

CAPACIDAD DE INNOVACIÓN: UN ANÁLISIS EN EL SECTOR SALUD INNOVATION CAPABILITY: AN ANALYSIS IN THE HEALTH SECTOR

Karina Patricia Daza-Nieto¹ , Carmen Pretel-Granados² , Vanesa Pertúz-Peralta³  y Carlos Alberto Vera-Pirela⁴ 

RESUMEN

El objetivo principal del presente trabajo es analizar la capacidad de innovación de una entidad promotora de salud en la ciudad de Valledupar, Colombia. La capacidad de innovación de una empresa se relaciona con la habilidad para transformar continuamente el conocimiento y las ideas en nuevos productos, procesos y sistemas para el beneficio de la empresa y de sus partes interesadas. El estudio es de tipo cuantitativo descriptivo; dado que en esta clase de estudios se selecciona un conjunto de conceptos o variables y se mide cada una de ellas independientemente de las otras, con el fin, precisamente, de describirlas. El estudio se ha planteado como un diseño no experimental, considerando que la investigación se desarrolla sin manipular deliberadamente variables. Para alcanzar el objetivo de investigación, se aplicó un cuestionario conformado por 27 ítems que evalúan tres dimensiones de la capacidad de innovación: estructura organizacional, capital humano y redes de colaboración. Los resultados indican que la empresa presenta un alto nivel de desarrollo en todas las dimensiones de capacidad de innovación analizadas.

Palabras clave: capacidad de innovación; estructura organizacional; redes de colaboración; capital humano; innovación.

JEL: O30, O31, O32

ABSTRACT

The main objective of this paper is to analyze the innovation capacity of a health promotion entity in the city of Valledupar, Colombia. The innovation capacity of a company relates to the ability to continually transform knowledge and ideas into new products, processes and systems for the benefit of the company and its stakeholders. This is a quantitative and descriptive study; since in this class of studies a set of concepts or variables is selected and each one is measured independently of the others, in order precisely to describe them. The study has been proposed as a non-experimental design, considering that the research is developed without deliberately manipulating variables. In order to achieve the research objective, a questionnaire consisting of 27 items was applied that evaluate three dimensions of innovation capacity: Organizational structure, human capital and collaborative networks. The results indicate that the company has a high level of development in all dimensions of innovation capacity analyzed.

Keywords: Innovation capacity; organizational structure; collaboration networks; human capital; innovation.

¹ Administradora de empresas. Universidad Popular del Cesar. Email: karina-daza-18@hotmail.com. Orcid: <https://orcid.org/0000-0002-9161-1880>.

² Administradora de empresas. Universidad Popular del Cesar. Email: carmenjpretel@gmail.com. Orcid: <https://orcid.org/0000-0003-1816-1673>.

³ PhD. Universidad Popular del Cesar. Correo: vanessapertuz@unicesar.edu.co ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-1777-6230>.

⁴ PhD. Universidad Popular del Cesar. Correo: carlosvera@unicesar.edu.co ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-8425-7940>.

INTRODUCCIÓN

La supervivencia de las organizaciones se ha vuelto dependiente de su capacidad para innovar y es uno de los factores claves para su crecimiento económico (Saunila & Ukko, 2014). La innovación surge 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 (Osorio, Quintero y Arias, 2014). Así, la innovación en las organizaciones se transformó en una necesidad para poder competir y mantenerse dentro de un mercado globalizado de continuos adelantos tecnológicos; las organizaciones deben generar valor, tener una diferenciación que puedan mantener, y una de las formas para lograr esta diferenciación es a través de la innovación, la cual es un eje fundamental para reforzar las ventajas competitivas de cualquier organización (Díaz, 2014).

En la última década, diferentes estudiosos vienen concentrando esfuerzos para descifrar los aspectos que definen a las empresas innovadoras. Dentro de diversas perspectivas, ha ganado importancia aquella enfocada en las capacidades de la empresa, más específicamente, en la capacidad tecnológica (Zawislak, 2016). Adicional a estos procesos, se hace necesario tener en cuenta otras capacidades críticas en áreas como: producción, aprendizaje, asignación de recursos, mercadeo, organización, las cuales toman protagonismo al influir también en el desempeño de las organizaciones (García, Quintero y Arias 2014). Esto significa que, a pesar de que la relación entre la innovación y la capacidad tecnológica es muchas veces positiva, diferentes estudiosos resaltan que para que una empresa sea considerada innovadora, la capacidad tecnológica es un factor importante, pero no

suficiente (Zawislak, 2016).

