

VII Congreso Virtual Internacional Transformación e Innovación en las Organizaciones  
(noviembre 2019)

## **DESARROLLO DEL SECTOR DE SERVICIOS BASADO EN INNOVACIÓN TECNOLÓGICA**

**Kin Sang Miguel Ben**  
Empresa Synergies Corp.  
Universidad de Córdoba  
kmiguelb@gmail.com

### **Abstract**

Services have become one of the main economic sectors driving the world economy, both in developed countries and in most developing economies. According to Aboal, Arias, Crespi, Garda, Rasteletti, Rubalcaba, Vairo, Vargas (2015). Today, the services economy provides more than half of the employment and value added in most countries, which is why we pay attention to what was declared by the United Nations Conference on Trade and Development (2017), the economy and trade in services have the potential to provoke a structural transformation that supports the 2030 agenda for Sustainable Development.

In this sense, the scope of the services industry is highly relevant for a consistent economic development in view of the growth of the service industry of the countries whose focus is on investing and facilitating the conditions to obtain results that show a favorable advance and evolution of this industry, in this same sense and following the same line of thought proposed in the paper on the United Nations, Indicators such as employment are mentioned, which is a key element in global economies as it is a key element for the sustainability of any sector and clearly indicates that industry provides significant levels of employment which are significant contributions to the economies of countries promoting this sector.

### **Resumen**

Los servicios se han convertido en uno de los principales sectores económicos propulsor de la economía mundial, tanto en los países desarrollados como en la mayoría de las economías en Desarrollo. De acuerdo a Aboal, Crespi y Rubalcaba (2015). Hoy en día, la economía de servicios proporciona más de la mitad del empleo y del valor agregado en la mayoría de los países, por esto prestamos atención a lo declarado por la Conferencia de las Naciones Unidas sobre Comercio y Desarrollo (2017), la economía y el comercio de servicios tienen el potencial de provocar una transformación estructural que suponga un apoyo a la agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible.

En este sentido el alcance que posee la industria de servicios es altamente relevante para un desarrollo económico consistente en vista del crecimiento de la industria de servicios de los países cuyos enfoques están en invertir y facilitar las condiciones para obtener resultados que muestren un avance y evolución favorable de esta industria, en este mismo sentido y siguiendo esta misma línea de pensamiento que plantea el escrito sobre la Organización de las Naciones Unidas, se hace mención de indicadores como el empleo, el cual es un elemento clave en las economías mundiales dado que es un elemento clave para la sostenibilidad de cualquier sector y claramente indica que la industria proporciona niveles importantes de empleo lo que constituye significativos aportes a las economías de países que fomentan este sector.

**Key words**

Innovation, digitalization, Platforms, service industry, service sector, technological trends, development, sustainability.

**Palabras Claves**

Innovación, digitalización, Plataformas, industria de servicios, sector servicios, tendencias tecnológicas, desarrollo, sostenibilidad.

**I-IMPORTANCIA DEL SECTOR SERVICIOS**

El sector servicios se ha convertido en uno de los principales motores de la economía mundial gracias a sus importantes contribuciones. Gracias a datos relevantes brindados por La Conferencia de las Naciones Unidas sobre Comercio y Desarrollo (2017). En la industria de los servicios la economía se ha desarrollado con el tiempo, un ejemplo de estos es entre los años 1980 y 2015, el peso de los servicios en el producto interno bruto (PIB) aumentó en todos los niveles de renta, en particular del 61% al 76% en las economías desarrolladas y del 42% al 55% en las economías en desarrollo.

Este sector contribuye a la productividad y el crecimiento de toda la economía, por cuanto proporciona insumos esenciales para otros productos y servicios. La Conferencia de las Naciones Unidas sobre Comercio y Desarrollo (2017), se establece que dentro de los principales beneficios es que al apoyar el sector servicios se contribuye con el desarrollo de la estructura económica, capacidad productiva del sector, la mejora las condiciones del comercio, el ajuste de los precios de los servicios.

Schwab (2016) establece que en esta nueva etapa industrial, existen productos y servicios para satisfacer las necesidades de una economía global de 2 billones de personal a nivel global. Es clara la motivación de grandes economías de países como China, de acuerdo a la cita de La comisión Europea de Innovación o conocida por su nombre en Inglés como Innovation Union Scoreboard (2015), la cual establece que China está redireccionando su economía para enfocarse en la innovación y el servicio para competir a nivel mundial.

