

# **INNOVACIÓN EN SERVICIOS EN LAS ENTIDADES FINANCIERAS DE ECONOMÍA SOCIAL: UNA ANALISIS COMPORTAMIENTO CON EL SECTOR SERVICIOS.**

Alejandro OLAYA DAVILA, [alejandro.olaya@upb.edu.co](mailto:alejandro.olaya@upb.edu.co), Universidad Pontificia Bolivariana – UPB.

Ricardo J. PALOMO ZURDO, [palzur@ceu.es](mailto:palzur@ceu.es), Universidad San Pablo CEU.

## **RESUMEN:**

El presente trabajo, mediante la utilización de un análisis multivariante, realiza una comparación de los patrones comunes en cuanto al comportamiento conducente a la innovación en las empresas de intermediación financiera de economía social (EIFES), frente a los patrones comunes en este mismo comportamiento para las empresas del sector servicios español en general (ESSG). Los resultados revelan que, si bien es posible ordenar bajo las mismas categorías de análisis los patrones de comportamiento que les permiten crear salidas exitosas en el proceso de innovación en servicios (Recursos, Barreras, Fuentes, Fines y Estructura organización). Se aprecian diferencias significativas en la composición de estas categorías para las empresas de intermediación financieras de economía social, respecto a la composición de las mismas para las empresas del sector servicios.

**Palabras Claves:** Innovación en Servicios, Economía Social, Entidades de Intermediación Financiera.

## **ABSTRACT:**

The present work using a multivariate analysis, do a comparison of patterns in behaviour conducive to innovation in enterprises of financial intermediation sector (EIFES), compared with patterns observed in this same behavior for Spanish companies in the service sector in general (ESSG). The results reveal that, although it is possible to order under the same categories of analysis the behavior patterns that allow them to create successful outputs in their innovation process; Resources, Barriers, Sources, Goals and Organizational Structure. Significant differences are evident in the composition of these categories for companies in financial intermediation in social economy, as regards the composition of the same for companies in the services sector.

**Key Word:** innovation in services, Social Economy, Financial Intermediation Companies.

## Introducción:

La innovación financiera ha sido definida como el proceso de adecuación de la oferta a la demanda de la clientela y de los mercados (Álvarez, 1993), y es precisamente, en este proceso de adecuación de la oferta a las expectativas y necesidades de sus clientes, donde el progreso tecnológico se ha establecido como el factor estratégico clave de cambio estructural en el sector de intermediación financiera, permitiendo a través de la innovación, en sus servicios, productos y procesos de negocio, su permanente adaptación al cambiante entorno competitivo (Consoli, 2005; Larrán & Muriel de los Reyes, 2007).

Es así como los bancos, cajas de ahorros y cooperativas de crédito, a lo largo de los años han venido incorporado y desarrollando innumerables innovaciones tecnológicas; desde la incorporación del telégrafo (1845), utilizado en la emisión de letras de cambio y transferencias de dinero, la utilización de la tarjeta perforada (1890), y su evolución al procesamiento en bases de datos (1951-1980) para almacenar y procesar información de clientes y servicios, pasando por la popular y revolucionaria tarjeta de crédito (1966) y tarjeta débito, las cuales transformaron la experiencia transaccional de clientes en todo el mundo, abriendo una nueva frontera en cuanto a las posibilidades de los nuevos servicios que desde ahora podrían ser ofrecidos por las entidades financieras a sus clientes, hasta llegar al actual uso de los protocolos de transferencia de datos (1985) e Internet (1990`s), que han permitido virtualizar y deslocalizar la relación cliente-entidad financiera para siempre<sup>1</sup>.

Los anteriores son solo algunos ejemplos, que permiten ilustrar cómo las innovaciones tecnológicas han permitido al sector de intermediación financiera, mejorar sus procesos de negocio, ampliar su capacidad operativa, expandir su rango de acción, crear nuevos servicios y mejorar los existentes, además de reducir costes operativos y ampliar su cuota de mercado (Gupta & Collins, 1997). Es decir, prevalecer sobre sus competidores, mediante el uso de la innovación tecnológicas y no tecnológicas como instrumento de acción para la innovación.

Es en este contexto de progreso tecnológico e innovación en servicios financieros, donde tiene lugar estudiar las diferencias en el comportamiento innovador de las empresas del sector de intermediación financiera y de manera particular al subconjunto de las entidades de economía social, frente a las empresas del sector servicios en general.