Lawson y Samson (2001) definen la capacidad de innovación como "la capacidad de transformar continuamente el conocimiento y las ideas en nuevos productos, procesos y sistemas para el beneficio de la empresa y sus partes interesadas". Por otra parte, la capacidad de innovación es la habilidad empresarial para desarrollar nuevos productos y procesos, además de lograr un rendimiento superior tanto tecnológico como administrativo (Cevallos et al., 2018). Hoy en día la capacidad que tengan las organizaciones para ser más competitivas no solo es producto de su desarrollo tecnológico.

La habilidad de una empresa de utilizar de manera eficiente tanto sus competencias internas (aprendizaje tecnológico y modos de construcción del conocimiento) como sus competencias externas (el uso del conocimiento externo a través del establecimiento de redes de relaciones sociales que la empresa desarrolla con otras instituciones: proveedores, usuarios, universidades, centros de investigación, etcétera) que le permite elaborar nuevos productos u ofertar nuevos servicios, e incluso el mejoramiento de los ya existentes (Martínez, 2009). Así, la capacidad de innovación depende de un conjunto de componentes y factores que, en conjunto, crean un ambiente propicio para adoptar o generar innovación, entre ellos están los esfuerzos para crear nuevos o mejorados productos/servicios y mejoras en los procesos, las capacidades innovadoras de los trabajadores y la capacidad de aprender (Fernández, 2012)

La capacidad de innovación se refiere a la destreza continua de las empresas para utilizar especialidades colectivas, conocimiento, habilidades y recursos de significancia en

actividades de innovación en relación a nuevos procesos, productos, servicios, sistemas administrativos y empresariales para crear y capturar valor para la cadena de suministros (Cevallos et al., 2018). En síntesis, las capacidades innovadoras son la coordinación sinérgica del conjunto de saberes y el poder para movilizar otros recursos endógenos y exógenos requeridos para aplicarlos en impulsar una iniciativa innovadora por parte de los actores directamente involucrados en una iniciativa innovadora, la cual genera transformaciones sustanciales (novedosas e importantes) en sus sistemas tecnológico – organizativos (Cummings, 2014).

A partir del compendio de conceptos expuestos anteriormente se puede inferir que la capacidad de innovación es la integración de recursos tangibles e intangibles con los que cuenta una organización para mejorar sus productos, sus servicios y procesos con el fin de lograr desarrollarse y ser competitivas en el mercado. Cuando pensamos en capacidad de innovación la asociamos a tecnología y resulta que va mucho más allá, como se mencionó anteriormente es una integración, un sistema donde intervienen varios elementos que dependen uno del otro para lograr una sinergia que permita el proceso innovador.

De esta manera, la innovación se considera un factor clave de competencia para las organizaciones que desean sobresalir y asegurar su participación en el mercado. A pesar de su importancia, se ha discutido sobre su conceptualización y aplicación en los diferentes niveles organizacionales y sectoriales, de lo anterior podemos decir que la innovación es de vital importancia para las organizaciones para salir adelante en un mundo cambiante que exige cada día más cambios dentro de la organización tanto en el capital humano, en sus redes de colaboración pero sobre todo en su tecnología esto será el

punto más importante en el cual las empresas deben fijarse para lograr sus objetivos.

Específicamente, la capacidad de innovación (CI) hace referencia a la habilidad de la empresa para generar y transformar ideas y conocimiento con el propósito de aprovechar las oportunidades de mercado. En el estudio de esta temática se destacan tres grandes perspectivas: funcionalista, de procesos y de activos. La primera analiza las CI que deben desarrollar las distintas áreas funcionales; la segunda se ocupa de entenderlas en función de las etapas del proceso de innovación, desde la generación de ideas hasta la comercialización de productos; y, por su parte, la tercera concibe las CI en relación con los tipos de innovación, principalmente de producto y proceso (Arias, Durango y Millán 2015).