De acuerdo a Herrera Hidalgo (2016). Establece que una de las principales fuentes de riqueza a nivel mundial está precisamente en esta industria, logrando el Producto Interno Bruto mundial de un 71% al año 2014, representando tres cuartas partes de la riqueza y 85% en de la generación del empleo en economías avanzadas. Lo cual nos lleva a mirar de cerca en qué consiste la innovación de servicios.

## **II-RETOS DEL SECTOR SERVICIOS**

Schwab (2016) nos indica que uno de los principales retos está en la fuerza laboral. En las habilidades desarrolladas disponibles para ser empleada en el trabajo que va acorde con esta nueva etapa industrial y que por lo tanto forma parte de la industria de servicios innovadores estableciendo que las habilidades para el manejo de sistemas serán cada vez mayor al igual que las habilidades sociales, por el contrario las habilidades físicas y de contenido para puestos de trabajos muy específicos son habilidades que su demanda va en declive.

De acuerdo con la Conferencia de las Naciones Unidas sobre Comercio y Desarrollo (2017), Establece que dentro de las problemáticas dentro de la industria de servicios se encuentran temas relacionados a datos y privacidad de las personas, el cual es susceptible al robo de identidad a través de medios informáticos. También la seguridad informática para evitar el robo de datos sensibles, y la falta de capacitación de la fuerza laboral la cual permita un eficaz desempeño y ocupación de puestos de trabajo en el sector servicios basado en la tecnología

Conforme a lo presentado por Aboal, Crespi y Rubalcaba (2015). La productividad del sector servicios es cada vez más importante para promover el crecimiento y la equidad tanto en las economías desarrolladas (Comisión Europea, 2009; OCDE, 2010) y particularmente, en aquellas en desarrollo.

En este orden Aboal, Crespi y Rubalcaba (2015) plantean que el papel de la agricultura está disminuyendo, mientras que los servicios están ganando en importancia, incluso en los países que aún están experimentando un crecimiento en su base manufacturera.

## **III-TENDENCIAS DE LA INDUSTRIA DE SERVICIOS**

De acuerdo con estudios acerca de las tendencias de la industria de servicios a nivel internacional realizada por Buletova, Sergany, Stepanova (2019), la industria del sector servicios ha alcanzado un nivel de crecimiento mayor al de las industrias tradicionales como son la industria agrícola y la industrial. La principal razón que impulsa este crecimiento es el incremento de la digitalización que ha sido insertada en las economías de servicios en el mundo, esto lo podemos ver al comparar las economías de los principales países que representan el crecimiento de esta industria, estos países corresponden tanto al continente Asiático, Americano y Europeo. En el crecimiento de esta industria sobre sale el crecimiento del sector servicios de Alemania y Japón, sin embargo, el mayor nivel de desarrollo de esta industria está encabezado por los Estados Unidos, país que lidera el desarrollo de esta industria ocupando el primer lugar.

En seguimiento a los países con altos niveles de desarrollo de la industria de servicios es importante destacar que estos países poseen características propias en su crecimiento de acuerdo con Buletova, Sergany, Stepanova (2019), en el caso de Países como Rusia, Egipto y la India, estos son los países que ocupan el cuarto, quinto y sexto lugar respectivamente, se puede observar características propias de su crecimiento conforme al modelo utilizado para su análisis como es el caso del crecimiento controlado que demuestra tener la India, en el cual los niveles de control evidencian una respuesta a un seguimiento y planificación de las acciones para el crecimiento de este sector en la India. En el caso de Egipto se estudia las altas inclinaciones del Vector en el modelo de análisis que indican que tanto el sector servicios como el industrial están en crecimiento. Una última característica a mencionar son los cambios estructurales de un país, como es el caso de Rusia que ha tenido el mayor número de transformaciones estructurales.

#### **IV-LA INNOVACION Y TECNOLOGIA**

De acuerdo a Souto (2015), se presenta una clasificación de la innovación en dos tipos, la innovación Tecnológica y la innovación no tecnológica. En esta investigación nos enfocamos en el estudio de la innovación de servicios basados en la tecnología.