La observación del proceso de innovación en servicios, en las empresas financieras de economía social es considerado de manera específica, debido a las profundas diferencias advertidas para estas entidades, frente al resto de entidades del sector de intermediación financiera<sup>2</sup>.

El Análisis se realiza mediante la identificación y comparación de los factores que a ambos grupos les ha permitido obtener resultados exitosos en su proceso de innovación, durante el periodo de estudio.

---

<sup>1</sup> Véase (Consoli, 2005) para una descripción cronológica detallada del desarrollo e incorporación de innovaciones tecnológicas en el sector bancario.

<sup>2</sup> Véase (R. Palomo, 2008; R. Palomo & González, 2004) Para una descripción detallada de estas diferencias.

## 1. La Innovación en el Sector Servicios; su Medición y Clasificación.

La acogida de los denominados manuales de Oslo (1991) y de Frascati (1963) en los países miembros de la OCDE, como los estándares conceptuales y metodológicos en cuanto a la recogida e interpretación de datos para la medición de las actividades científicas y tecnológicas e innovación (OCDE, 2002; OECD, 1991), han permitido un gran avance en la búsqueda de una mejor comprensión del proceso de innovación tecnológica y, de manera particular, de éste, para el sector manufacturero, ámbito de estudio para el cual fueron concebidas desde su nacimiento dichas guías conceptuales, excluyéndose así el sector servicios.

En los últimos años se ha reconocido ampliamente la importancia del sector servicios en el crecimiento y competitividad de las distintas economías, tanto desarrolladas como en vía de desarrollo, así como su creciente capacidad de desarrollo tecnológico e innovación (García & Molero, 2008). Razones más que suficientes, para que en la versión del año de 1997 del denominado manual de Oslo, se recomiende su utilización en la medición y análisis del proceso de innovación de las empresas del sector servicios, incorporando en la versión de este año de dicho manual, algunas definiciones y dimensiones útiles para avanzar en la medición del proceso de innovación en las empresas del sector servicios (OCDE, European Commission, & EUROSTAT, 2005).

Los trabajos de investigación que comienzan a surgir desde entonces, han permitido advertir sobre las profundas y a la vez sutiles diferencias del proceso de innovación en el sector servicios, en cuanto al mismo, para el sector manufacturero. Abriendo la discusión acerca de la conveniencia o limitación, de medir las actividades conducentes a la innovación en servicios, mediante la mismas variables, metodología y marco teórico, que son utilizadas para la medición y análisis de la innovación tecnológica en el sector manufacturero (Coombs & Miles, 2000; Hipp & Grupp, 2005).

Algunos de las principales barreras advertidas por los distintos investigadores (Evangelista, 2000; Hollenstein, 2003; Miles, 1996; Molero & Valdez, 2005) a enfrentar en la investigación del proceso de innovación para el sector servicios son; *i*) que las innovaciones no tecnológicas, son una característica importante del sector servicios, *ii*) que la naturaleza propia y la heterogeneidad de los servicios dificulta su medición, *iii*) la carencia de series estadísticas normalizadas, homologadas y comparables a nivel nacional e internacional y *iv*) la falta de un marco teórico sólido y consistente para su análisis.

Es dentro de este marco de discusión, donde en los últimos años han aflorado numerosos trabajos de investigación, cuya pretensión ha sido la de aportar a una mejor comprensión de las particularidades de la innovación en servicios (Evangelista & Sirilli, 1995; Hipp & Grupp, 2005; Paula & Edward, 2006; Sundbo, 1997).

En este sentido (Evangelista & Sirilli, 1995), identifican algunas características que son específicas a la producción y la innovación en los servicios, entre éstas; *i*) la cercana interacción entre producción y consumo, *ii*) el aumento del contenido de información en los servicios, *iii*) el importante y creciente papel desempeñado por los recursos humanos en la producción de servicios.

El establecer una taxonomía tecnológica del sector servicios, ha llamado la atención en años más recientes (Hollenstein, 2003; Miozzo & Soete, 2001; Tether, 2003). Es así como (Miozzo & Soete, 2001) partiendo de la restricción de las categorías propuestas por Pavitt (Pavitt, 1984), donde todos los servicios son clasificados bajo la categoría “supplier-dominated”, en un trabajo pionero proponen para el sector servicios tres categorías teóricas a saber:

*i)* Sectores dominados por los Proveedores (“Supplier-Dominated Sectors”); categoría en la cual se agrupan los servicios colectivos o públicos, como la educación, la salud, entre otros y los servicios personales.

