

Caracterización de la innovación en empresas de seguridad y salud en el trabajo ubicados en la ciudad de Bogotá

Autores: Murcia Sánchez, Tania Carolina; Sánchez Torres, Jenny Marcela*

Contacto: *jmsanchezt@unal.edu.co

País: Colombia

Resumen

Las empresas que buscan ser diferenciadas y aumentar su rentabilidad suelen implementar productos y servicios innovadores. Las empresas que prestan servicios de consultoría no son la excepción.

Sin embargo, existe un desconocimiento sobre cómo se desarrolla la innovación en este tipo de organizaciones. Por lo cual el objetivo de este artículo es presentar indicios sobre la forma de desarrollo de la innovación en empresas consultoras.

Para ello se estructuró un estudio descriptivo el cual se basó en el desarrollo de encuestas dirigidas a empresas consultoras y sus consultores. El estudio se focalizó en empresas de consultoría especializadas en seguridad y salud en el trabajo en la ciudad de Bogotá. En tanto que, estas organizaciones proporcionan un apoyo a sus clientes por medio de servicios basados en el conocimiento, resultando difícil identificar las actividades de innovación.

En consecuencia, se identificó como se desarrolla la innovación en las consultoras en seguridad y salud en el trabajo, en donde se destaca: i) la creación de espacios para que los consultores puedan intercambiar el conocimiento informal; ii) el uso de tecnologías que permitan recopilar el conocimiento generado en cada servicio; y, iii) la creación de un registro de excelencia el cual permita llevar el control de la actividad de innovación y sus resultados.

Estos resultados les permiten a las consultoras destinar los recursos en acciones asertivas que generen los resultados esperados en su organización, evitando errores al momento de implementar la innovación.

Palabras clave: capital intelectual; capacidad de absorción; innovación basada en el conocimiento; consultoría.

1. Introducción

La innovación en empresas toma cada vez más fuerza debido a la diferenciación y rentabilidad que se logra al implementarla de forma adecuada.

Como lo señala Drejer (2004) los estudios de las buenas prácticas para alcanzar la innovación en empresas manufactureras son los más usuales, en contraste con los estudios para las organizaciones que prestan servicios. Tal vez ello se deba a que, como lo indica, Miles (2009), su principal activo es el conocimiento.

Por ello, establecer pautas de cómo lograr procesos de innovación en organizaciones que prestan servicios es un reto. Así el objetivo de este artículo es presentar indicios sobre el desarrollo de la innovación en empresas de consultoría, especializadas en seguridad y salud en el trabajo en la ciudad de Bogotá que participaron en el estudio.

Para alcanzar el objetivo se estableció seguir el método propuesto por Cassol, Gonçalo y Ruas (2016).

Lo que permitió observar e identificar acciones para desarrollar la innovación dentro de las que se destacan: el aumento de conocimientos de los consultores, ya sea por medio de incentivos, espacios de socia-

lización o utilización de las tecnologías para el registro de nuevo conocimiento, así como el uso de registro de excelencia para llevar control sobre los procesos innovadores.

Estos resultados hacen parte del trabajo final de maestría titulado “*Caracterización de la innovación en empresas de seguridad y salud en el trabajo ubicados en la ciudad de Bogotá*”.

El presente artículo consta de cinco secciones, la primera se presenta el diseño de la investigación. En la segunda sección se expone los conceptos claves relacionados con la innovación de servicios. En una tercera sección se describen los resultados obtenidos. Una cuarta sección en la que se discuten dichos resultados y finalmente se encuentran las conclusiones.

2. Diseño de la investigación

Para alcanzar el objetivo de este artículo se siguió el procedimiento propuesto por Cassol, Gonçalves y Ruas (2016), a través de cuatro pasos: 1. alistamiento de las encuestas; 2. definición de los encuestados; 3. aplicación de las encuestas; y, 4. análisis de fiabilidad y de datos.

