

INTERNACIONALIZACIÓN Y PATRONES DE INNOVACIÓN EN SERVICIOS INTENSIVOS EN CONOCIMIENTO: EVIDENCIA EXPLORATORIA DE AMÉRICA LATINA

EJE 3: Innovación en PyMEs y nuevos modelos productivos

Andrés Niembro (CIETES-UNRN, CONICET; aniembro@unrn.edu.ar)

1. Introducción

En las últimas décadas ha crecido considerablemente el grado de internacionalización en varias ramas de servicios, ya sea por la vía del comercio u otros canales alternativos (Rodríguez y Nieto, 2012; Doloreux y Laperrière, 2014). Asimismo, se ha revalorizado el papel que juegan algunos sectores conocidos como *servicios intensivos en conocimiento* (SIC) en cuanto a la innovación y productividad de los países y sus regiones (Muller y Zenker, 2001; Tether y Hipp, 2002; Savic, 2016).

A pesar de la relevancia creciente de los SIC entre la literatura especializada, todavía quedan varios *huecos* por cubrir, particularmente, en materia de evidencia empírica (Gallouj y Savona, 2010). Por ejemplo, se destaca la escasez de trabajos que analicen las distintas formas de internacionalización de las firmas de SIC y, más aún, que estudien además el vínculo con las estrategias de innovación asumidas (Rodríguez y Nieto, 2012; Doloreux y Laperrière, 2014; Hernández *et al.*, 2016). Por otra parte, si bien se ha avanzado bastante en el reconocimiento de la existencia de diferentes patrones sectoriales de innovación, la distribución territorial de los SIC y el análisis de los distintos perfiles regionales de innovación merecen una mayor atención (Doloreux y Shearmur, 2012; Savic, 2016). A su vez, la evidencia sobre estos temas para los países en desarrollo, y en particular de América Latina, resulta sumamente acotada (Barletta *et al.*, 2013; Carlborg *et al.*, 2014; Crespi *et al.*, 2014). Dado lo anterior, el presente trabajo apunta a dar un primer paso en estos *nichos* de investigación a partir de evidencia exploratoria proveniente de una encuesta realizada a un conjunto de empresas latinoamericanas exportadoras de SIC.

2. Marco teórico de referencia

Siguiendo la distinción planteada inicialmente por Coombs y Miles (2000), se suelen reconocer tres tradiciones o enfoques a lo largo de la literatura sobre innovación en servicios: las perspectivas de asimilación, de demarcación y de síntesis. La perspectiva de la asimilación trata a la innovación de una forma *genérica* (Carlborg *et al.*, 2014), por lo que se considera que los conceptos, herramientas y criterios desarrollados en un inicio para estudiar a la innovación en las actividades manufactureras pueden igualmente aplicarse al contexto de los servicios. Al enfocarse principalmente en la innovación tecnológica (de producto y/o proceso) e ignorar otras formas no tecnológicas o menos visibles de innovación se corre el riesgo de sesgar y subestimar a la innovación en servicios .

La visión contrapuesta es la del enfoque demarcatorio, el cual entiende que la innovación en servicios presenta especificidades y características diferenciales, entre las que aparecen diversas dimensiones no tecnológicas u organizacionales, que demandan la elaboración de nuevas teorías y herramientas de análisis. Los estudios bajo esta tradición apuntaron entonces a ampliar el espectro de lo que podía considerarse como innovación y a resaltar aquellos aspectos que no habían sido considerados por los trabajos previos (Witell *et al.*, 2016), lo que llevó incluso a tratar a la innovación en servicios como un campo de investigación distinto y separado (Carlborg *et al.*, 2014).

El enfoque de síntesis surge como una especie de crítica a las perspectivas anteriores (Witell *et al.*, 2016), puesto que ambas se encontraban, en cierta medida, sesgadas (Gallouj y Savona, 2010). Como señalan Barletta *et al.* (2013), si bien no se desconoce la existencia de aspectos distintivos entre industria y servicios, las diferencias entre ramas de actividad hacia adentro de estos sectores pueden ser incluso más grandes que en la comparación entre agregados. En este contexto, se promueve el desarrollo de un marco unificado y multidimensional (Gallouj y Savona, 2010; Carlborg *et al.*, 2014), que integre enseñanzas de las tradiciones asimilacionista (tecnológica) y demarcatoria (no tecnológica), de forma de brindar una visión más amplia sobre los modos de innovación en las diversas actividades económicas. En línea con las tendencias de la literatura más reciente sobre innovación en servicios, éste es el enfoque que adoptamos en el presente trabajo.