De acuerdo con lo anterior, las empresas deben estar sincronizadas con los cambios que se presentan tanto en el mundo como en el sector en el cual se desarrollan teniendo en cuenta sus conocimientos para la puesta en marcha de las diferentes ideas que se planteadas logrando obtener un buen resultado transformando esas ideas en producto terminado el cual les ayudara al logro de los objetivos. Por otro lado, las empresas del sector salud deben estar a la vanguardia de los servicios y tecnología, pero sobre todo deben trabajar de manera conjunta buscando soluciones creativas e innovadoras teniendo en cuenta las limitaciones de recursos al cual están expuestas, pero siempre pensando en gran parte en la satisfacción y brindando un servicio de calidad a cada uno de los usuarios.

De esta manera, la capacidad de innovación de una empresa depende de un conjunto de componentes y factores que crean un ambiente propicio para adoptar o generar innovación, entre ellos están los esfuerzos

para crear nuevos o mejorados productos o servicios y mejorar los procesos, las capacidades innovadoras de sus trabajadores y su capacidad de aprender (Cuadrado, 2014). Teniendo en cuenta lo anterior, la capacidad de innovación en las empresas se asocia con la forma como estas logran adaptarse y perdurar en el mundo teniendo en cuenta las nuevas tecnologías no solo para crear un producto, servicio en su efecto un conjunto de ambos logrando un buen complemento de factores que le propiciarían a la empresa grandes beneficios que no solo serían provechosas para esta sino también para los usuarios.

Ríos y Ocegueda (2018) indican que otra de las causas identificadas corresponde al hecho de que “en la nueva economía global del conocimiento, las capacidades de innovación y aprendizaje constituyen una fuente para el aumento en productividad, competitividad y crecimiento”. Así, se puede afirmar que las empresas deben estar en la capacidad de ampliar sus conocimientos con el fin de aumentar sus habilidades, para el cumplimiento de sus objetivos con efectividad. Por otro lado, las rutinas organizacionales apoyan la necesidad de investigación en el sector, que, junto con el factor humano y la cultura organizacional son fuentes sustanciales para llevar a cabo prácticas de innovación. Sin embargo, hacen notar que las empresas subordinan los procesos formalizados de la organización y el papel que desempeñan los trabajadores (Delgado Cruz et al., 2018)

De este modo, las empresas deben tener en cuenta los factores internos y externos, los cuales juegan un papel muy importante en su crecimiento y sostenibilidad, conjuntamente con aspectos como la planificación, organización y control de cada una de las actividades realizadas. Adicionalmente, es importante tener en cuenta los aportes de los colaboradores las cuales pueden ser de gran

utilidad para mejorar procesos o generar ideas innovadoras para la empresa.

De acuerdo con Schumpeter (1934), uno de los autores pioneros en la temática, la innovación se concibe como la combinación de insumos en la creación de nuevos bienes, acuerdos de producción, mercados, fuentes de suministros o formas de organizar todo un sector económico, dicha combinación da pauta para considerarla una capacidad que da origen a una idea, la desarrolla y, por último, la comercializa, lo que representa una valiosa ventaja competitiva en un contexto en el que cada vez es más difícil ofrecer cosas únicas y diferenciadas a los clientes. De acuerdo con lo anteriormente enunciado, el presente artículo tiene como objetivo analizar la capacidad de innovación en una entidad promotora de salud en la ciudad de Valledupar. Para tal fin, se analiza la estructura organizacional, las características del capital humano y las redes de colaboración de la empresa objeto de estudio.

METODOLOGÍA

La presente investigación considera un enfoque cuantitativo, el cual utiliza la recolección de datos para probar hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico, con el fin establecer pautas de comportamiento y probar teorías (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014). Se considera un diseño no experimental, considerando que la investigación se desarrolla sin manipular deliberadamente variables. Adicionalmente, la investigación se realiza mediante un diseño transversal, considerando que los datos se recolectan en un solo momento del tiempo, su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014).

Los diseños transeccionales descriptivos tienen como objetivo indagar la incidencia de las modalidades o niveles de una o más variables en una población. El procedimiento consiste en ubicar en una o diversas variables a un grupo de personas u otros seres vivos, objetos, situaciones, contextos, fenómenos, comunidades, etc., y proporcionar su descripción. Son, por tanto, estudios puramente descriptivos y cuando establecen hipótesis, éstas son también descriptivas (de pronóstico de una cifra o valores) (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014).

