

INNOVACIÓN Y GENERACIÓN DE CONOCIMIENTO EN PYMES DEDICADAS AL COMERCIO DE ALIMENTOS

CAILA, Mercedes; PÉREZ, Sebastián; ULLA, Verónica; STANLEY, Matías; LEDA, Ayelén

(IIATA Facultad de Ciencias Económicas. UNR)

Correo electrónico de contacto: mcaila@fcecon.unr.edu.ar

Resumen:

Este escrito busca analizar la relación entre la gestión del conocimiento y la innovación tecnológica en micro, pequeñas y medianas empresas (MiPymes, Pymes) dedicadas al comercio de alimentos en la ciudad de Rosario, Argentina. El eje central es interpretar el sentido que los actores gerenciales otorgan a estos conceptos, identificar las prácticas implementadas y explorar cómo estas dinámicas impactan en la competitividad y sostenibilidad de las organizaciones. Así nos preguntamos ¿cómo conciben los directivos de esas Pymes de comercialización de alimentos los conceptos de innovación tecnológica y gestión del conocimiento? ¿Qué tipo de innovaciones tecnológicas son más frecuentes en estas empresas y cómo se vinculan con las prácticas de gestión del conocimiento? ¿Cuáles son los principales obstáculos y facilitadores para la implementación de innovaciones en este contexto? Se trabaja con un enfoque metodológico mixto, combinando herramientas cualitativas (entrevistas) y cuantitativas (encuestas), con un diseño no experimental y de corte transversal. Como resultados preliminares, la innovación tecnológica está fuertemente orientada a los objetivos de comercialización. Sin embargo, frente a la diferenciación con la gestión del conocimiento emerge un sentido colaborativo que presenta potencialidades para vencer ciertas tendencias tradicionales al rechazo a la innovación.

Palabras clave: innovación, gestión del conocimiento, empresas Pymes.

Abstract:

This study examines the relationship between knowledge management and technological innovation in micro, small, and medium-sized enterprises (MSMEs/SMEs) engaged in the food trade sector in Rosario, Argentina. The primary objective is to interpret the meanings attributed to these concepts by managerial actors, identify the practices implemented, and analyze how these dynamics influence the competitiveness and sustainability of organizations. The research addresses the following questions : How do managers of food-trading SMEs conceptualize technological innovation and knowledge management? What forms of technological innovation are most prevalent in these firms, and how are they related to knowledge management practices? What are the main barriers and enabling factors for the adoption of innovations in this context? The study employs a mixed-methods approach, integrating qualitative techniques (interviews) and quantitative instruments (surveys) within a non-experimental, cross-sectional research design. Preliminary findings suggest that technological innovation efforts are predominantly oriented toward commercial objectives. Nevertheless, in contrast to knowledge management practices, a collaborative orientation emerges, revealing potential to overcome certain traditional patterns of resistance to innovation.

Keywords : Innovation, Knowledge management, Small and medium enterprises.

Introducción:

En el actual contexto turbulento, la supervivencia de las empresas puede encontrar una oportunidad si recurre a la implementación de innovación sostenida. Incorporar tecnologías de producción o de gestión es un recurso aceptado, aunque no siempre alcanzado. Se convierte en algo realmente efectivo cuando se puede preservar, valorizar y generar el conocimiento que la hace viable y se constituye en un elemento estratégico.

La innovación es un concepto que por su extensión puede ser aplicado a variadas circunstancias y contextos del quehacer de sectores productivos, pero siempre se asocia al desarrollo de un hecho dinámico o un proceso que repercutirá en alcanzar una actividad más competitiva; ciertamente también es común vincular este concepto a la utilización de recursos novedosos. En definitiva, innovar se asocia al desarrollo eficiente y competitivo, siempre comprendiendo que puede modificar las actividades con nuevos saberes, componentes o herramientas tecnológicas varias. Todo esto impacta en cualquier organización, porque implica modificar prácticas arraigadas y modificar coordinaciones al interior organizacional. También es notable su implementación en el marco de contextos cambiantes e inciertos al que se enfrentan las pymes en general.