*ii)* Sectores intensivos en el incremento de redes físicas y sectores de redes de información (“Scale-Intensive Physical Networks Sectors and Information Networks Sectors”); Categorías a la cual entre otras pertenece el sector de intermediación financiera (bancario), categoría en la cual los servicios se caracterizan por la utilización intensiva de tecnologías de información y comunicación (TICs)

*iii)* Sectores basados en la ciencia y sectores de proveedores especializados (“Science-Based and Specialized Suppliers Sectors”); esta categoría agrupa los servicios cuya principal característica es en si misma la innovación en los servicios prestados, como servicios de consultoría, servicios de laboratorio.

Estas categorías han sido utilizadas como punto de referencia en distintas investigaciones, al momento de clasificar el comportamiento innovador del conjunto de las empresas que componen el sector servicios. Específicamente para el sector servicios Español, importantes similitudes han sido confirmadas empíricamente con estas categorías por (Camacho & Rodriguez, 2008) tras el estudio de los patrones de innovación en el sector servicios español.

En sentido opuesto, categorías significativamente diferentes han sido planteadas por (Hollenstein, 2003) tras la evidencia empresarial Suiza; *i)* “Science-based high-tech firms with full network integration”, *ii)* “IT-oriented network-integrated developers”, *iii)* “Market-oriented incremental innovators with weak external links”, *iv)* “Cost-oriented process innovators with strong external links along the value chain” y *v)* “Low-profile innovators with hardly any external links”, son presentadas bajo la categoría de modos de innovación.

## **2. La Innovación y las Empresas de Servicios de Intermediación Financiera.**

Dentro del reducido número de trabajos de investigación que examinan el proceso de innovación en las empresas del sector servicios, son aun más escasos los trabajos que abordan el estudio de los rasgos comunes o patrones de comportamiento innovador en las empresas del sector de intermediación financiera.

Una primera perspectiva, que hace poco énfasis en la relación entre el progreso tecnológico e innovación en servicios financieros, y que se centra más al nivel del impacto y características empresariales del proceso de innovación en el sector financiero ha venido siendo desarrollada en la última década.

Ser el primero en el desarrollo de los servicios financieros no es solo importante, sino también rentable. Los beneficios de la velocidad en el desarrollo de nuevos productos y servicios financieros son estudiados por (Blazevic & Lievens, 2004; Drew, 1995), quienes desde una representación de los factores organizacionales y estratégicos que permiten esta celeridad, señalan que los factores comunes de éxito son; *i*) las adecuadas prácticas gerenciales, *ii*) la utilización de nuevas tecnologías de información y comunicación (TIC) *iii*) el *outsourcing* de servicios, *iv*) el énfasis en el trabajo en equipo, *v*) la reingeniería de procesos y *vi*) la diversidad organizacional.

En este mismo orden de ideas (López & Roberts, 2002) al analizar tres líneas diferentes de productos financieros, presentan evidencia empírica donde se relaciona positivamente las ventajas en la cuota de mercado, con ser el primero en introducir innovaciones en servicios financieros. En esta línea de discusión (Lerner, 2006) aborda la relación rentabilidad/innovación financiera, sugiriendo que las firmas menos rentables innovan con mayor intensidad, pero patentan en menor grado que las firmas más rentables, así mismo las firmas de menor tamaño tienen una mayor porción en la tasa de innovación.

Por su parte (Vermeulen, 2004) describe el modo en que las compañías de intermediación financiera, específicamente bancos y compañías aseguradoras, organizan su proceso de innovación y especialmente enfatiza en las barreras que se presentan a este proceso y las causas por las cuales estas persisten.

Una segunda perspectiva la cual hace especial énfasis en la relación de causalidad entre el progreso tecnológico e innovación en servicios financieros, ha sido recientemente objeto de estudio (Consoli, 2005) quien tras un análisis del sector bancario del Reino Unido, específicamente de la evolución de los servicios financieros al por menor, explora en una perspectiva de largo plazo desde 1840 hasta 1990, las fuentes y efectos de los cambios tecnológicos en el crecimiento y desarrollo de la banca inglesa.

Sus observaciones empíricas le permiten concluir que; *i*) el crecimiento del conocimiento tecnológico (tecnologías de la información y comunicación TIC`s) han sido y continúan siendo el centro del proceso de cambio estructural del sector financiero, *ii*) "... los grandes bancos que una vez integraban verticalmente a los productores y proveedores de servicio al cliente, se han convertido en los coordinadores de un nexo de actividades parcialmente subcontratadas.", *iii*) "...los productos financieros se han expandido como resultado de una progresiva especialización..", *iv*) "...el resultado de la innovación depende de cómo, y si, las empresas y consumidores, son capaces de poner en marcha una secuencia de procedimientos y rutinas que integren las tecnologías de uso general." y *v*) "...la innovación depende de las oportunidades y limitaciones generadas por las decisiones intertemporales". Afirmando así, que la evolución de la banca minorista inglesa, evidencia un proceso de innovación distribuida, donde en conjunto; desarrolladores de tecnologías, proveedores de servicios y clientes, han contribuido al proceso de cambio estructural del sector.