En las siguientes secciones del trabajo se realiza un análisis exhaustivo de los antecedentes empíricos respecto a: tipos de innovación en servicios; *insumos* o actividades innovativas; formas de internacionalización e innovación en SIC; patrones sectoriales de innovación en SIC; localización de los SIC y perfiles regionales de innovación. Por una cuestión de extensión de este resumen se los excluye aquí pero resultan un punto de partida clave para la contrastación con la evidencia (exploratoria) que recogemos del caso de Latinoamérica.

3. Metodología

Mientras que la literatura teórica ha progresado hacia la aceptación de un enfoque sintético e integrador en torno a la innovación en servicios, las formas de medición oficiales en América Latina (por ejemplo, a través de encuestas nacionales de innovación) o bien no han considerado suficientemente a los servicios o lo han hecho bajo una perspectiva asimilacionista (i.e. con el *lente de las manufacturas*). Vinculado con el primero de estos puntos, otro aspecto problemático de las encuestas latinoamericanas es que cubren un universo muy distinto de servicios, definido de manera *ad-hoc* según el país, lo cual genera grandes dificultades para la comparación (Barletta *et al.*, 2013; Crespi *et al.*, 2014).

Teniendo en cuenta las limitaciones anteriores, la principal fuente de información para este trabajo radica en una encuesta (autoadministrada, *online*) realizada a empresas de servicios de Latinoamérica entre Marzo y Agosto de 2014. Uno de los objetivos iniciales de dicha encuesta consistía en poder identificar a un conjunto de empresas latinoamericanas exportadoras de servicios (idealmente, de SIC), dado que no se disponía de antemano de una base de datos general y consolidada (o de un universo previamente delimitado) de todas aquellas firmas que exportan servicios. Para poder llevar a cabo la encuesta se recurrió a la complementación de esfuerzos a partir de una serie de organismos que disponían de listados parciales de empresas de servicios con operación en los países de la región (algunas resultaron ser exportadoras y otras no). Debido a la confidencialidad y manejo reservado de estas bases de contactos, tanto las tareas de difusión inicial de la encuesta como la transmisión de sucesivos recordatorios recayeron sobre las agencias nacionales que integran la Red Iberoamericana de Organizaciones de Promoción de Comercio Exterior (Red Ibero), y además se contó con el valioso apoyo del Banco Interamericano de Desarrollo (BID) y de la Asociación Latinoamericana de Exportadores de Servicios (ALES), que distribuyeron la encuesta entre sus propios repositorios. A raíz de todo lo anterior, no es posible para nosotros especificar cuál fue el nivel de respuesta de la encuesta ni establecer técnicamente su grado de representatividad, por lo cual los resultados cosechados deben interpretarse con cierta cautela. De todas formas, este esfuerzo podría tomarse como un primer paso

en la exploración de un área de investigación donde, como hemos mencionado, todavía no existe suficiente información.

Originalmente se obtuvieron 174 respuestas válidas de empresas de servicios de América Latina, tanto exportadoras como no exportadoras, para la primera parte de la encuesta¹. En el artículo de López *et al.* (2017) se ofreció un primer análisis descriptivo general de todas estas respuestas. En otro artículo (Niembro, 2017), donde se requería de un conjunto de respuestas finales completas para poder caracterizar y diferenciar entre sí a las empresas, sólo se pudo trabajar con un recorte de 69 casos. Para el presente trabajo, enfocado en los patrones de internacionalización e innovación de las firmas exportadoras de SIC, contamos con un conjunto de 113 respuestas (y, para algunas comparaciones, con 45 casos de no exportadoras).

Cabe destacar que otros trabajos similares, realizados en contextos de países en desarrollo, también tuvieron que contentarse con estudiar una muestra reducida de casos (Wong y He, 2005; Gómez y Mulder, 2016). Debido a ello, no se puede aspirar aquí tampoco a desarrollar metodologías complejas, sino únicamente una serie de análisis descriptivos y comparativos (en línea igualmente con algunos de los primeros aportes en la materia, como Tether y Hipp, 2002; Tether, 2003).