Cualquiera sea el aspecto de una innovación, se reconoce que está condicionada por las singularidades que se presentan en las PYMES, las prácticas de los directivos y el conjunto de factores contextuales y relacionales que suelen provocar turbulencias y cuesta interpretar correctamente. De modo que la incorporación de innovaciones puede abarcar aspectos complejos como aplicar tecnologías de gestión, instrumentos vinculados a la producción, al marketing, a la comercialización, entre otras.

En este sentido, es relevante comprender por una parte las interpretaciones que se tienen desde los niveles gerenciales respecto a la innovación tecnológica, desde las condiciones materiales del contexto promovido por políticas específicas respecto al sector, o su ausencia. Además de los dos primeros pasos, se ha considerado central señalar las prácticas de gestión del conocimiento introducidas en las organizaciones a partir de esas innovaciones.

Si bien, existen estudios sobre la gestión del conocimiento, es reducida la interpretación en Pymes de la rama de actividad seleccionada. Esta presentación entonces, a partir de los casos analizados, interpreta que los directivos de estas Pymes reconocen la importancia de una perspectiva innovación-competencias; y se han detectado algunas modificaciones especialmente orientadas hacia una gestión del conocimiento que facilita estos procesos.

Precisiones conceptuales:

En Argentina, las Pymes de modo general, son las empresas de menor tamaño en lo referente a la cantidad de trabajadores ocupados, pero representan más del 90 por ciento de las empresas registradas, sostienen más del 60 por ciento del empleo formal y contribuyen con una cantidad estimada que es superior al 44 por ciento del PBI (Abdala,2024). Dentro de las Pymes, en el caso en estudio, se han seleccionado las Pymes y mini Pymes de la rama comercio de alimentos. Con este sector anteriormente se han realizado actividades correspondientes a una similar línea de investigación, y dentro de estas, se ha privilegiado a los microemprendimientos y pequeñas empresas,

principalmente por ser las más vulnerables ante las crisis económicas y la carencia de políticas adecuadas hacia el sector.

Las Pymes, dadas las características detalladas respecto a la producción y generación de empleo, cuentan usualmente con programas de apoyo y promoción respecto a su creación, como incubadoras de empresas, apoyo a la inversión mediante sistemas crediticios adecuados, etc. Además, desde hace algunos años hay consenso internacional en implementar políticas de innovación que colaboren con la gestión para lograr incrementar la competitividad. Por tanto, desde distintos niveles gubernamentales suele existir una oferta de programas o propuestas que facilitan el crecimiento de las organizaciones, que pueden implementarse atendiendo la menor capacidad promedio de este tipo de empresas en cuanto a recursos y créditos. El problema suele ser que estos programas no suelen atender la heterogeneidad de características y diversidad natural del sector. Otro problema es que también se atraviesan períodos en los cuales faltan implementarse políticas específicas para el sector, y se observan en las coyunturas en las cuales el Estado que abandona de las tareas de promoción o resguardo pertinentes; y se puede sumar un entorno que claramente se muestra hostil hacia el sector por apertura de los mercados, caída del consumo, etc. Es entonces un momento en el cual la continuidad es desfavorable, dificultándose aplicar las innovaciones o estrategias necesarias para crecer en competitividad por tener que preocuparse casi exclusivamente a atender la supervivencia de la organización.

Respecto a las conductas de los actores en sus organizaciones, se analizaron teorías que en esta etapa permitieran analizar los comportamientos. Las teorías de la elección racional interpretan a las instituciones como un factor estratégico para los actores, y desde el institucionalismo histórico se considera que tienen importancia al cuestionar la capacidad de los actores para diseñar y llevar a cabo condiciones óptimas debido a su dependencia con los antecedentes estructurales. Pese a la diferencia, en ambas teorías las instituciones son factores que permiten elegir desde ideas preestablecidas, atendiendo costos e incertidumbre. En este sentido, se ha considerado apropiado para el caso, aplicar la perspectiva del institucionalismo histórico que permite tanto desarrollar una interpretación racional como mantener los marcos institucionales. Esta modalidad, es denominada también *path dependence* o *path dependency*, que se utiliza tanto en Ciencia Política como en Economía, y es una construcción teórica de la última década del siglo XX que considera a las instituciones como fruto de disputas y conflictos, pero a su vez dan forma a las estrategias políticas y a los comportamientos (Vergara Varela, R. 2020).

