores en América Latina de acuerdo a las cifras del informe Global Entrepreneurship Monitor (GEM) Ecuador 2014.

Según la encuesta aplicada por el Instituto Nacional de Estadística y Censos (INEC) y la Secretaría Nacional de Educación Superior, Ciencia y Tecnología (SENESCYT) (2009 – 2011) el Ecuador destina el 1,58% del PIB para actividades de ciencia, tecnología e innovación

Así mismo expresan la mayoría de la inversión realizada en actividades de innovación son financiadas con los recursos propios de la empresa

Por otra parte el estudio presentado por (Schwartz & Guaipatin, 2014) indica que en el Ecuador el 58% de las empresas se autodenominan innovadoras. Siendo el sector servicios el que más acciones de innovación desarrolla.

Bajo el criterio del Manual de Oslo, en el Ecuador se analizaron cuatro tipos de innovación, los cuales porcentualmente se distribuyen de la siguiente manera: innovaciones de producto (36,88%) y las innovaciones de proceso (36,21%). En lo que respecta a la innovación de comercialización y organizacional distan en 14 puntos porcentuales de los dos tipos enunciados.

b) La innovación en las provincias del sur del Ecuador

Después de haber aplicado la metodología descrita en la presente investigación, se determinó que las Pymes del sector servicios del sur del Ecuador presentan las siguientes características:



“CONGRESO INTERNACIONAL DE INVESTIGACIÓN E INNOVACIÓN 2016”

Multidisciplinario

21 y 22 de abril de 2016, Cortazar, Guanajuato, México

- Las Pymes del sur del Ecuador en su mayoría realizan pequeñas innovaciones sobre todo de tipo incremental en las distintas áreas de su organización atendiendo la normativa y vigilancias de los organismos de control.
- Estas pequeñas y medianas empresas presentan falencias en la planificación de sus estrategias para competir y enfrentar los cambios, responden de manera improvisada y de acuerdo a los requerimientos que se vayan presentando.
- La toma de decisiones en aproximadamente la mitad de Pymes es centralizada en los niveles directivos o en los dueños de las organizaciones, simplemente el personal es informado de las medidas o disposiciones que han sido tomadas; por lo que la participación de todos los actores es mínima y únicamente se limitan al cumplimiento.
- Al menos el 50% de las Pymes no documentan los procesos y cambios que realiza por lo que carecen de evidencias para evaluar su evolución con el paso del tiempo.
- En las Pymes del sur del País no se establecen acciones claras que motiven al personal, simplemente se ajustan a cumplir lo que establece la ley respecto al ámbito laboral asumen que la motivación solamente consiste en socializar las actividades que realizan e informar de los cambios que están surgiendo. Tan solo un 20% de los directivos son conscientes de los beneficios que ésta aporta al desempeño y cumplimiento de los objetivos y desarrollan prácticas de motivación.
- La responsabilidad social es una de las dimensiones en las que las Pymes no cuentan con programas de RSC que respondan a los principios básicos que persigue tanto en materia económica, ética, social y medioambiental, desarrollando acciones puntuales ya sea por filantropía o inclusive marketing.



“CONGRESO INTERNACIONAL DE INVESTIGACIÓN E INNOVACIÓN 2016”

Multidisciplinario

21 y 22 de abril de 2016, Cortazar, Guanajuato, México

- El 90% de las Pymes tienen una estructura orgánica funcional, el porcentaje restante tiene su organigrama en función a la actividad que realizan. (desarrollo de proyectos, tipos de servicios)
- Las Pymes no cuentan con un plan de desarrollo tecnológico, el uso de tecnologías y compra de equipos se lo realiza en bases a las necesidades que se vayan presentando, sin una previa planificación.

c) Evaluación de la gestión de la innovación en las Pymes de las provincias del sur del Ecuador.

Una vez analizadas las siete dimensiones que conforman el modelo conceptual para gestionar la innovación en las empresas del sector servicios se llega a determinar que:

- Las Pymes del sector servicios de la zona 7 del Ecuador gestionan la innovación con un cumplimiento del 53% determinado a través de la aplicación del modelo conceptual 7D's. La dimensión “organización” es la que presenta mayor nivel de cumplimiento, mientras que la “responsabilidad social” es la que requiere mayor atención por parte de los directivos al ser limitado el desarrollo de la misma.
- Existe una mayor concentración de acciones innovadoras en las dimensiones de organización, liderazgo (considerados como elementos que garantizan la gestión de los negocios), satisfacción de clientes (que permite medir los resultados de la prestación de los servicios) y procesos (como parte del sistema para la prestación del servicio) con un porcentaje mayor al 54%; lo que determina que se aplican en todas las áreas de la empresa de manera sistemática pero que carecen de medición y seguimiento.
- En lo que respecta a recursos humanos y responsabilidad social se determina que tienen un nivel de cumplimiento entre 46% y 49% que validan la existencia con debilidad de acciones innovadoras aplicándose en algunas áreas o