La innovación es un factor determinante de alta importancia para el desarrollo económico empresarial, regional y de países. Conforme con lo establecido por Heijs, Buesa (2016), la innovación es un impulsor determinante del desarrollo y del crecimiento económico de empresas, al igual que de aquellas empresas que la adopten prácticas de innovación causa el desarrollo de regiones, de igual manera las regiones que ponen en práctica la implementación de la innovación causan el desarrollo de países.

Al establecer la perspectiva que da lugar a la innovación basada en la tecnología de la innovación, los autores Witell, Snyder, Gustafsson, Fombelle and Kristensson (2016), quienes a su vez citan a (Coombs & Miles, 2000), siguen una misma línea de corroboración en cuanto al impulso que dan las nuevas tecnologías hacia la innovación. También estos autores continúan en afinidad de criterio al citar otros autores tales como Schumpeter (1934), Ko and Lu (2010, p. 164) quienes establecen que la innovación está basada en las nuevas tecnologías producto de los nuevos mercados emergentes.

De acuerdo con la Conferencia de las Naciones Unidas sobre Comercio y Desarrollo (2017), nos da un ejemplo de nuevos mercados impulsados por las nuevas tecnologías en este caso en el mercado digital. En el caso de China las empresas cuyo comercio se efectúa en el mercado no digital estas representadas con una proporción menor que las empresas que participan en mercados digitales, tal es el caso de Alibaba, en la cual las empresas que efectúan comercio electrónico a través de esta plataforma poseen un alcance próximo al doble en comparación con aquellas empresas que comercializan en el mercado no digital.

## V-PLATAFORMAS DIGITALES

Las plataformas digitales están en continuo crecimiento e innovación, como un punto de partida sobre la definición de plataformas digitales se presenta la misma brindada por Reuver, solensen, Basore (2018) quienes a su vez citan a Tiwana, Boudreau, (2012) mediante su investigación explican en que consisten las plataformas digitales. "son definidas como como artefactos puramente técnicos donde la plataforma es una base de código extensible, y el ecosistema comprende módulos de terceros que complementan esta base de código" (Tiwana et al., 2010; Boudreau, 2012). Las mismas se han integrado en el mercado comercial para cambiar la manera como realizamos las transacciones de compra y venta de bienes y servicios, tal es el ejemplo de plataformas como Paypal, Uber, Airbnb las cuales están transformado la manera de realizar negocios y a la vez impactando las empresas que de una manera tradicional han ofrecido estos servicios. Reuver, solensen, Basore (2018).

A su vez conforme con lo establecido por Schwab (2015) el inicio fue marcado por empresas como Uber la cual brinda servicios de taxi, sin embargo este modelo se está multiplicando a una rápida velocidad ampliándose la oferta de servicios bajo este modelo de negocios como Uber eats para servicios de entrega de comida a domicilio, existen proveedores de servicios de lavandería a domicilio, Airbnb ofrece mediante su plataforma un mercado de oferta de lugares de hospedaje. Esto ha provocado una condición de oferta para suplir la demanda a costo muy bajo.

## **VI-CONCLUSION**

Luego de realizar esta revisión literaria acerca de las investigaciones de la industria de servicios y analizar los datos presentados por organizaciones que representan ser autoridades a nivel mundial sobre los temas presentados podemos concluir que solo aquellos países que estén dispuestos a redireccionar sus planes estratégicos como es el caso de países como China que se han enfocado en desarrollarse en esta industria por los beneficios a la economía del país que trae esta industria. Dentro de los beneficios mencionados se encuentran la reducción del nivel de desempleo, incremento del desarrollo económico y aumento de la inversión.

Esta realidad indica que será cada vez menor el uso de los medios tradicionales y los servicios brindados a través de la innovación y las plataformas tecnológicas serán cada vez más presentes en el mundo. Aquellos sectores, industrias, áreas profesionales que capaciten a su población y personal de acuerdo al uso de herramientas tecnológicas y plataformas de servicio serán aquellos que irán a la vanguardia a la par con el desarrollo económico global de acuerdo a los datos aportados por los distintos centros de investigación económica citados.

