

**RELACIÓN DE LA INNOVACIÓN Y LA CALIDAD
EN LA FORMACIÓN DIRECTIVA**

MÓNICA TATIANA PADILLA CAMARGO

**FUNDACIÓN UNIVERSIDAD DE AMÉRICA
FACULTAD DE EDUCACIÓN PERMANENTE Y AVANZADA
ESPECIALIZACIÓN EN GERENCIA DEL TALENTO HUMANO
BOGOTÁ, D.C.
2020**

**RELACIÓN DE LA INNOVACIÓN Y LA CALIDAD
EN LA FORMACIÓN DIRECTIVA**

MÓNICA TATIANA PADILLA CAMARGO

**Monografía para optar por el título de
Especialista en Gerencia del Talento Humano**

**Orientador(a):
MARÍA EUGENIA VILLA CAMACHO
Psicóloga, PhD.**

**FUNDACIÓN UNIVERSIDAD DE AMÉRICA
FACULTAD DE EDUCACIÓN PERMANENTE Y AVANZADA
ESPECIALIZACIÓN EN GERENCIA DEL TALENTO HUMANO
BOGOTÁ, D.C.
2020**

NOTA DE ACEPTACIÓN

Firma Director Especialización

Firma calificadora

Bogotá, D.C., Agosto de 2020

DIRECTIVAS DE LA UNIVERSIDAD

Presidente de la Universidad y Rector del Claustro

Dr. Mario Posada García-Peña

Concejero Institucional

Dr. Luis Jaime Posada García-Peña

Vicerrectora Académica y de Investigaciones

Dra. María Claudia Aponte González

Vicerrector Administrativo y Financiero

Dr. Ricardo Alfonso Peñaranda Castro

Secretaria General

Dra. Alexandra Mejía Guzmán

Decano de Ciencias Económicas y Administrativas

Dr. Marcel Hofstetter Gascón

Director Gerencia de Talento Humano

Dr. Florentino Moreno

Las directivas de la Universidad de América, los jurados calificadores y el cuerpo docente no son responsables por los criterios e ideas expuestas en el presente documento. Estos corresponden únicamente a los autores.

DEDICATORIA

Este proyecto lo dedico a Dios que me permitió adquirir conocimientos y culminar este nuevo proyecto en mi vida, a mis padres Rafael y Margarita a mis hermanas Melissa y Maryory a mi sobrina Juanita y mi cuñado Juan, quienes me apoyaron en todo momento para sacar adelante este gran título profesional, a mi familia Willmer e Isabella quienes me alientan para siempre lograr lo que me propongo y nunca desfallecer para cumplir los logros que me dispongo. Y a todos aquellos que me acompañaron durante la especialización.

AGRADECIMIENTOS

Agradezco a Dios, a mis padres y mis hermanas por su apoyo incondicional en todo momento.

Agradezco a mi sobrina por siempre brindarme una alegría cuando creía imposible este logro.

Agradezco a mi núcleo familiar mi esposo y mi hija porque gracias a ellos tengo un motivo para salir a delante.

Agradecimiento especial para mi orientadora del Trabajo de Grado, Profesora María Eugenia Villa Camacho, PhD., quien me apoyo con su conocimiento y tuvo la paciencia para culminar el desarrollo de este trabajo.

CONTENIDO

	pág.
RESUMEN	12
INTRODUCCIÓN	13
1. OBJETIVOS	14
2. PLANTENAMIENTO DEL PROBLEMA	15
3. JUSTIFICACIÓN	16
4. ANTECEDENTES	17
5. DELIMITACIÓN	19
6. MARCO TEÓRICO	20
6.1 LA INNOVACIÓN Y CAMBIO EN LAS ORGANIZACIONES	20
6.2 RELACIÓN DE LA INNOVACION Y LA CALIDAD EN LA FORMACIÓN DIRECTIVA.	20
6.3 VENTAJAS	22
6.4 LA INNOVACIÓN EN LAS ORGANIZACIONES	24
6.4.1 Tipos de innovación dentro de las organizaciones..	27
6.4.2 Diferencia entre mejora e innovación..	29
6.5 CAMBIO ORGANIZACIONAL	30
6.5.1 El cambio organizacional según las causas internas y externas.	31
7. DISEÑO METODOLÓGICO	35
8. ANALIZAR LA RELACIÓN QUE HAY ENTRE LA INNOVACIÓN Y LA CALIDAD EN LA FORMACIÓN DIRECTIVA EN LAS ORGANIZACIONES.	36
8.1. CONOCER ASPECTOS DE LAS ORGANIZACIONES PARA DISEÑAR LOS PROCESOS DE LA FORMACIÓN DIRECTIVA.	36
8.2. DETERMINAR CÓMO SE IMPLEMENTAN LOS PROCESOS DE INNOVACIÓN EN UNA EMPRESA Y COMO LAS AFECTAN.	37