2.1. Alistamiento de las encuestas

El estudio realizado por Cassol, Gonçalves y Ruas (2016) busca analizar, de un lado, la relación entre el capital intelectual y el potencial de innovación, identificando prácticas adecuadas, y de otro lado, evalúa la capacidad de absorción de la organización. Para ello usa dos cuestionarios respectivamente. El primero posee 37 preguntas, las cuales se dividen en tres grupos relacionadas al capital intelectual y el segundo se divide en siete secciones que evalúan la capacidad de absorción. Las secciones del segundo valoran la capacidad de asimilación donde se identifica la relación de adaptación con nuevas tecnologías. También valora la capacidad de adquisición, capacidad de transformar y la capacidad de explotación, a través de la colaboración con otras entidades en pro de impulsar la generación y utilización del conocimiento. Para la innovación en mercado-tecnia y capacidad de producto – servicio, hace referencia al monitoreo de empresas y servicios ofrecidos por los competidores, así como las estrategias para fomentar los servicios propios. Por último, en la innovación organizacional se evalúa las medidas internas para fomentar en los empleados la cultura de innovación.

2.2. Definición de los encuestados

Se ejecutó un acercamiento con siete empresas consultoras de seguridad y salud en el trabajo ubicadas en la ciudad de Bogotá, las cuales cuentan con 66 consultores, quienes participaron en el estudio.

2.3. Aplicación de las encuestas

Se aplicaron los dos cuestionarios antes descritos.

2.4. Análisis de fiabilidad y de datos

Para el análisis de datos se ejecutó una prueba de fiabilidad por medio del alfa de Cronbach. Posteriormente se aplicó las estadísticas descriptivas y el estudio cualitativo. Por último, se comparó los resultados obtenidos contra los análisis observados en el estudio realizado por Cassol, Gonçalves y Ruas (2016).

3. Marco conceptual

3.1. Innovación en servicios

Según Watts y Zimmerman (1990) la innovación de servicios es el resultado obtenido por medio de las ac-

tividades de investigación y desarrollo enfocadas al incremento del capital intelectual, teniendo en cuenta el conocimiento del hombre, la cultura y la sociedad donde se encuentra (Barres, 2016).

Según Miles (2009), si los estudios de innovación en servicios llegaran a tomar el papel central serían el factor clave para los agentes de transferencia de información, dado que los estudios encontrados en esta área, identifican este aspecto como primordial para la competitividad organizacional.

3.2. Innovación en empresas de consultoría

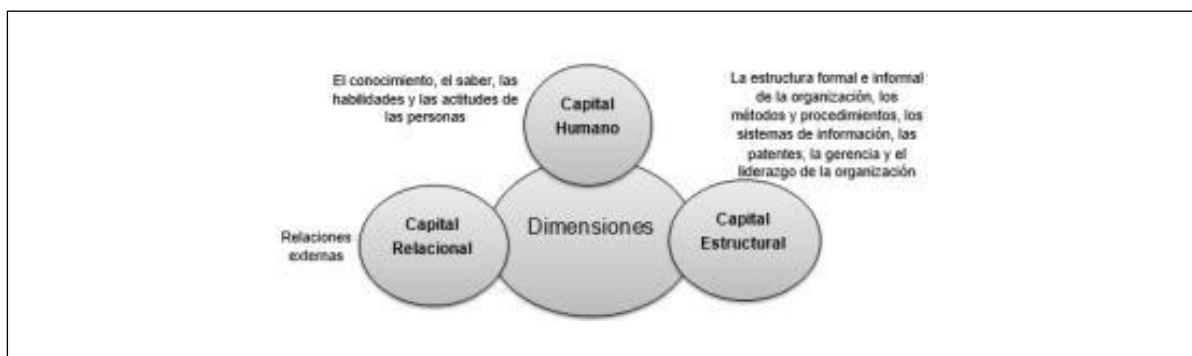
El activo más valioso en las empresas de consultoría es el conocimiento. Sin embargo, según Machado, Fracasso, Schmidt y Zen (2017) la gestión de conocimiento es poco conocida y en muchas ocasiones puede llegar a generar pérdida de información.

Es por ello, que Miles y Pace (2020) definen a la innovación en empresas de consultoría como la planeación, la ejecución y la gestión de acciones que incentiven la transferencia de conocimientos específicos, el capital intelectual y la capacidad de absorción, evitando así la pérdida de información.