Según Cazau (2006) en los estudios de tipo descriptivo se seleccionan una serie de cuestiones, conceptos o variables y se mide cada una de ellas independientemente de las otras, con el fin, precisamente, de describirlas. Estos estudios buscan especificar las propiedades importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno.

Por su parte, la población, definida como el conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones (Hernández, Fernández & Batista, 2014), corresponde a los trabajadores de una Empresa Promotora de Salud en la ciudad de Valledupar, Colombia, correspondiente a 214 colaboradores. La investigación considera una muestra de tipo probabilístico, con un margen de error de 10% y un nivel de confianza de 90%, obteniendo un tamaño de muestra de 52 colaboradores.

La presente investigación utiliza el cuestionario para la recolección de datos validado previamente (Delgado Cruz et al., 2017) descrito en la tabla 1. El instrumento cuenta con 3 dimensiones y 27 ítems. Cada uno de los ítems es evaluado mediante una escala de Likert de la siguiente manera: 5: Totalmente de acuerdo, 4: De acuerdo, 3: Indiferente, 2: En desacuerdo, 1: Totalmente en desacuerdo.

Tabla 1. Instrumento para analizar la capacidad de innovación de las empresas prestadoras del servicio de salud

DIMENSIONES	Nº	PREGUNTAS
Estructura Organizacional	1	La empresa fomenta la innovación y/o el desarrollo de nuevas ideas.
	2	La empresa propicia un ambiente favorable para desarrollar innovaciones.
	3	La empresa tiene establecidas sus estrategias de innovación.
	4	La empresa define las tareas de cada departamento para el desarrollo de innovaciones.
	5	La empresa tiene procesos exclusivos para el desarrollo de innovaciones.
	6	La empresa piensa en su futuro, previéndose de los riesgos que el mercado pueda ocasionar.
	7	Los directivos de la empresa fomentan una cultura innovadora entre los colaboradores
	8	La manera de dirigir influye en la mejora de las actividades de la empresa.
	9	La empresa brinda la oportunidad de que todos los colaboradores desarrollen su habilidad de liderazgo para la generación de ideas.
	10	Existe libertad en la toma de decisiones de los colaboradores
	11	Existe eficaz comunicación entre los colaboradores para expresar sus ideas.
	12	Existe el trabajo en equipo para el desarrollo de innovaciones.
	13	La empresa ofrece entrenamiento/capacitación especializada a sus colaboradores para generar nuevos servicios.
	14	Los colaboradores tienen conocimiento acerca de los puestos y funciones que desempeñan.
	15	La empresa contrata a los mejores recursos humanos del sector salud (en la localidad).

Capital humano	16	Los colaboradores se muestran motivados para generar ideas creativas y novedosas.
	17	Las capacidades de los colaboradores son recompensadas y reconocidas.
	18	La empresa comparte el conocimiento con sus colaboradores.
	19	La empresa propicia el intercambio de conocimientos entre sus colaboradores.
	20	El aprendizaje permite predecir estrategias para la solución de problemas.
	1	La empresa documenta el conocimiento generado.
Redes de colaboración	22	La empresa trabaja en conjunto con los clientes para desarrollar mejores servicios.
	23	La empresa colabora con sus proveedores con el fin de mejorar sus procesos de abastecimiento.
	24	La empresa ha creado alianzas estratégicas con otras empresas del sector salud.
	25	La empresa tiene relaciones con centros de investigación y/o universidades con el fin de adquirir nuevos conocimientos sobre el sector salud.
	26	La empresa se vincula con otras organizaciones (no lucrativas y/o dependencias gubernamentales) con el propósito de posicionarse en el mercado.
27	La empresa participa con grupos de expertos en materia de innovación del sector salud.	