### 3. Metodología y Muestra Empleada.

La evidencia empírica presentada en esta investigación, se obtiene mediante la identificación y comparación de los factores comunes, tanto para las empresas innovadoras españolas del sector servicios, como para las empresas innovadoras españolas del sector financiero y específicamente las de economía social. Es decir, empresas españolas del sector servicios, las cuales tienen como característica común, el haber introducido durante el periodo de estudio al menos una innovación en servicio, o de organización empresarial (mercadotecnia, estrategia o estructura), las cuales en total fueron 1.030 empresas innovadoras en el periodo de estudio.

Los factores comunes en comportamiento innovador para las empresas del sector servicios y las de servicios de intermediación financiera (cajas de ahorros y cooperativas) presentados, se identifican tras la aplicación del método estadístico de análisis multivariante, denominado análisis factorial, al conjunto de microdatos obtenidos de la encuesta de innovación tecnológica en las empresas españolas, realizada por el Instituto Nacional de Estadística (INE)<sup>3</sup>.

Esta metodología permite identificar las variables subyacentes, o factores, que explican la ordenación de las correlaciones dentro del conjunto de variables observadas. De esta forma es posible realizar una reducción del número original de variables correlacionadas, a un número menor de factores o nuevas variables no correlacionadas, los cuales explican la mayoría de la varianza observada en las variables originales (Uriel & Aldas, 2005).

En primer lugar, se procedió a verificar el nivel de correlación individual y de cada variable con el resto de las demás de manera conjunta, condición inicial que debe cumplirse para la realización del análisis factorial, verificación realizada mediante; *i*) La medida de adecuación muestral Kaiser, Meyer y Olkin (KMO) y *ii*) La prueba de esfericidad de Bartlett. Sus resultados determinaron que el conjunto de datos utilizado era adecuado para la realización del análisis factorial.

El procedimiento seguido a continuación se clasifica en cuatro etapas <sup>4</sup>: *i*) el cálculo de la matriz que explica la variabilidad conjunta de todas las variables (matriz de correlaciones anti-imagen), *ii*) la extracción del número óptimo de factores<sup>5</sup>; *iii*) la rotación de la solución para facilitar su interpretación<sup>6</sup> y *iv*) La denominación e interpretación de cada factor.

En segundo lugar, se procedió a la denominación e interpretación de los factores, esto, mediante el análisis de la naturaleza de las variables contenidas en cada uno de los nuevos factores obtenidos del análisis factorial, resultados que son detalladas en el apartado 5.

---

<sup>3</sup> Los microdatos a los que fue posible tener acceso para realizar la clasificación sectorial requerida en este trabajo obedecen al año 2000.

<sup>4</sup> Para la ejecución de estos procedimientos se utilizó el software estadístico SPSS 11.5

<sup>5</sup> Realizado mediante el procedimiento de componentes principales.

<sup>6</sup> Realizado mediante el método *Varimax*. El resultado de dicha matriz no se presenta debido a su tamaño, ya que al ser una matriz de variables x factores (109x18) y (109x11) se hace de difícil manipulación para el formato de este artículo.

#### 4. Análisis Empírico.

Esta sección presenta una síntesis de los resultados estadísticos más representativos obtenidos tras el análisis de los datos a nivel sectorial para los subconjuntos de; *i*) empresas que conforman el sector servicios en general, excluidas las empresas del sector de intermediación financiera, cajas de ahorro y cooperativas, los cuales de ahora en adelante denominaremos *ESSG* y *ii*) empresas de intermediación financiera de economía social (cajas de ahorro y cooperativas de crédito), las cuales de ahora en adelante denominaremos *EIFES*.

##### 4.1. Análisis Aplicado a las Empresas del Sector Servicios en General (ESSG):

La tabla 1 presenta los patrones comunes en innovación en las empresas *ESSG*, identificados tras el análisis factorial. Estos patrones comunes de comportamiento se les ha asignado un nombre según la naturaleza de las variables originales explicadas por cada factor y posteriormente se han agrupado en categorías conceptuales según su naturaleza, resultados que se sintetizan en el Grafico 1.