Por otra parte, es necesario interpretar el sentido otorgado por los directivos a la aplicación y la transformación de conocimientos científicos y técnicos para enfrentar cuestiones de la actividad organizacional de manera eficiente. Actualmente la innovación es un aspecto reconocido y valorado en las actividades de las organizaciones productivas. Innovar de acuerdo al sentido otorgado por la Convención de Oslo, es generar e incorporar cambios significativos en el producto, el proceso, el marketing y también cambios organizacionales en la organización del trabajo y la gestión interna. (Manual de Oslo, 2018).

La supervivencia de las empresas en el mundo contemporáneo, se sostiene mediante una innovación constante, y genera un reto a la gerencia que debe articular estos procesos dinámicos y transformadores coordinando en su interior a los actores involucrados. Por tanto, la innovación eficiente abarca dos procesos diferentes pero que sostienen nexos entre sí: uno orientado al output, es decir productos o servicios y otro, orientado a los procesos organizacionales coordinando

internamente entre actores y dispositivos ordenadores. Por otra parte, es relevante rescatar desarrollos propios, recorridos prácticos ajenos a los proyectos I+D, o bien fortalecer estos últimos en los espacios correspondientes; ya que refieren a problemáticas propias relacionadas al estado socioeconómico, por sobre las exigencias impuestas por la dinámica del mercado que impone la implementación de determinados recursos. En este sentido, se comparte la idea que algunos desarrollos tecnocráticos que se construyen con una mística de la transparencia ocultan la relación real de poder basada en la apropiación y el procesamiento de datos e información y en el desarrollo de la manipulación social y la especulación a través de mercados de comportamientos futuros. (Zuboff, 2021).

Respecto a la gestión del conocimiento, como tema podemos señalar su relevancia, sobre la que han realizado aportes distintos teóricos, entre ellos Polanyi (1944), quien analizó críticamente las economías de mercado y sostuvo que el desarrollo de las sociedades impulsadas por el mercado fue un proceso que alteró negativamente las relaciones humanas. Observa un conocimiento concreto y uno tácito, de modo similar a algunos teóricos actuales. También P. Drucker (1997) hace referencia a que el conocimiento no es un activo más, sino el único que determina ventajas competitivas, y destaca al trabajador del conocimiento. Peter Senge (2006) cree que cada integrante de una organización es interactuante y que cada uno es portador de variados saberes, los cuales son todos relevantes en una construcción colectiva. En "La Quinta Disciplina" señala aspectos que permitan la construcción de una organización inteligente, o colectivo en continuo proceso de aprendizaje. Nonaka y Takeuchi (1999) establecen que el conocimiento es creado inicialmente por los individuos dentro de las organizaciones y que el mismo se convierte en conocimiento organizacional a través de combinaciones determinadas.

Siempre en las organizaciones se generan gradualmente conocimientos variados; no obstante, este postulado va siendo reemplazado actualmente por la expresión organizaciones fundadas en el conocimiento. Para David y Foray (2002) el alcance de este concepto ha variado debido a que existe una aceleración inédita en la velocidad de creación, incorporación y transformación del conocimiento.

La gestión del conocimiento organizacional consiste en administrar activos no materiales; se genera, almacena y transfiere conocimiento en cuanto este sirve para incrementar la productividad y competitividad de una organización (Rodríguez Calvo, et al.; 2014). Esta competitividad depende no de una cantidad de conocimiento sino del uso que se haga del mismo. Resulta relevante para este trabajo los procesos estratégicos que los autores señalan para determinar el conocimiento, y consisten en identificar lo importante, adquirirlo organizacionalmente, su desarrollo interno, distribución o compartirlo, utilización o aplicación adecuada, y finalmente retención y mediciones de lo valorado.

En consecuencia, este proceso de generación y transmisión de conocimiento, en el cual los pasos no son necesariamente consecutivos, permite ponderar el aprendizaje organizacional. Como se observa el estímulo al conocimiento y un ambiente favorable para compartir son tareas que acompañan el proceso. Consideramos que también ayuda a la consolidación de este proceso lo que actualmente desde la Sociología Organizacional se denomina coordinación interna, que permite incorporar pautas que aportan a sostener el modelo de innovación que se vaya generando en cada caso, permitiendo intervenciones para fortalecer la integración en un momento de cambio.