RESULTADOS

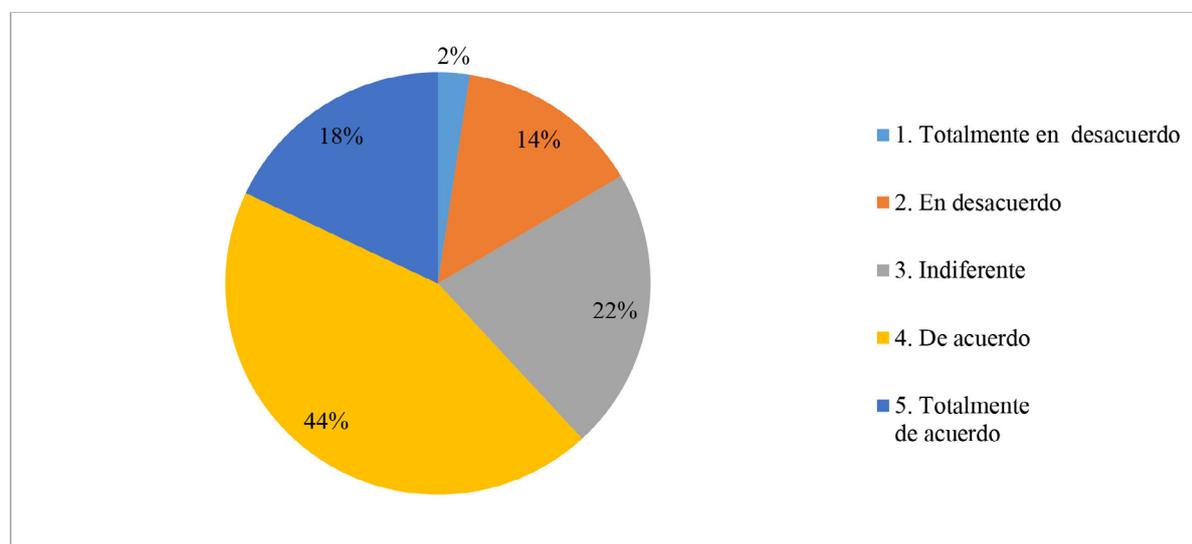
A continuación, se presentan los resultados de cada una de las dimensiones analizadas.

Tabla 2. Dimensión: estructura organizacional

Dimensión		1. Totalmente en desacuerdo	2. En desacuerdo	3. Indiferente	4. De acuerdo	5. Totalmente de acuerdo	Total
Estructura Organizacional	Frecuencia	1	7	11	23	9	52
	Porcentaje	2 %	14 %	22 %	44 %	18 %	100 %

Fuente: elaboración propia

Figura 1. Dimensión: estructura organizacional



Fuente: elaboración propia

En la dimensión Estructura Organizacional se puede observar que el mayor porcentaje se ubica en la opción de acuerdo con un 44% seguida de la opción indiferente con un 22%. Seguida de la opción totalmente de acuerdo con un porcentaje del 18%, posteriormente la opción en desacuerdo con un 14% y por último totalmente de acuerdo con un 2%.

Adicionalmente la empresa cuenta con una estructura organizacional que propicia

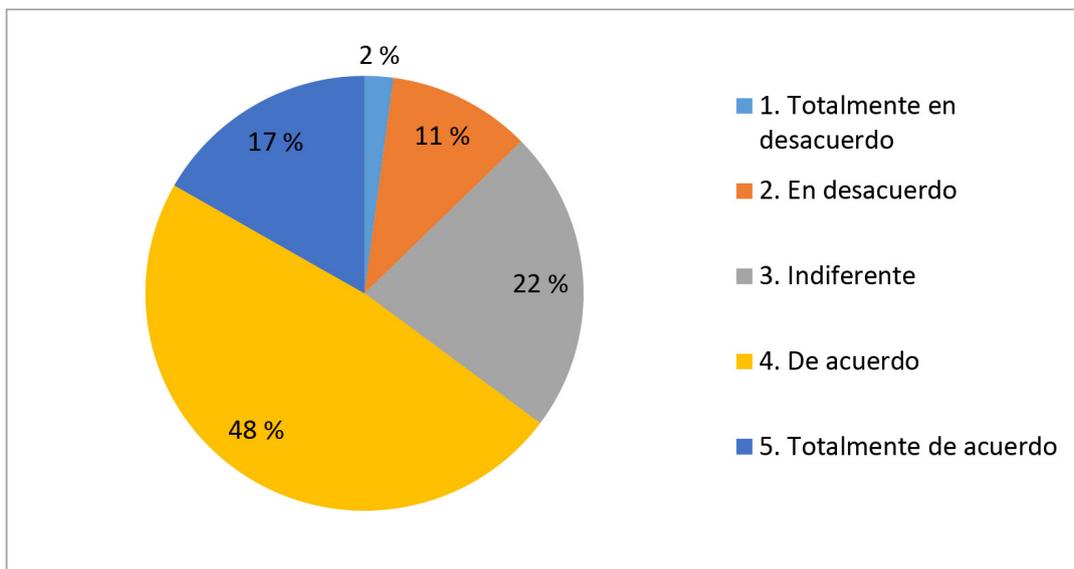
el desarrollo de la misma fomentando una cultura innovadora logrando involucrar a sus colaboradores en cada uno de los procesos que esta realiza logrando que estas partes interactúen entre si logrando una sinergia y además un feedback ya que todos logran compenetrarse tanto en el desarrollo de la organización que se logran los objetivos con efectividad.