En total 17 patrones comunes independientes entre si, es decir no correlacionados, explican el **67,7%** de la variabilidad total de la muestra estudiada. Igualmente para cada factor es presentado su peso en la solución factorial, o su porcentaje de varianza, que es lo que cada factor de manera individual, explica del total de la solución.

**Tabla 1. Patrones de innovación para las empresas del Sector Servicios en General (ESSG), Resultados e interpretación del Análisis Factorial.**

Varianza total explicada						
PATRONES COMUNES (FACTORES)	Autovalores iniciales			Sumas de las saturaciones al cuadrado de la extracción		
	Total	% de la varianza	% acumulado	Total	% de la varianza	% acumulado
	<b>F1:</b> Importancia de la Información como fuente para innovar.	11.495	18.246	18.246	11.495	18.246
<b>F2:</b> Obstáculos (Económicos, de Personal, de Conocimiento de clientes y mercados) para innovar.	4.081	6.478	24.725	4.081	6.478	24.725
<b>F3:</b> Financiación pública como fuente de recursos para la innovación en servicios.	3.962	6.289	31.013	3.962	6.289	31.013
<b>F4:</b> Búsqueda de reducción de costes(laborales, de producción y de operación) como resultado de las innovaciones en servicios.	3.424	5.435	36.449	3.424	5.435	36.449
<b>F5:</b> Búsqueda de aumentar la gama de servicios, y la cuota de mercado.	2.563	4.069	40.517	2.563	4.069	40.517
<b>F6:</b> Gasto en innovación, dependiente del éxito de las	2.072	3.290	43.807	2.072	3.290	43.807

innovaciones en periodo anterior.						
<b>F7-</b> Gasto en adaptación técnica para la innovación en servicios.	1.842	2.924	46.731	1.842	2.924	46.731
<b>F8-</b> Incorporación de conocimiento externo para la innovación en servicios.	1.745	2.770	49.501	1.745	2.770	49.501
<b>F9 -</b> Preparación de mercados para la introducción de innovaciones en servicios.	1.607	2.551	52.052	1.607	2.551	52.052
<b>F10:</b> Innovaciones organizacionales (estructura, estrategia)	1.505	2.388	54.440	1.505	2.388	54.440
<b>F11:</b> Responsabilidad Social. Búsqueda de mejoras ambientales, de seguridad y de normativas vigentes.	1.374	2.181	56.621	1.374	2.181	56.621
<b>F12:</b> Incorporación tecnológica material para la innovación en servicios.	1.289	2.046	58.667	1.289	2.046	58.667
<b>F13:</b> Formación personal para la innovación en servicios.	1.252	1.987	60.654	1.252	1.987	60.654
<b>F14:</b> Protección al interior de la organización de innovaciones.	1.218	1.933	62.586	1.218	1.933	62.586
<b>F15:</b> Retraso y Problemas en la actividad innovadora emprendida.	1.113	1.766	64.353	1.113	1.766	64.353
<b>F16:</b> Creencia de que el mercado no necesita las innovaciones.	1.070	1.698	66.051	1.070	1.698	66.051
<b>F17:</b> Pertener a un grupo empresarial	1.009	1.601	<b>67.652</b>	1.009	1.601	<b>67.652</b>
Método de extracción: Análisis de Componentes principales.						

Fuente: Elaboración Propia.

Luego de identificar e interpretar los factores comunes que permiten crear salidas exitosas en el proceso de innovación en servicios a todas las ESSG innovadoras estudiadas, es posible, agrupar bajo categorías conceptuales, útiles para una mejor comprensión y gestión organizacional del proceso de innovación en servicios en este tipo de organizaciones.

Las cinco categorías propuestas se presentan de forma ilustrativa en Figura 1, en la cual mediante el porcentaje de variabilidad explicado por cada una de estas categorías, se advierte de la importancia de estas, en cuanto a su rol en la creación de salidas exitosas en el proceso de innovación en la categoría estudiada.