3.2.1. Capital intelectual como generador de innovación

Galvis-Lista y Sánchez-Torres (2014) señalan que Edvinsson y Malone a finales de la década de 1990, definieron al capital intelectual como el valor económico generado a través de la gestión de tres categorías, capital humano, capital estructural y capital relacional. De acuerdo con Almeida, Jordão y Diaz (2017), la interacción de estas tres dimensiones genera influencia significativa sobre la innovación y el desempeño empresarial (ver Figura 1).

FIGURA 1. Dimensiones capital intelectual



Fuente: Adaptado de Sánchez et al., 2000.

3.2.2. Capacidad de absorción de conocimiento como generador de innovación

Según Cohen (2000), la capacidad de absorción se describe como la forma en que una empresa identifica, adopta y explora la información que se encuentra en su entorno.

Esta capacidad, como expresa la Real Academia de Ciencias Económicas y Financieras de Barcelona (2018) va de la mano con el capital intelectual, debido a que este último es un factor clave para impulsar la apropiación del conocimiento y aportar a los procesos dinámicos organizacionales.

Sin embargo, la capacidad de absorción como lo señalan Zahra y George (2002), no sólo busca evaluar el nivel de conocimiento, adicionalmente se preocupa por la transformación y aplicación de conocimiento para lograr una ventaja competitiva a medio y corto plazo.

La capacidad de absorción involucra la cooperación en innovación refiriéndose a actividades dirigidas a las partes interesadas como los proveedores, clientes, competidores, consultores y universidades, así como el uso de las tecnologías externas para el cumplimiento de los objetivos organizacionales. (Murovec et al. 2009).

3.3. Innovación en consultorías dedicadas a seguridad y salud en el trabajo en Bogotá

Según el Departamento Administrativo Nacional de Estadística en la Encuesta de Desarrollo e Innovación Tecnológica para el sector servicios y comercio (EDIT, 2020) para el año 2019 en la ciudad de Bogotá, se evidenció un aumento de innovación referente a la producción de conocimiento y tecnología, siendo las instituciones de educación superior y los centros de investigación y desarrollo quienes lideraron en esta área, debido a que poseen el 90% de este tipo de innovaciones.

La misma encuesta señaló que los obstáculos asociados al momento de gestionar la innovación en empresas de servicios y consultoría radican en la falta de recursos propios presentándose en el 80% de la población encuestada, así como la dificultad para acceder a financiamiento externo el cual se presenta en el 70% de las empresas encuestadas.

4. Resultados

A continuación se presentan los resultados.

4.1. Alistamiento de las encuestas

Para la aplicación del estudio se usaron las dos encuestas originales definidas por Cassol, Gonçalo y Ruas (2016) y descritas en el método de este artículo. Sin embargo, este documento se sometió a un proceso de traducción del idioma, pasando del inglés al español, con el objetivo de evitar limitaciones al momento de responderla.

4.2. Definición de los encuestados

El estudio se realizó con la participación de siete empresas consultoras que pertenecen al gremio de seguridad y salud en el trabajo y todas se ubican en la ciudad de Bogotá. Sólo dos de ellas llevan más de diez años en el sector, mientras que las restantes tienen entre tres y siete años de constitución.

Todas las organizaciones prestan el servicio de diseño, implementación, ejecución y representación del sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo. Sin embargo sólo tres empresas poseen licencia como entidad, las demás organizaciones manejan el sistema de sus clientes por medio de la licencia de sus empleados, el cual les permite trabajar en esta área.

Sólo dos empresas prestan servicios de análisis y manejo del riesgo psicosocial en las organizaciones, mientras que las demás consultoras no cuentan con el personal idóneo para este tipo de riesgo.

En estas organizaciones se tuvo acceso a 66 consultores los cuales un 60% es hombre y el 40% es mujer. Así mismo, se identifica que el 15% tiene entre 20 y 30 años de edad; el 43% tiene entre 31 a 40 años de edad; el 32% tiene entre 41 a 50 años de edad; y, el 10% tiene más de 50 años. Adicionalmente, el 5% de los consultores tiene formación profesional de diversas áreas, como administradores, psicólogos, ingenieros industriales, entre otros. El 10% tiene formación como tecnólogo en el área de estudio. El 15% es profesional en seguridad y salud en el trabajo, el 30% es profesional en Sistema de gestión en seguridad y salud en el trabajo (SGSST) con posgrado. El 40% tiene diversas profesiones que poseen un título de posgrado en seguridad y salud en el trabajo (SGSST). Por último, el 85% de los consultores ha trabajado en temas rela-

cionados con seguridad y salud en el trabajo por más de diez años, lo cual brinda una mayor experiencia en dicha área.