Tabla 3. Dimensión: capital humano

Dimensión		1. Totalmente en desacuerdo	2. En desacuerdo	3. Indiferente	4. De acuerdo	5. Totalmente de acuerdo	Total
Talento Humano	Frecuencia	1	6	12	25	9	52
	Porcentaje	2 %	11 %	23 %	48 %	17 %	100 %

Fuente: elaboración propia

Figura 2. Dimensión: capital humano



Fuente: elaboración propia

De acuerdo a los resultados obtenidos en las encuestas se observa que en la dimensión Capital Humano el mayor porcentaje ubica en opción de acuerdo que tiene un porcentaje del 48%, seguida de la opción indiferente con un 22%, seguido de La opción totalmente de acuerdo con un 17%, posteriormente en desacuerdo con un 11% y por ultimo totalmente en desacuerdo con un 2%.

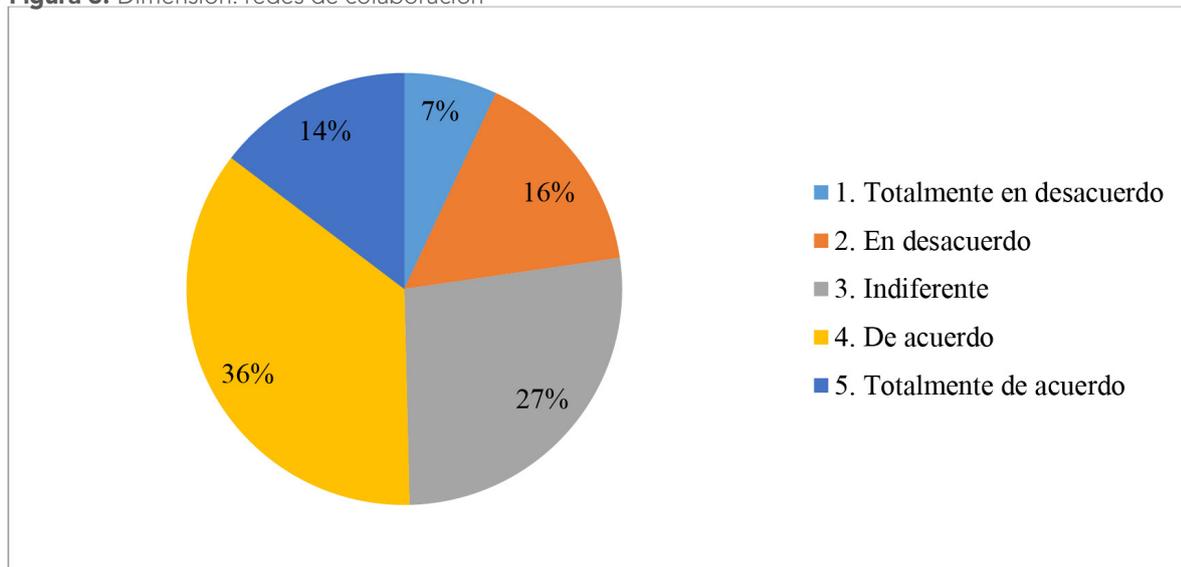
Sedestaca de esta empresa que tienen muy en cuenta a sus colaboradores y que además le brindan la capacitación necesaria para enfrentarse a los cambios que ofrece tanto la empresa como el mercado, como bien sabemos estamos en un mundo cambiante y evolutivo que constantemente ofrece a la sociedad cambios.