Las categorías propuestas son;

- i) Recursos:* Hace referencia al tipo de recursos destinados por las ESSG innovadoras para conseguir el éxito en su proceso de innovación en servicios. Los factores comunes agrupados bajo esta categoría son; F3, F6, F7, F8, F9, F12 y F13.
- ii) Fuentes:* Hace referencia al uso de las distintas fuentes de información como origen, para la innovación en servicios por las ESSG innovadoras. El Factor F1, es el factor común agrupado bajo esta categoría.
- iii) Fines:* Hace referencia al impacto esperado por las ESSG innovadoras de su proceso de innovación en servicios. Los factores comunes agrupados bajo esta categoría son; F4, F5, F11.



iv) **Barreras:** Hace referencia a los obstáculos identificados por las ESSG innovadoras, como inhibidores de su proceso de innovación. Los factores comunes agrupados bajo esta categoría son; F2, F15, F16.

v) **Estructura organizacional;** Hace referencia a las condiciones de organización empresarial de las ESSG innovadoras advertidas. Los factores comunes agrupados bajo esta categoría son; F10, F14, F17.

Estas categorías presentadas de mayor a menor, explican el 67,7% del comportamiento innovador en las ESSG innovadoras.

**Figura 1:** Categorías comunes de comportamiento en la creación de salidas

Exitosas en el proceso de innovación en las empresas ESSG.



Nota: El 67,7%, corresponde al porcentaje de la variabilidad total de la muestra estudiada que se explica por estas categorías.

#### **4.2. Análisis a las Empresas de Intermediación Financiera de Economía Social (EIFES):**

La tabla 2 presenta los patrones comunes en innovación en las empresas *EIFES*, identificados tras el análisis factorial. A estos patrones comunes de comportamiento se les ha asignado un nombre según la naturaleza de las variables originales explicadas por cada factor y posteriormente se han agrupado en categorías conceptuales según su naturaleza Grafico2.

En total 17 patrones comunes independientes entre sí, es decir no correlacionados, explican el **73,9%** de la variabilidad total de la muestra estudiada. Igualmente para cada factor es presentado su peso en la solución factorial, o su porcentaje de varianza, que es lo que cada factor de manera individual, explica del total de la solución.

**Tabla 2. Patrones de innovación para Intermediación Financiera de Economía Social (EIFES): Resultados e interpretación del Análisis Factorial.**

<b>Varianza total explicada</b>						
<b>PATRONES COMUNES (FACTORES)</b>	Autovalores iniciales			Sumas de las saturaciones al cuadrado de la extracción		
	Total	% de la varianza	% acumulado	Total	% de la varianza	% acumulado
<b>F1-</b> Obstáculos Amplios (Organizacionales y de Mercado) para innovar.	7.949	15.587	15.587	7.949	15.587	15.587
<b>F2-</b> Búsqueda de Eficiencias Operativa y deducción de Costes por las innovaciones en servicios.	3.938	7.723	23.310	3.938	7.723	23.310
<b>F3-</b> Protección ad-intra (secreto, primeros en el mercado)	3.357	6.583	29.892	3.357	6.583	29.892
<b>F4-</b> Mejorar la participación en el mercado.	2.675	5.244	35.137	2.675	5.244	35.137
<b>F5-</b> Esfuerzo económico en Formación de empleados del para la Innovación.	2.321	4.551	39.688	2.321	4.551	39.688
<b>F6-</b> Mejoría de la Infraestructura tecnológica, para la introducción de nuevos servicios.	2.106	4.130	43.818	2.106	4.130	43.818
<b>F7-</b> Cambios en estructura organizacional.	1.950	3.823	47.640	1.950	3.823	47.640
<b>F8-</b> Esfuerzo en Adquisición de Conocimiento externo para la innovación.	1.890	3.706	51.347	1.890	3.706	51.347
<b>F9-</b> Esfuerzo en preparación de mercados para la introducción de nuevos servicios.	1.623	3.182	54.528	1.623	3.182	54.528
<b>F10-</b> Esfuerzo en I+D propio, para la creación de nuevos servicios.	1.474	2.889	57.418	1.474	2.889	57.418
<b>F11-</b> Pertenencia a un grupo empresarial.	1.439	2.823	60.240	1.439	2.823	60.240
<b>F12-</b> Esfuerzo en I+D externa, para la creación de nuevos servicios.	1.342	2.632	62.872	1.342	2.632	62.872
<b>F13-</b> Esfuerzo en Preparativos Técnicos necesarios para las actividades conducentes a la Innovación.	1.208	2.368	65.240	1.208	2.368	65.240
F14- Fallo en la Innovación	1.183	2.319	67.559	1.183	2.319	67.559
F15- innovación para cumplir normativas legales	1.141	2.237	69.796	1.141	2.237	69.796
F16- Fracaso innovación	1.082	2.122	71.919	1.082	2.122	71.919
<b>F17-</b> Creencia de que el mercado no necesita las innovaciones.	1.006	1.973	<b>73.892</b>	1.006	1.973	<b>73.892</b>

Fuente: Elaboración Propia

De igual manera que se procedió con los patrones comunes identificados para el subconjunto de empresas EIFES innovadoras, luego de interpretar los factores comunes a todas las empresas EIFES innovadoras, es posible hacer categorías conceptuales de dichos factores, las cuales se presentan en la Figura 2.