4.3. Aplicación de las encuestas

La encuesta se aplicó entre las fechas veintiséis de septiembre del 2022 al siete de octubre del mismo año. El 60% de estas se ejecutaron de manera virtual. Mientras que el 40 % restante se aplicó de forma presencial, en las instalaciones de cada empresa, teniendo una duración de una hora.

4.4. Análisis de los datos

A continuación, se presentan los resultados de la prueba de fiabilidad, del análisis de frecuencia y satisfacción y, por último el análisis cualitativo.

4.4.1. Análisis de fiabilidad basado en el alfa de Cronbach

Al aplicar el alfa de Cronbach en los datos obtenidos se obtiene un 0,73 lo que de la una magnitud alta, referente a que el instrumento es confiable y su resultado puede ser tomado en cuenta, dado que este es preciso.

4.4.2. Análisis de acciones en pro de la innovación

En el análisis de frecuencia se encontró dos tipos de acciones, aquellas que presentan falencias y aquellas que se ejecutan en pro de la innovación para las consultoras de seguridad y salud en el trabajo en la ciudad de Bogotá.

Se identificó que el capital humano presenta falencias en las acciones relacionadas con el ítem CH8 referente a los gastos que se generan en la organización, por concepto de la capacitación de sus consultores; y, las relacionadas con el ítem CH14 el cual hace referencia a la alta rotación de personal en las empresas.

Por otro lado, el capital estructural posee cinco acciones que presentan falencias, de las cuales se resalta la falta de empleados en el área de investigación y desarrollo (I+D).

Esto se debe en gran medida a que las consultoras no suelen contar con un área o departamento que se encargue de la I+D; además en algunas ocasiones los sistemas de comunicación no son adecuados para el personal, porque no tienen acceso a los hallazgos que han realizado sus compañeros al momento de gestionar los sistemas de seguridad y salud en el trabajo (ver Tabla 1).

TABLA 1. Acciones que requieren mayor atención para la gestión de innovación

Items		Descripción
Capital humano	CH8	El gasto en formación por parte de la organización es elevado.
	CH14	Hay una alta rotación de empleados.
Capital estructural	CE1	Cada vez se invierte más en nuevos métodos y sistemas.
	CE8	Ha aumentado el número de empleados de I+D (investigación y desarrollo).
	CE11	Se ha incrementado el tiempo dedicado a investigación y desarrollo.
	CE12	Los sistemas de información transmiten información a todos en la empresa.
	CE14	La información obtenida de los clientes siempre se comunica a todos.

Fuente: Elaboración propia.

Por otro lado, en las acciones potenciales referente al capital humano, se identifican seis ítems, de los cuales se destacan las capacidades y conocimiento de los empleados, lo que les permite ser innovadores, creativos y tomen la iniciativa en sus labores, así como una alta confianza entre las empresas y sus consultores.

Por otro lado, en el capital estructural se identifican seis ítems potenciales, las cuales se relacionan a la mejora de los servicios referentes a las sugerencias de los clientes, generando disminución en las quejas y reclamos.

Y por último, en el capital relacional se identifican cinco acciones potenciales, entre las que se destacan el reconocimiento y reputación de las organizaciones, así como el fortalecimiento de las alianzas estratégicas y la mejora en la satisfacción de los servicios del cliente (ver Tabla 2).