Tabla 4. Dimensión: redes de colaboración

Dimensión		1. Totalmente en desacuerdo	2. En desacuerdo	3. Indiferente	4. De acuerdo	5. Totalmente de acuerdo	Tota
Redes de colaboración	Frecuencia	4	8	14	19	8	52
	Porcentaje	7 %	16 %	27 %	36 %	15 %	100

Fuente: elaboración propia

Figura 3. Dimensión: redes de colaboración



Fuente: elaboración propia

Respecto a la dimensión Redes de Colaboración los resultados indican que el mayor porcentaje de las encuestas se ubica en la opción de acuerdo con un 36% seguida de la opción indiferente con un 27%. Siguiendo las opciones en desacuerdo, totalmente de acuerdo y totalmente en desacuerdo que tienen un porcentaje del 16%, 14% y 7% respectivamente. Se puede evidenciar en el análisis de esta dimensión que las alianzas estratégicas, los proveedores entre otros son fuente importante para el progreso de la organización porque aportan su granito de arena para el logro de los objetivos planteados permitiendo que tanto la empresa como sus colaboradores realicen sus actividades a cabalidad suministrando las herramientas necesarias para cada labor.

DISCUSIÓN

En un contexto general se puede evidenciar en este trabajo de investigación que por medio

de la encuesta que se realizó en la empresa analizada, que la respuesta con un porcentaje mayor a 36% fue "de acuerdo", seguido de "indiferente" con un porcentaje mayor de 27%, y así sucesivamente con respecto a las sus variables (estructura organizacional, capital humano y redes de colaboración), si lo comparamos con el trabajo de investigación realizado por Alejandro Delgado Cruz, Elva Esther Vargas Martínez, Federico Rodríguez Torres, Juan Manuel Montes Hincapié, publicado por la revista ad-minister de la Universidad EAFIT en su edición número 32 del 2018 sobre Estructura organizacional, capital humano y redes de colaboración: determinantes de la capacidad de innovación en los restaurantes de Playa del Carmen, en México, se enfoca de manera general, las respuestas con mayor concurrencia fueron "moderadamente de acuerdo" (48%), a la que le siguieron ligeramente de acuerdo"(28%) y "totalmente de acuerdo" (18%), con lo que quedó un 6% compuesto por las

respuestas "ligeramente en desacuerdo" y "moderadamente en desacuerdo.

Este trabajo, en la dimensión estructura organizacional, obtuvo más respuestas positivas en los ítems 1 y 5, (29% y 27%), referente a el desarrollo de nuevas ideas y procesos exclusivos para el desarrollo, mientras que la investigación en los restaurantes de playa del Carmen en México, la estructura organizacional fue la que obtuvo más respuestas positivas "totalmente de acuerdo", en particular en los ítems EO_03 (47,72%) y EO_04 (38,63%), referentes al fomento de ideas y el trabajo coordinado.

Por otro lado la dimensión del capital humano, alcanzó más respuestas positivas en los ítems 13 y 14, (29%, 27%), referente a las capacitaciones y el conocimiento de cada de los colaboradores sobre las funciones a desarrollar, mientras que la investigación en los restaurantes de playa del Carmen México, En el caso del capital humano se presentó una consistencia con respuestas positivas "moderadamente de acuerdo" en sus ítems, excepto el relativo a la cualificación de los recursos humanos (CH_04), que mostro un número mayor de respuestas "ligeramente de acuerdo" (37,12%).

Por último, en la investigación de referencia se observó que la variable redes de colaboración fue la que tuvo una menor cantidad de respuestas "totalmente de acuerdo" y un mayor número de "ligeramente de acuerdo" que el resto, en especial en el reactivo RC_01, alusivo a las relaciones con organizaciones gubernamentales (60,60%). Asimismo, en esta variable hubo presencia de una mayor proporción de respuestas negativas: "ligeramente en desacuerdo" y moderadamente en desacuerdo" caso contrario a esta investigación los encuestados coincidieron en que las alianzas estratégicas

y la participación con grupo de expertos en innovación con un 23% y 24% lo cual nos muestra que esta empresa está interesada en incrementar su cultura innovadora.

CONCLUSIÓN

Analizando los resultados obtenidos en las encuestas, se puede decir que los colaboradores de la empresa abordada tienen una percepción positiva y que están de acuerdo con la evolución que han tenido al pasar de los años en cuanto a su capacidad de innovar en cada uno de los procesos que se desarrolla dentro de la organización, frente a una minoría que se encuentra en desacuerdo.