Objetivos y encuadre metodológico

Una vez reconocida la importancia de la gestión del conocimiento, que de acuerdo a la teoría fortalece el crecimiento y permanencia de la organización, se procurará correlacionar el tipo de innovación tecnológica más aceptado con las prácticas respecto al conocimiento.

Para alcanzar los objetivos, se observaron empresas de la rama de actividad del comercio de alimentos. Las mismas están caracterizadas por su heterogeneidad tanto en lo relativo a sus tradiciones culturales, la escala del capital disponible, su estructura y la organización del trabajo seleccionada. Dicha heterogeneidad condiciona las acciones colectivas, los procesos de aprendizaje, los mecanismos de negociación y gestión, y las formas de distribución del excedente generado.

Se han aplicado herramientas pertenecientes a la metodología cualitativa, principalmente en lo referente a interpretar el sentido que se le otorga a la innovación tecnológica y a la gestión del conocimiento. Por esto, en primera instancia se realizaron cuatro entrevistas en profundidad, que permitieron vincular los conceptos centrales de las variables dependiente e independiente

Además de las entrevistas, se iniciaron las encuestas a diversos actores organizacionales, con una finalidad cuantitativa, de las cuales al presente se consideraron cincuenta. En referencia a las entrevistas se intenta diferenciar el posicionamiento de personas con mayor y menor jerarquía dentro de las estructuras formales de cada organización.

Resultados:

Las respuestas emergentes de las encuestas aplicadas, señalan que las innovaciones tecnológicas implementadas por los empresarios de la rama de actividad, en un porcentaje cercano al 40% se dirigen al logro de objetivos de comercialización que la organización se ha propuesto originalmente y, en segundo lugar, solo con un 20% de las respuestas se observa que las modificaciones introducidas procurarán mejorar las comunicaciones, tanto internas como hacia el entorno organizacional (clientes, proveedores, Estado). Si bien esta investigación se encuentra actualmente en una etapa abierta de procesamiento de las encuestas que fungen de herramienta de relevamiento, los resultados que aquí se infieren parecen atisbar tendencias interesantes para el análisis. Esas tendencias incluso se profundizan cuando la consulta apunta a que los encuestados discriminen entre los motivos por los cuales se introducen esas innovaciones con esas orientaciones específicas mencionadas. Allí emerge la importancia de incorporar adelantos tecnológicos demandados por los clientes y todos aquellos medios técnicos orientados a mejorar la relación tanto con los proveedores como con los clientes.

INTERPRETACIÓN DE INNOVACIÓN

- Aportes para objetivos
- Artefacto para comunicación
- Equipos para producción
- Técnicas para reducir costos
- Equipos útiles
- Una ciencia
- Equipo para producir

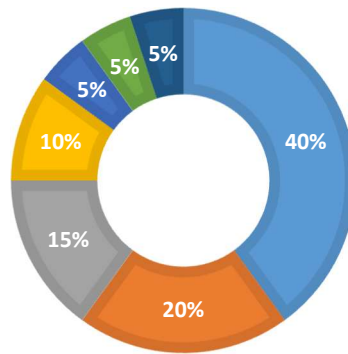


Gráfico propio realizado a partir de resultados de encuestas diseñadas y recopiladas con la herramienta Digital Google Forms

Coincidente con la ponderación de las innovaciones tecnológicas, se releva que casi un tercio de los encuestados otorga al sentido de la gestión del conocimiento una orientación determinada por los saberes que permitan a la organización alcanzar los objetivos de comercialización preestipulados por su rubro empresarial. Sin embargo, es interesante observar la diferenciación que la noción de conocimiento opera sobre las concepciones de los encuestados. Esto es así porque una proporción similar (30%) privilegia la noción de saber construido en común entre los miembros de la organización. Frente a ser exhortados a diferenciar las nociones de innovación tecnológica y conocimiento, se manifiestan dos premisas de relevancia para nosotros. Por un lado, la construcción colectiva a partir de los intercambios entre partes de la organización. Por otro lado, la premisa de conocimiento construido desde adentro resulta complementario a las posibles innovaciones que puedan ser introducidas para el mejoramiento de los procesos de comercialización, vitales para la rama de actividad de comercio de alimentos.