A pesar de sus limitaciones, esta encuesta nos permite hacer un aporte a la discusión empírica basada en el enfoque de síntesis, de forma de empezar a tender un puente analítico-metodológico entre las tradiciones asimilacionista y demarcatoria (como remarcan Gallouj y Savona, 2010). Para ello, distinguimos diferentes tipos de innovaciones tecnológicas y no tecnológicas, y dentro de las primeras, aquellas que se asemejan a cambios radicales o incrementales. Por otro lado, podemos diferenciar algunas acciones *hard* y *soft*. La presentación y análisis de los datos se hace en función del armado de subconjuntos y la comparación del porcentaje de respuestas afirmativas en cada uno, a través de distintas características: tamaño, antigüedad, sector, localización, tipos de internacionalización, etc. Lejos de apuntarse a un estudio pormenorizado (y a una lectura particular) de los valores absolutos exhibidos por cada grupo, el objetivo es analizar bajo una óptica relativa la existencia o no de patrones diferenciales medianamente generalizados a lo largo de las distintas actividades de innovación, siempre poniendo en contraste esta evidencia exploratoria con la literatura empírica previa.

4. Resultados y conclusiones

Aunque la evidencia presentada debe interpretarse con cierta cautela y quedan varios puntos por mejorar de cara al futuro, intentamos contribuir al debate internacional (mayormente centrado en datos provenientes de países avanzados) con una fuente de información novedosa acerca de los países en desarrollo de Latinoamérica, la cual nos permite además abordar algunas cuestiones no analizadas hasta ahora. En general, los resultados cosechados suelen avalar buena parte de las conclusiones obtenidas previamente en el contexto de economías más desarrolladas, como por ejemplo: el mayor peso de los cambios incrementales, el rol jugado por las innovaciones no tecnológicas y cierta superposición entre los distintos tipos de innovaciones, la baja propensión a patentar, o bien la elevada frecuencia de las actividades de capacitación y aprendizaje. Asimismo, las empresas latinoamericanas exportadoras de SIC resultaron,

¹ El foco central del relevamiento consistía en analizar la percepción de las firmas sobre la relevancia y evolución de una serie de factores y políticas públicas potencialmente determinantes de su competitividad internacional, como así también de las actividades (entre ellas, de innovación) realizadas para ganar competitividad. Recién al final del cuestionario se les preguntaba por algunas características descriptivas de la firma, que en varios casos no se contestaron completamente.

como era de esperar, mucho más innovadoras que sus pares de la región abocados únicamente a los mercados domésticos. No obstante, las formas de internacionalización de las firmas no se reducen sólo a exportar, sino que también pueden combinarse exportaciones con inversiones en el extranjero y/o con acuerdos de colaboración con agentes del exterior. Las empresas que siguieron estas estrategias más complejas presentaron, en efecto, un mejor desempeño innovador que las que no lo hicieron.

Por otra parte, si bien los patrones no resultaron muy claros respecto a la antigüedad de las empresas (o a su tamaño), sí aparecieron perfiles interesantes en cuanto a la "antigüedad exportadora" o al tiempo transcurrido entre el nacimiento de las firmas y su primera exportación. Hasta donde sabemos, estas dimensiones no han sido tenidas en cuenta en otros trabajos. Por un lado, pareciera que las empresas con mayor experiencia en los mercados internacionales se inclinarían por las innovaciones de proceso y organizativas, mientras que aquellas que empezaron a exportar de manera reciente habrían tenido que encontrar su *nicho* por la vía de nuevos servicios y formas de comercialización. A su vez, puede que las firmas que "nacieron exportadoras" hayan contado con algún atributo innovador de origen, el cual les permitiera abrirse camino rápidamente en los mercados externos. En cambio, resulta lógico en cierta medida que las empresas que empezaron a exportar más tardíamente debieran introducir distintas innovaciones tecnológicas y comerciales para recortar la brecha con las otras exportadoras.

Otro aspecto interesante es que las firmas de SIC-Tecnológicos y las radicadas en regiones-capital presentan una mayor inclinación a internacionalizarse, bajo todas las modalidades analizadas en este trabajo. Por otro lado, los SIC-T parecen estar menos concentrados territorialmente que los SIC-Profesionales y, a pesar del rol central que desempeña la región-capital en cada país, hay ciertos indicios de paulatina descentralización hacia otras regiones. Por último, vale destacar que los patrones sectoriales y regionales de innovación identificados guardan importantes paralelos con la evidencia previa sobre el tema.

En términos de políticas públicas, y particularmente de innovación, varios investigadores latinoamericanos han destacado que en la región los servicios suelen recibir mucho menos apoyo que las actividades manufactureras (Crespi *et al.*, 2014; Hernández *et al.*, 2016). Esto parece responder más bien a viejos paradigmas o preconcepciones que asocian a los servicios con bajas actividades u oportunidades innovativas, una visión que al menos en el caso de los SIC debiera comenzar a modificarse. Por otro lado, dado que los patrones de internacionalización e innovación de las firmas de SIC son variados y presentan ciertas heterogeneidades, en lugar de promover políticas o herramientas de alcance general debieran diseñarse iniciativas diferenciadas según el público al que se apunta. Si bien algunos países de la región se encuentran en la vía de mejorar o ampliar el relevamiento de las actividades de servicios en sus respectivas encuestas nacionales de innovación, esperamos que los datos aportados puedan ayudar, mientras tanto, a abrir y generar nuevos debates.