El sector servicios es indiscutiblemente uno de los sectores con mayor nivel de crecimiento, tanto por su crecimiento en las últimas décadas como por su proyección de crecimiento en las economías en desarrollo. El desarrollo económico sostenible forma parte de la agenda de desarrollo de países desarrollados, es vital para países en desarrollo crear las condiciones e incluir la implementación de plataformas tecnológicas en su generación de actividades comerciales a fin de satisfacer necesidades de los clientes que se mueven a estas plataformas para satisfacer sus necesidades de consumo.

## Bibliografía

- Aboal, D., Crespi, G. & Rubalcaba, L. (2015): La innovación y la nueva economía de servicios en América Latina y el Caribe: retos e implicaciones de política. Disponible en: <https://publications.iadb.org/es/publicacion/15485/la-innovacion-y-la-nueva-economia-de-servicios-en-america-latina-y-el-caribe> Consultado en 21/10/2019 a 20:53
- Buletova, N. Stepanova, E. Sergany, M. (2019): Structural Analysis of Egyptian Economy: Trends in Service and Digitalization: Advances in Economics, Business and Management Research, volume 83. 2019, p.16-21
- Boudreau, K.J. (2012): Let a Thousand Flowers Bloom? An Early Look at Large Numbers of Software App Developers and Patterns of Innovation, *Organization Science* 23(5). 2012, p.1409–1427
- Comisión Europea (2015): “Innovation Union Scoreboard 2015”. Disponible en: [http://ec.europa.eu/growth/industry/innovation/facts-figures/scoreboards/files/ius-2015\\_en.pdf](http://ec.europa.eu/growth/industry/innovation/facts-figures/scoreboards/files/ius-2015_en.pdf). Consultado en 23/10/2019 a las 21:31
- Coombs, R. & Miles, I. (2000): Innovation, Measurement and Services: “The New Problematique”. En Metcalfe & Miles (eds.), *Innovation Systems in the Service Economy*. Dordrecht, The Netherlands: Kluwer Academic Publishers.
- Heijs, J. Buesa, M., (2016): Manual de economía de innovación. Tomo I. Teoría del cambio tecnológico y sistemas nacionales de innovación. Instituto de Análisis Industrial y Financiero de la Universidad Complutense de Madrid. Madrid.
- Herrera, R. Hidalgo, A., (2018): Dinámica de la gestión de la innovación de servicios y co-creación en empresas del sector economía digital. Disponible en: <http://www.scielo.org.mx/pdf/cya/v64nspe1/0186-1042-cya-64-spe1-00008.pdf> . Consultado en 27/10/2019 a 19:25.
- Organización de las Naciones Unidas ONU (2017): El papel de la economía y el comercio de servicios en la transformación estructural y el desarrollo inclusivo. Disponible en : [https://unctad.org/meetings/es/SessionalDocuments/c1mem4d14\\_es.pdf](https://unctad.org/meetings/es/SessionalDocuments/c1mem4d14_es.pdf) Consultado en 29/09/2019 a 18:55.
- Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos- OCDE (2010): *Science, Technology and Industry Outlook 2010*. París: OCDE. Disponible en: <http://www.oecd.org/science/inno/46674411.pdf> Consultado en 7/10/2019 a 14:45.
- Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos- OCDE (2009): *Innovation in Firms. A Microeconomic Perspective*. París: OCDE. Disponible en: <https://www.oecd.org/publications/innovation-in-firms-9789264056213-en.htm> consultado en 15/8/2019 22:19
- Reuver, M. Sorensen, C. Basore, R., (2018): The digital platform: a research agenda. *Journal of Information Technology*, N.33, 2018, p. 124–135
- Schwab, K., (2016): “La cuarta Revolución Industrial”. Foro Económico Mundial-WEF, Genova.
- Souto, J., (2015): Business model innovation and business concept innovation. *Tourism Management*, N.51, 2015, p. 142-155.
- Tiwana, A. Konsynski, B. (2010): Complementarities Between Organizational IT Architecture and Governance Structure. *Information Systems Research* N.21 (2), 2010, p. 288–304
- Kin Sang Miguel Ben. Maestría en Gestión de Empresas. Director de Gestión Humana en Synergies Corp. Candidato al título de Doctorado en Innovación de Empresas y Competitividad. Línea Ciencias Sociales y Jurídicas de la Universidad de Córdoba.