Caracterización de la gestión del conocimiento.

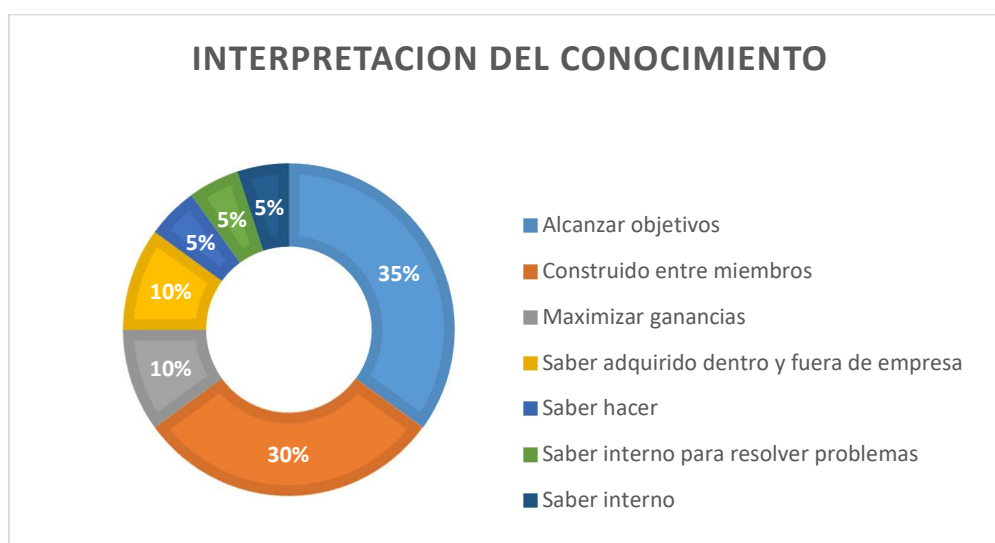


Gráfico propio realizado a partir de resultados de encuestas diseñadas y recopiladas con la herramienta Digital Google Forms.

Los resultados muestran que las empresas encuestadas del sector cuentan con sistemas tradicionales, por ejemplo, Excel como herramienta para ventas, marketing, etc. La innovación tecnológica es aceptada, pero no siempre se concreta. Uno de los factores para este déficit es que suele dudarse “aparecer como una incógnita” sobre el retorno de la inversión en tecnología, siendo el costo y el riesgo un elemento que frustra la innovación. El conocimiento y la innovación son valorados, sin embargo, no se despliegan estrategias claras y concretas para su implementación.

Existen formas de conocimiento que son consideradas más importantes para futuras innovaciones en la organización. Mayoritariamente aquí se refiere a las experiencias y de los aportes de cada uno de los miembros de la organización. Sin embargo, en segundo lugar, son valorados los inputs puntuales e individualizables en cursos de capacitación y procesos de entrenamiento de miembros de la empresa. Habiendo considerado diferentes formas de conocimiento, se avanzó en la ponderación de las estrategias para compartir y transmitir dichos conocimientos al interior de la organización. Allí los diálogos internos y las prácticas cotidianas e informales de intercambio de experiencias compartidas fueron las más ponderadas, ya que suelen faltar momentos de reflexión puntuales y espacios de intercambios con mayor formalización. Esta última carencia es por cierto una característica común al sector Pymes.

Una de las innovaciones emergentes, menos reconocida y fruto de las circunstancias complejas del entorno ha sido la cooperación. El marco institucional dominante para los actores empresariales es el competitivo, con relaciones de tensión. Sin embargo, algunas prácticas posibilitan un ambiente de mayor confianza y muestran la oportunidad de compartir ciertos conocimientos o informaciones puntuales en sentido a fortalecer los objetivos de comercialización del rubro. Esta modalidad ha significado también un aprendizaje y nuevas formas de coordinar pautas y procesos.

Conclusiones

Las Pymes y Mini Pymes del sector ejecutan un papel clave en el desarrollo de la región. Aquí ya no nos referimos a su volumen de operaciones o por la generación de puestos de trabajo. Apuntamos a su presencia indispensable para el desarrollo económico y social; con particular impacto en la convivencia territorial urbana. También por el cuidado y calidad que se exigen a los productos. A pesar de reconocerse su rol, no cuentan con oportunidades de créditos para mejorar su inversión y falta disponibilidad accesible a tecnología de gestión.