También se concluye que esta empresa tiene muy en cuenta al talento humano al momento de implementar o realizar algún cambio dentro de la organización lo cual es un punto importante porque como bien sabemos las organizaciones dependen en gran parte de las actividades que realizan sus colaboradores y si ellos se sienten parte importante de la misma se sienten motivados y realizarán cada una de sus labores con esmero, siendo eficientes y eficaces.

Finalmente, se puede concluir que esta empresa está previniendo y asumiendo los cambios que el mundo de la salud está presentando y con estos puede brindar un buen servicio a sus clientes internos y externos, asumiendo una capacidad innovadora que en muchas empresas puede generar caos, además realizan capacitaciones para informar e instruir a sus colaboradores para que sean capaces de enfrentarse a cada uno de esos cambios.

Conflicto de intereses: El autor declara no tener conflicto de intereses sobre el artículo.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Arias, J., Durango, M., & Millàn, N. (2015). Capacidad de innovación de proceso y desempeño innovador: efecto mediador de la capacidad de innovación de producto. *AD-minister*, 27, 75-93. <https://doi.org/10.17230/ad-minister.27>
- Cazau, P. (2006). introduccion a la investigacion en ciencias sociales.
- Cevallos, A., Duque, E., & Echeverria, T. (2018). Validación del constructo capacidad de innovación utilizando el análisis factorial confirmatorio en Ecuador. *Revista Espacios*, 39(11), 24.
- Cuadrado, O. I. (2014). Caracterización de la innovación en el sector de la salud. Estudio de caso empresas prestadoras de servicios en salud y estética de la ciudad de Cartagena [Universidad Tecnológica de Bolívar]. <https://biblioteca.utb.edu.co/notas/tesis/0067431.pdf>
- Cummings, A. R. (2014). Construcción de capacidades de innovación y sistemas territoriales de innovación en Centroamérica. En *Materiales Didácticos para la Formación en Desarrollo Local*.
- Delgado Cruz, A., Vargas Martínez, E. E., Rodríguez Torres, F., & Montes Hincapié, J. M. (2018). Estructura organizacional, capital humano y redes de colaboración: Determinantes de la capacidad de innovación en restaurantes. *AD-minister*, 32, 5-28. <https://doi.org/10.17230/ad-minister.32.1>
- Delgado Cruz, A., Vargas Martínez, E., Rodríguez Torres, F., & Montes Hincapié, J. (2017). Capacidad de innovación en restaurantes: Validación de un instrumento de medición. *Multiciencias*, 17(1), 26-35.
- Díaz, A. (2014). Innovación en las empresas de Servicios. Universidad Militar Nueva Granada.
- Fernández, C. (2012). Determinantes de la capacidad de innovación en Pymes regionales Determinants of innovativeness in regional SMEs. *Revista de Administração da Universidade Federal de Santa Maria*, 5, 749-765. <https://doi.org/10.5902/198346597698>
- García, O., Quintero, J., & Arias, J. (2014). Capacidades de innovación, desempeño innovador. *Cuadernos de Administración*, 27(49), 87-108.
- Lawson, B., & Samson, D. A. (2001). Developing Innovation Capability in Organisations : A Dynamic Capabilities Approach. *International Journal of Innovation Management*, 5(3), 377-400. <https://doi.org/10.1142/S1363919601000427>
- Martínez, A. (2009). Innovación y competitividad en la sociedad del conocimiento (Número January).
- Osorio, O., Quintero, J., & Arias, J. (2014). Capacidades de innovación, desempeño innovador y desempeño organizacional en empresas del sector servicios. *Cuadernos de Administración*, 27(49), 87-108. <https://doi.org/10.11144/Javeriana.cao27-49.cidi>
- Ríos, J. A., & Ocegueda, J. M. (2018). Efectos de la capacidad innovadora en el crecimiento económico de las entidades federativas en México. *Estudios Fronterizos*, 19, 1-22. <https://doi.org/10.21670/ref.1813013>

Saunila, M., & Ukko, J. (2014). Intangible aspects of innovation capability in SMEs: Impacts of size and industry. *Journal of Engineering and Technology Management*, October 2017. <https://doi.org/10.1016/j.jengtecman.2014.02.002>

Zawislak, P. A. (2016). Seminario Avanzado : " Capacidad de innovación y organización de la industria " .