TABLA 2. Acciones que incentivan la innovación en las consultorías en SGSST

Ítem	Descripción
Capital humano	CH2: Los empleados son capaces, creativos y toman la iniciativa.
	CH4: Los empleados tienen un alto nivel de aplicación y dedicación.
	CH1: La empresa realiza inversiones a largo plazo en sus empleados.
	CH3: Los empleados están bien capacitados.
	CH5: Existe confianza entre la empresa y sus empleados.
	CH6: Los empleados tienen las competencias necesarias para innovar en sus negocios.
Capital estructural	CE1: Se implementan las sugerencias de los empleados.
	CE4: Hay registro de la capacidad técnica de los personal potenciales.
	CE2: Los servicios prestados se ajustan a los tiempos establecidos.
	CE3: Las quejas de los clientes se han reducido.
	CE5: Se ha reducido la tasa de defectos.
Capital relacional	CR12: La imagen de la empresa es innovativa y fomenta la participación.
	CR1: Los clientes están completamente satisfechos con la empresa.
	CR2: La marca de la empresa es reconocida en el mercado.
	CR3: La empresa tiene una excelente reputación con clientes y proveedores.
CR4: Las alianzas con proveedores y clientes son sólidas.	
CR5: La empresa atiende los requerimientos de los clientes.	

Fuente: Elaboración propia.

A su vez, se determinó la frecuencia individual del capital humano, el capital estructural y el capital relacional, lo que permitió identificar el porcentaje de satisfacción en cuanto a las acciones de innovación por parte de la empresa, encontrando que se presta más atención a las actividades del capital relacional, el cual tiene un 63% de satisfacción, mientras que el capital humano posee un 51% y el capital estructural un 46%.

Por lo tanto, se considera que se debe analizar las acciones que se ejecutan para aumentar el capital estructural, dado que es este el que posee una menor satisfacción.

4.4.3. Análisis descriptivo: Encuesta dos

En cuanto a la capacidad de adquisición de las consultoras, con la aplicación de la encuesta dos, se encontró que las organizaciones dan importancia y colaboran frecuentemente con otras consultoras, universidades, escuelas de negocio, institutos tecnológicos, entre otros, con el objetivo de involucrarse en la generación y absorción de conocimiento.

Cabe resaltar que esto lo hacen de forma externa, por ello dentro de las organizaciones no se evidencia un área de investigación y desarrollo (I+D), como se identificó en el análisis de la encuesta uno.

En cuanto a la capacidad de asimilación se identifica que estas organizaciones poseen falencias al momento de asimilar nuevas tecnologías que faciliten el acceso a la información interna.

Así mismo, en la capacidad de asimilación se observa la implementación de incentivos hacia los empleados para que estos aumenten sus conocimientos.

Por su parte, las acciones relacionadas con la capacidad de transformar son insuficientes, debido a que los espacios creados para el intercambio de información no son óptimos, pues se hace de forma esporádica y no se basa en las tecnologías.

Para la innovación producto–servicio donde se identifica que aunque este tipo de empresas no suelen diseñar e implementar nuevos servicios, si ejecutan mejoras a partir de las ideas de sus empleados y clientes.

Por último, para la innovación organizacional, se evidenció que las consultoras fomentan la iniciativa para que sus empleados sean creativos e innovadores, buscando promover una cultura organizacional basada en innovación.

4.5. Innovación en empresas de seguridad y salud en el trabajo ubicado en la ciudad de Bogotá

Los resultados obtenidos permitieron identificar cómo innovan las consultoras de seguridad y salud en el trabajo ubicadas en la ciudad de Bogotá que participaron del estudio en relación con su capacidad intelectual y su capacidad de absorción, brindando la posibilidad de encontrar opciones de mejora, en especial para el área de capital estructural, debido a que este aspecto no presenta la misma gestión que las dimensiones de capital humano y capital relacional.

Entre los resultados se destacó que estas organizaciones implementan la innovación por medio de: 1. Creación de programas de incentivos para potencializar y utilizar los conocimientos, experiencias y competencias de los empleados, 2. Promoción de una cultura organizacional basada en la innovación. 3. Atención personalizada para que el cliente se sienta involucrado con la organización, 4. Colaboración con otras consultoras, universidades, entre otros, para la generación y absorción de conocimiento y 5. Involucrar al consultor en la toma de decisiones.