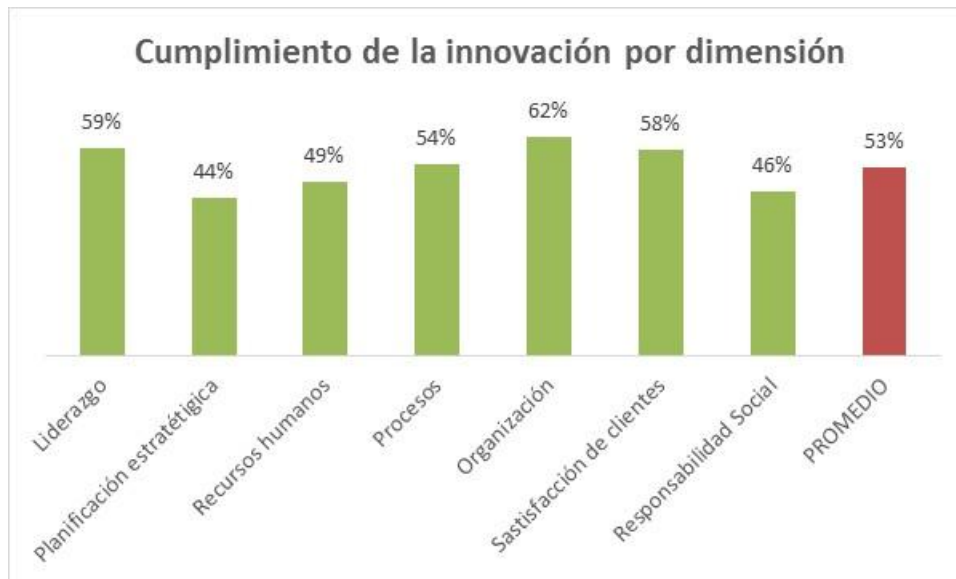
“CONGRESO INTERNACIONAL DE INVESTIGACIÓN E INNOVACIÓN 2016”

Multidisciplinario

21 y 22 de abril de 2016, Cortazar, Guanajuato, México

parcialmente en todas, por lo que es indispensable fortalecer las estrategias enfocadas a la motivación y toma de decisiones en

Gráfico 1: Resultados del cumplimiento de la innovación en las Pymes del sector servicios de las provincias del sur del Ecuador



IV. CONCLUSIONES

- La innovación es la clave del éxito empresarial por lo que las organizaciones en general y de manera particular las Pymes del sector servicios de las provincias del sur del Ecuador para competir requieren desarrollar estrategias innovadoras que les permita diferenciarse de su competencia y posicionarse en el mercado. En este sentido, se evidencia que en la gestión de la innovación tienen un cumplimiento del 53% determinado a través de la aplicación del modelo conceptual 7D's.
- Las Pymes de las provincias del sur del Ecuador para ofertar sus servicios carecen de acciones planificadas de cara a la innovación y lo hacen en base a



“CONGRESO INTERNACIONAL DE INVESTIGACIÓN E INNOVACIÓN 2016”

Multidisciplinario

21 y 22 de abril de 2016, Cortazar, Guanajuato, México

las necesidades puntuales que se vayan generando o para dar cumplimiento a la normativa estatal o privada que regula su accionar.

- La inversión de recursos para la innovación es limitada y lo poco que destinan lo hacen principalmente para adquirir maquinaria y equipos y realizar actividades de marketing.
- Las Pymes del sector servicios de la zona 7 del Ecuador en su mayoría realizan acciones de innovación de tipo incremental, aplicando para ello mejoras o adaptaciones a los servicios existentes que influyen en la calidad, formas de utilización y en la percepción por parte del cliente.

V. BIBLIOGRAFÍA

Arzola , M., & Mejia , A. (2007). Modelo conceptual para gestionar la innovación en las empresas del sector servicios . *Revista Venezolana de Gerencia* , 80-98.

INEC, SENESCYT (2009-2011). Encuesta de Actividades de Ciencia, Tecnología e Innovación. Disponible en: : <http://www.ecuadorencifras.gob.ec/encuesta-nacional-de-actividades-de-ciencia-tecnologia-e-innovacion/> Recuperado el 05 de 12 de 2015

Lazo, V. y otros (2013) Informe Global Entrepreneurship Monitor (GEM) Ecuador 2014. Disponible en: <http://www.espae.espol.edu.ec/images/documentos/publicaciones/libros/gemecuador2014.pdf>, Recuperado el 05 de 12 de 2015

OCDE y Eurostat. (2005). *Manual de Oslo*. Madrid: Grupo Tragsa.

Salazar, M., Arzola, M., & Pérez, E. (2010). Gestión de la innovación para las Pymis de Ciudad Guayana. *Revista Venezolana de Gerencia (RVG)*, 448.

Schwartz, L., Guaipatin, C. (2014) Ecuador: Análisis del Sistema Nacional de Innovación: Hacia la consolidación de una cultura innovadora Disponible en: <https://publications.iadb.org/handle/11319/6664?locale-attribute=en#sthash.nKtFPzwD.dpuf> Recuperado el 05 de 12 de 2015