Bibliografía (recortada por cuestiones de extensión del resumen)

Barletta, F., Suárez, D. y Yoguel, G. (2013). "Innovación en servicios: un aporte a la discusión conceptual y metodológica", En Barrere, R. (ed.), *El Estado de la Ciencia: Principales Indicadores de Ciencia y Tecnología Iberoamericanos / Interamericanos 2013*. Red de Indicadores de Ciencia y Tecnología -Iberoamericana e Interamericana-(RICYT).

- Carlborg, P., Kindström, D. y Kowalkowski, C. (2014). "The evolution of service innovation research: a critical review and synthesis". *The Service Industries Journal*, 34 (5), 373-98.
- Coombs, R. y Miles, I. (2000). "Innovation, measurement and services: The new problematique", En Metcalfe, J. S. y I. Miles (ed.), *Innovation systems in the service economy: Measurement and case study analysis*. Nueva York: Springer.
- Crespi, G., Tacsir, E. y Vargas, F. (2014). "Innovation and productivity in services: Empirical evidence from Latin America". IDB Technical Note No. 690. Inter-American Development Bank.
- Doloreux, D. y Laperrière, A. (2014). "Internationalisation and innovation in the knowledge-intensive business services". *Service Business*, 8 (4), 635-57.
- Doloreux, D. y Shearmur, R. (2012). "Collaboration, information and the geography of innovation in knowledge intensive business services". *Journal of Economic Geography*, 12 (1), 79-105.
- Gallouj, F. y Savona, M. (2010). "Towards a theory of innovation in services: a state of the art", En Gallouj, F. y F. Djellal (ed.), *The Handbook of Innovation and Services: A Multi-disciplinary Perspective*. Cheltenham - Northampton: Edward Elgar.
- Gómez, M. y Mulder, N. (2016). "The role of quality certifications in exports of Chilean information technology services", En Hernández, R., A. Hualde, N. Mulder y P. Sauvé (ed.), *Innovation and internationalization of Latin American services*. Santiago de Chile: CEPAL, Naciones Unidas.
- Hernández, R., Hualde, A., Mulder, N. y Sauvé, P. (2016). "Introduction", En Hernández, R., A. Hualde, N. Mulder y P. Sauvé (ed.), *Innovation and internationalization of Latin American services*. Santiago de Chile: CEPAL.
- López, A., Niembro, A. y Ramos, D. (2017). "Las empresas de servicios en América Latina: Un estudio exploratorio sobre factores de competitividad internacional, obstáculos y políticas públicas". *TEC Empresarial*, 11 (1), 7-22.
- Muller, E. y Zenker, A. (2001). "Business services as actors of knowledge transformation: the role of KIBS in regional and national innovation systems". *Research Policy*, 30 (9), 1501-16.
- Niembro, A. (2017). "Una tipología de empresas latinoamericanas exportadoras de servicios intensivos en conocimiento y los determinantes de su competitividad internacional". *Estudios Gerenciales*, 33 (142), 64-75.
- Rodríguez, A. y Nieto, M. J. (2012). "The internationalization of knowledge-intensive business services: the effect of collaboration and the mediating role of innovation". *The Service Industries Journal*, 32 (7), 1057-75.
- Savic, M. (2016). "What role for knowledge-intensive business services (KIBS) in de-industrialized regions?". *Regional Studies, Regional Science*, 3 (1), 445-54.
- Tether, B. S. (2003). "The sources and aims of innovation in services: variety between and within sectors". *Economics of innovation and new technology*, 12 (6), 481-505.
- Tether, B. S. y Hipp, C. (2002). "Knowledge intensive, technical and other services: patterns of competitiveness and innovation compared". *Technology Analysis & Strategic Management*, 14 (2), 163-82.
- Witell, L., Snyder, H., Gustafsson, A., Fombelle, P. y Kristensson, P. (2016). "Defining service innovation: A review and synthesis". *Journal of Business Research*, 69 (8), 2863-72.
- Wong, P. K. y He, Z.-L. (2005). "A comparative study of innovation behaviour in Singapore's KIBS and manufacturing firms". *The Service Industries Journal*, 25 (1), 23-42.