5. Discusión

Al comparar los resultados obtenidos en el presente estudio contra los hallazgos identificados en el artículo de Cassol, Gonçalves y Ruas (2016), como se observa en la Tabla 3, para cada una de las dimensiones del capital intelectual, se observa que en el estudio realizado por Cassol, Gonçalves y Ruas (2016) las organizaciones realizan una serie de acciones para potencializar el capital humano, entre ellas se desarrollan las competencias de sus empleados por medio de programas de capacitación y educación, para así estimular la creatividad y aumentar el ambiente innovador, no obstante esta innovación no se enfoca a la creación de nuevos servicios, por lo contrario su foco son los procesos organizacionales.

Por lo que esto difiere con el presente estudio debido a que este busca fomentar la cultura innovadora para que los consultores puedan crear innovación tanto de forma interna como externa, es decir procesos y servicios, así mismo se evidencia que en el estudio de Cassol, Gonçalves y Ruas (2016) se encuentra una alta rotación de empleados, mientras en las consultoras esto no sucede, volviéndose una ventaja en este aspecto.

La atención en cuanto a capital relacional para las organizaciones en el estudio de Cassol, Gonçalves y Ruas (2016) se centra en el cliente, donde se evidencia el compromiso con los negocios y la transparencia en las relaciones, mientras que en el presente estudio se identifica que las relaciones se enfocan a los grupos de interés, tales como: universidades, clientes, proveedores, centros de investigación, entre otros.

Adicionalmente, en el capital estructural del estudio de Cassol, Gonçalo y Ruas (2016) se implementan registros de excelencia para controlar y evaluar las acciones de innovación, así mismo se cuenta con áreas de investigación y desarrollo (I+D), lo cual no sucede en el presente estudio, puesto que en este se busca la aplicación de sugerencias y la integración de los consultores en la toma de decisiones.

TABLA 3. Comparación de resultados

Aspecto	Alexandra Cassol, Cassol Rosa, Gonçalo y Roberto Lima Ruas en (2)	Presente trabajo (Bogotá de consultoras)
Capital humano	Desarrollo de las competencias de sus empleados por medio de programas de capacitación y educación.	Desarrollo de las competencias de sus empresas.
	Estimular la creatividad y fomentar el ambiente innovador.	Estimular la creatividad y aumentar el ambiente innovador.
	Innovación enfocada a los procesos organizacionales.	Innovación enfocada a los procesos organizacionales y servicios.
Capital estructural	Alta rotación de los empleados.	Baja rotación de los empleados.
	Implementación de registros de excelencia para controlar y evaluar los procesos de innovación.	No posee.
Capital relacional	Creación con áreas de investigación y desarrollo (I+D).	No posee.
	No posee.	Implementación de sugerencias de los consultores en la toma de decisiones.
Capacidad de absorción	Relaciones enfocadas al cliente.	Relaciones enfocadas a los grupos de interés, tales como: universidades, clientes, proveedores, centros de investigación, entre otros.
	Fomento al momento de ofrecer el conocimiento para generar sistemas o investigaciones.	Fomento al momento de ofrecer el conocimiento para generar sistemas o investigaciones.
	Todo adecuado en las herramientas tecnológicas para facilitar la movilidad, reduciendo el reconocimiento en el trabajo.	

Fuente: Elaboración propia.

6. Conclusiones

Los resultados permitieron identificar aquellas acciones que hacen las consultoras de seguridad y salud en el trabajo en la ciudad de Bogotá que participaron en el estudio en sus procesos de innovación. Las acciones de innovación evidenciadas se centran en el aumento de conocimientos de los consultores, ya sea por medio de incentivos o espacios de socialización.

Igualmente, se busca fortalecer las relaciones con los clientes haciendo que estos proporcionen sugerencias para mejorar en los servicios prestados, por otro lado el fortalecimiento de la relación consultor - organización es de vital importancia, puesto que se considera que el bajo flujo de personal es importante para una mejor conservación del conocimiento, por ello es importante generar espacios donde el consultor participe de la toma de decisiones.

Así mismo se evidencia que estas organizaciones poseen grandes retos, en especial por no contar con un área I+D+I, lo que genera que no se ejecuten investigaciones propias y en muchas ocasiones el conocimiento generado por los consultores a través de su experiencia o capacitación no se comparte con los demás empleados deteriorando el flujo de información.