En este caso son cuatro las categorías propuestas; según su orden de importancia, de mayor a menor, los patrones comunes de comportamiento innovador en las empresas ESSG, patrones que explican el 73,9% de su comportamiento innovador.

Las categorías propuestas son;

- i) Recursos:* Hace referencia al tipo de recursos destinados por las EIFES innovadoras para conseguir el éxito en su proceso de innovación en servicios. Los factores comunes agrupados bajo esta categoría son; F5, F6, F8, F9, F10, F12 y F13.
- ii) Barreras:* Hace referencia a los obstáculos identificados por las EIFES innovadoras, como inhibidores de su proceso de innovación. Los factores comunes agrupados bajo esta categoría son; F1, F14, F16, F17.
- iii) Fines:* Hace referencia al impacto esperado por las EIFES innovadoras de su proceso de innovación en servicios. Los factores comunes agrupados bajo esta categoría son; F2, F4, F15.
- iv) Estructura organizacional;* Hace referencia a las condiciones de organización empresarial de las EIFES innovadoras advertidas. Los factores comunes agrupados bajo esta categoría son; F3, F7, F11.

Estas categorías presentadas de mayor a menor, explican el 73,9% del comportamiento innovador en las EIFES innovadoras.

**Figura 2:** Categorías comunes de comportamiento en la creación de salidas

Exitosas en el proceso de innovación en las empresas EIFES.



Nota: El 73,9%, corresponde al porcentaje de la variabilidad total de la muestra estudiada que se explica por estas categorías.

## 5. Conclusiones:

En primer lugar la evidencia empírica permite concluir que;

*i)* los **recursos** destinados al desarrollo de la actividad innovadora, se ubican como el patrón innovador común de mayor importancia tanto para las empresas ESSG, como para las EIFES, sin embargo la mezcla de recursos destinados a dicha actividad, varía considerablemente entre los grupos estudiados. Para las ESSG, los recursos económicos, entre ellos la financiación pública, el gasto en innovación condicionado al éxito innovador previo y el gasto en incorporación y adaptación tecnológica para lograr el éxito en la innovación de sus servicios, son las principales fines de los recursos destinados por este grupo de empresas. Contrastando con el tipo de recursos destinados por las EIFES, al éxito de su actividad innovadora, donde el esfuerzo en formación del personal, en adquisición de conocimientos y en investigación y desarrollo propio y externo, son los destinos principales de los recursos económicos.

*ii)* La información como **fuerza** para las innovaciones en servicios, se presenta como el segundo patrón en importancia del comportamiento innovador común en las empresas ESSG, mientras que en las empresas EIFES, son las barreras de mercado y organizacionales, el segundo patrón común de importancia en cuanto a su actividad innovadora.

*iii)* Tanto para las ESSG, como para las EIFES, el tercer factor común en orden de importancia en el éxito de su comportamiento innovador, se encuentra dado por los **fines** perseguidos con la actividad innovadora, coincidiendo para ambos grupos de empresas, la búsqueda de eficiencias operativas, a través de la reducción de costes, la mejora de la participación de cuota de mercado y el cumplimiento de normativas vigentes.

*iv)* no se aprecian diferencias en los patrones de comportamiento común relacionados con la **estructura** organizacional, en ambos grupos de empresas ESSG y EIFES, las innovaciones organizacionales, así como la protección mediante mecanismos internos de la organización empresarial (protección informal) de las innovaciones, son la característica común predominante.

Por último, al contrastar los resultados del presente trabajo, con algunos de los resultados de investigaciones previas presentadas en los apartados 2 y 3, encontramos que si bien las empresas españolas EIFES, pueden ser clasificadas en la categoría; Sectores intensivos en el incremento de redes físicas y sectores de redes de información (“Scale-Intensive Physical Networks Sectors and Information Networks Sectors”), planteadas por (Miozzo & Soete, 2001), para el caso Español es más ajustado señalar que para el subsector de las EIFES son la formación, la adquisición de conocimientos y la I+D propio y externo, el rasgo común principal, al momento de obtener resultados exitosos en su proceso de innovación en servicios, más allá de las redes físicas y de información.