La heterogeneidad en la rama de actividad dificulta la aplicación de estrategias y políticas de innovación. La mayoría reconoce los beneficios innegables derivados de aplicar tecnologías y gestionar el conocimiento, pero esto también requiere inversión, nuevas pautas en el trabajo, y coordinar acciones a partir de estos cambios. El desconocimiento de componentes tecnológicos, la falta de orientación y las modificaciones que necesariamente deben realizarse pueden generar rechazos.

En algunos casos, el empresario que ha tenido experiencias negativas al ejecutar alguna innovación es el más renuente a modificar algún espacio. La falta de asesoramiento y probablemente la ausencia de espacios de reflexión formalizados a tal efecto han consolidado algunas actitudes de rechazo. Sin embargo, compelidos a diferenciar entre las nociones de conocimiento e innovación, asociado al primer término, emergen experiencias de intercambio de conocimiento y creación colectiva que pueden darnos una pista de caminos a seguir. Dichas sendas podrían ser de investigación e incluso de extensión, ya que permiten eludir la negación a la innovación por el camino de la creación colectiva o la incorporación producto de los intercambios entre miembros de la organización.

Referencias Bibliográficas

Abdala, M; (2024); Importancia de las Pymes en Argentina; Publicado en Informe del Senado de la Nación, Comisión de Economía Social, Pequeña y Mediana empresa. Buenos Aires

Aghion, P; Antonin, C y Bunel, S.; (2021); El poder de la destrucción creativa ¿Qué impulsa el crecimiento económico?; Deusto; Centro de Libros PAPF, SLU. Barcelona.

Albornoz, M. (2009). Indicadores de innovación: las dificultades de un concepto en evolución. Revista iberoamericana de ciencia tecnología y sociedad, 5(13), 9-25.

Caila; M; Pérez, S y Ulla, V; Leda, A (2021); Regímenes de coordinación organizacional; Revista Ciencia y Tecnología; Secretaría Ciencia y Técnica de la UNR

David, P. y Foray, D. ; (2002) Une Introduction à l'économie et à la société du savoir ; en <https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000125502> fre. Vigente al 10/08/25

Drucker, P. (1997). La Sociedad Postcapitalista. FCE México

Hatchuel, A; Le Masson, P; Weil, B; (2002); De la gestión de los conocimientos a las organizaciones orientadas a la concepción, en Revista Internacional de Ciencias Sociales; N 171; marzo 2002- Unesco

Krieger, M; (2001); Sociología de las organizaciones; Buenos Aires; Ed. Prentice Hall.

Manual de Oslo. (2022). Measurement of Scientific Technological and Innovation Activities. Guidelines for collecting, reporting and using data innovation. OCDE, EUROSTAT, 5ª Ed.

Morgan, Gareth.; (1981), Imágenes de la organización; México; Ed. Alfaomega.

Nonaka, I y Takeuchi H; (1999) La organización creadora de conocimiento; Editorial Oxford; México

Polanyi, K (2004 [1944]) La Gran Transformación, 4° ed. FCE; México

Rodríguez Calvo M, León Santos M. (2014). Procesos estratégicos de la gestión del conocimiento. Disponible en: http://bvs.sld.cu/revistas/aci/vol14_2_06/aci08206.htm Consultado: 10 de mayo 2025

Schumpeter, J. (1976). Teoría del desenvolvimiento económico. México: Fondo de Cultura Económica. 360 pág. Primera edición del alemán 1912

Sempere Ripoll, F y Oliver, J; (2010) ¿Qué explica la innovación en Pymes? Biblioteca virtual del Dpto. Organización de Empresas. Universidad Politécnica de Valencia. España

Senge, Peter (2006). La quinta disciplina en la práctica. Ediciones Granica SA.

Vergara Varela, R. (2020). Path dependence en el desarrollo histórico-institucional, político-administrativo y sectorial en Colombia (1960-2020). Justicia, 25(37), 85-98. <https://doi.org/10.17081/just.25.37.3673>

Zuboff, S; (2021), La era de capitalismo de la vigilancia, Paidós, Buenos Aires.