Los datos obtenidos fueron comparados con el estudio de Cassol, Gonçalo y Ruas (2016) donde se evidenció una similitud en los resultados; sin embargo, estos difieren en aspectos como la creación de áreas de I+D y la rotación de los empleados.

Así mismo, Cassol, Gonçalo y Ruas (2016) identifica que la innovación suele centrarse en los procesos organizacionales y se enfoca netamente en la relación con los clientes, sin embargo como vimos anteriormente las consultoras buscan centrar su innovación tanto en procesos como en servicios y sus relaciones se enfocan en todas las partes interesadas.

No obstante, algo que resalta del estudio de Cassol, Gonçalo y Ruas (2016) es la evaluación de las acciones de innovación, el cual se ejecuta por medio de la creación de un registro de excelencia.

Referencias bibliográficas

- Almeida, V., Jordão, R. y Dias, V. (2017). Análise dos efeitos do capital intelectual na lucratividade das empresas brasileiras. *Revista Universo Contábil*, 13(4), 104–126. <https://doi.org/10.4270/ruc.2017428>
- Barres, I. (2016). Definición de innovación. *Fundación Globalidad y Microeconomía Estudio*, 10(32), 20–29.
- Cassol, A., Gonçalo, C. y Ruas, R. (2016). Redefining the relationship between intellectual capital and innovation: the mediating role of absorptive capacity. *BAR - Brazilian Administration Review*, 13(4), 4–13. <https://doi.org/10.1590/1807-7692BAR2016150067>
- Drejer, I. (2004). Identifying innovation in surveys of services: A Schumpeterian perspective. *Research Policy*, 33(3), 551–562. <https://doi.org/10.1016/J.RESPOL.2003.07.004>
- EDIT (2020). Departamento administrativo nacional de estadística diseño DSO Dirección de metodología y Producción Metodología. *General Encuesta de Sectores Servicios y Comercio – EDIT*, 5, 20–80.
- Machado, R. M., Fracasso, E., Schmidt, S. y Zen, A. (2017). Intellectual capital, absorptive capacity and product innovation. *Management Decision*, 55(3), 474–490. <https://doi.org/10.1108/MD-05-2016-0315>
- Miles, I. (2009). Innovation in Services. *The Oxford Handbook of Innovation*, 2(March 2019), 1–29. <https://doi.org/10.1093/oxfordhb/9780199286805.003.0016>
- Murcia, T. y Sanchez, J. (2022). *Caracterización de la innovación en empresas de consultoría en seguridad y salud en el trabajo en la ciudad de Bogotá*. Propuesta.
- Murovec, N. y Prodan, I. (2009). Absorptive capacity, its determinants, and influence on innovation output: Cross-cultural validation of the structural model. *Technovation*, 29(12), 859– 872. <https://doi.org/10.1016/J.TECHNOVATION.2009.05.010>
- Pace, L. y Miles, I. (2020). The influence of KIBS-client interactions on absorptive capacity-building for environmental innovation. *European Journal of Innovation Management*, 23(4), 553–580. <https://doi.org/10.1108/EJIM-01-2019-0026>
- Real academia de ciencias económicas y financieras de Barcelona. (2018). Las Ciencias económicas y financieras ante una sociedad en transformación: solemne acto académico conjunto entre la real academia de ciencias económicas y financieras, la Universidad de León. *Universidad de León.*, 3(1), 19–22.
- Sánchez, M. y Galvis, E. (2014). Revisión sistemática de literatura sobre procesos de gestión de conocimientos sistemático, revisión de la literatura. *Revista Gerencia Tecnológica Informática*, 13(1657–8236), 45–67.
- Sánchez, P., Chaminade, C. y Olea, M. (2000). Management of intangibles – An attempt to build a theory. *Journal of Intellectual Capital*, 1(4), 312–327. <https://doi.org/10.1108/14691930010359225>
- Watts, R. and Zimmerman, (1990). Positive accounting theory: A ten year perspective. *Account. Rev.*, 65, 131-165.
- Zahra, S. y George, G. (2002). Absorptive capacity: A review, reconceptualization, and extension. *The Academy of Management Review*, 27(2), 185. <https://doi.org/10.2307/4134351>