## Referencias:

- Álvarez, J. R. (1993). La banca española. Actualidad y perspectivas. *Papeles de Economía Española*(Nº 54), 127-138.
- Blazevic, V., & Lievens, A. (2004). Learning during the new financial service innovation process: Antecedents and performance effects. *Journal of Business Research*, 57(4), 374-391.
- Consoli, D. (2005). The dynamics of technological change in UK retail banking services: An evolutionary perspective. *Research Policy*, 34, 461-480.
- Coombs, R., & Miles, I. (Eds.). (2000). *Innovation, measurement and services: the new problematic*.
- Drew, S. A. W. (1995). Accelerating innovation in financial services. *Long Range Planning*, 28(4), 1-1.
- Evangelista, R. (2000). Sectoral patterns of technological change in services. *Economics of Innovation and New Technology*, 9, 183-221.
- Evangelista, R., & Sirilli, G. (1995). Measuring innovation in services. *Research Evaluation*, 5(3).
- García, S. A., & Molero, Z. J. (2008). Innovación en Servicios en la UE: Densidad de Innovación y Preeminencia Económica de los Innovadores. *Tribuna de Economía, Marzo-Abril*(841), 149-165.
- Gupta, U. G., & Collins, W. (1997). The impact of information systems on the efficiency of banks: an empirical investigation. *Industrial Management & Data Systems*, 97(1), 10-16.
- Hipp, C., & Grupp, H. (2005). Innovation in the service sector: The demand for service-specific innovation measurement concepts and typologies. *Research Policy*, 34(4), 517-535.
- Hollenstein, H. (2003). Innovation modes in the Swiss service sector: a cluster analysis based on firm-level data. *Research Policy*, 32(5), 845-863.
- Larrán, J. M., & Muriel de los Reyes, M. J. (2007). La Banca por Intertet como Innovación Tecnológica en el Sector Bancario. *Investigaciones europeas de dirección y economía de la empresa*, 13( Nº 2), 145-153.
- Lerner, J. (2006). The new new financial thing: The origins of financial innovations. *Journal of Financial Economics*, 79(2), 223-255.
- López, L. E., & Roberts, E. B. (2002). First-mover advantages in regimes of weak appropriability: the case of financial services innovations. *Journal of Business Research*, 55(12), 997-1005.
- Miles, I. (Ed.). (1996). *Innovation in services*: Dodgson & Rothwell.
- Miozzo, M., & Soete, L. (2001). Internationalization of Services: A Technological Perspective. *Technological Forecasting and Social Change*, 67(2-3), 159-185.
- Molero, Z. J., & Valdez, S. P. (2005). Factores Determinantes de la Competitividad de los Servicios: La Importancia de la Innovación. *Tribuna de Economía*, 824, 71-91.
- OCDE. (2002). *Medición de las actividades científicas y tecnológicas. Manual de Frascati 2002: Propuesta de norma práctica para encuestas de investigación y desarrollo experimental*. Paris: OCDE, FECYT.
- OCDE, European Commission, & EUROSTAT. ( 2005). *Manual de Oslo, La Medida de las Actividades Científicas y Tecnológicas, Guía para la recogida e interpretación de datos sobre innovación*. (G. Tragsa, Trans. Tercera edición ed.). Madrid: OCDE.
- OECD. (1991). *OECD Proposed Guidelines for Collecting and Interpreting Technological Innovation Data (Oslo Manual)*. Paris: OECD.

- Palomo, R. (2008). Cooperative Banking Groups in Europe: Comparative Analysis of the Structure and Activity. *Revista CIRIEC*, 62, 87-114.
- Palomo, R., & González, M. (2004). Un contraste de la divergencia en el modelo de negocio de las entidades financieras de economía social: cajas de ahorros y cooperativas de crédito. *REVESCO revista de estudios cooperativos*, 85-114.
- Paula, C., & Edward, F. (2006). Evidence of systematic approaches to innovation in facilities management. *Journal of Facilities Management*, 4(3), 150-166.
- Pavitt, K. (1984). Sectoral patterns of technical change: Towards a taxonomy and a theory. *Research Policy*, 13(6), 343-373.
- Sundbo, J. (1997). Management of innovation in services. *The Service Industry Journal* 17 (3), 432-455.
- Tether, B. (2003). The sources and aims of innovation in services: variety between and within sectors. *Economics of Innovation and New Technology* 12(6), 481-505.
- Uriel, E., & Aldas, J. (2005). *Análisis Multivariante Aplicado*. Madrid: Thomson Editores.
- Vermeulen, P. (2004). Managing Product Innovation in Financial Services Firms. *European Management Journal*, 22(1), 43-50.