8.3. ESTABLECER QUE PARÁMETROS DE CALIDAD DETERMINAN UNA ÓPTIMA IMPLEMENTACIÓN DE UNA NUEVA TECNOLOGÍA.	38
8.4. RELACIONAR LOS CONCEPTOS DE CALIDAD E INNOVACIÓN EN UNA EMPRESA COMPETITIVA.	39
9. ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS	41
10. CONCLUSIONES	42
11. RECOMENDACIONES	43
BIBLIOGRAFÍA	44

LISTA DE IMAGENES

	pág.
Imagen 1 Estudio de la innovación y la calidad en el tiempo.	18
Imagen 2 Estrategias para la elaboración de un proyecto de innovación y calidad.	22
Imagen 3 Que genera la innovación en las organizaciones	24
Imagen 4 Explicación de cómo son los parámetros para la generación de la innovación de las empresas y como iniciar un proceso de innovación efectiva.	26
Imagen 5 Explicación de cada uno de los tipos de innovación y sus respectivos ejemplos.	28
Imagen 6 Diferencias entre la mejora y la innovación en las organizaciones.	29
Imagen 7 Como abordar los cambios desde las personas hacia los procesos organizacionales.	33
Imagen 8 Relación entre la innovación de tipo y cambio organizacionales.	34
Imagen 9 Ciclo de PHVA o Ciclo de Deming	38

GLOSARIO

ALIANZAS ESTRATEGICAS: “plan de acción o estrategia que define la adquisición o el aumento de la ventaja competitiva de una empresa dentro de su ambiente de negocios a través del uso de sus recursos tangibles o intangibles”¹.

CALIDAD: “adecuación de un producto o servicio a las características especificadas”².

COMPOSICION: “meditar todas las circunstancias de un negocio, y formar con este conocimiento el plan conducente a su más acertada dirección”¹.

ESTANDAR: “sirve como tipo, modelo, norma, patrón o referencia”¹.

FORMACIÓN DIRECTIVA: “administra la planeación y el desarrollo de las organizaciones, generando responsabilidad para cada uno de los administradores”.

INNOVACION: “creación o modificación de un producto, y su introducción en un mercado”¹.

ORGANIZACIÓN: “asociación de personas regulada por un conjunto de normas en función de determinados fines”¹.

PLANEACIÓN: “significa desarrollar una estrategia general y un enfoque detallado para la naturaleza, oportunidad y alcance esperados de la auditoría. El auditor plantea desempeñar la auditoría de manera eficiente y oportuna”³.

¹ESCUELA EMPRENDEDORES, Alianzas estratégicas, Que son y como puede beneficiarme [Sitio web], Bogotá. D.C. CO. sec. Publicaciones. s.f. [Consultado: 3 mayo 2020]. Disponible en: <https://escuela-emprendedores.alegra.com/talento-humano/alianzas-estrategicas-que-son-y-como-pueden-beneficiarme/>.

² REAL ACADEMIA ESPAÑOLA: *Diccionario de la lengua española* [Sitio web], España. sec. Diccionario 2014, 23.^a ed. [Consultado: 28 marzo 2020]. Disponible en: <https://dle.rae.es>.

³FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, ECONOMICAS Y ADMINISTRATIVAS, La auditoría en la contabilidad, [Sitio web]. Valle del cauca. CO. Sec. Publicaciones.1966 [Consultado: 3 mayo 2020] Disponible en: <http://fccea.unicauca.edu.co/old/tgarf/tgarf.html#tgarfpa1.html>.

RESUMEN

En el siguiente texto encontrara diferentes definiciones sobre la relación que involucran nuestro gran tema que es la relación que existe entre la calidad, innovación y la formación directiva, como eje principal para un buen funcionamiento y manejo de las industrias, y no tener que incurrir con desactualizaciones a nivel mundial de los procesos desarrollados en las diferentes organizaciones.

Palabras clave: Calidad, innovación, organizaciones, relación en empresas.

ABSTRAC

In this paper you can find the different parts of the are involved in our great theme that is the relationship that exists between quality, innovation and managerial training, as the main axis for a good functioning and management of industries, and not having to incur worldwide decontamination of the processes in the different organizations.

Keywords: Quality, innovation, organization, relation in companies.

INTRODUCCIÓN

En la actualidad, las empresas y organizaciones necesitan personal capacitado para el desarrollo sus actividades, y que en los procesos donde se evidencie alguna relación se forme un canal de comunicación integro, con lo cual se pueda generar un ambiente de trabajo con altos estándares de calidad y organizacionales, cuando estas dos funciones trabajan de la mano, se puede conocer con anticipación que proceso tiene falencias en su rendimiento, y en que parte de las actividades es fundamental implementar o innovar nuevas tecnologías que ayuden a mejorar la competitividad de la organización.

Los agentes de planeación y desarrollo de las actividades de mejoramiento en cada una de las organizaciones, deben contar con un previo análisis de cada una de las situaciones que se estén presentando, para abordar de una mejor manera la falencia que presenta la operación y que no sea un obstáculo o impedimento para el funcionamiento normal; Dicha área debe garantizar que cualquier nueva tecnología que se implemente dentro de los procedimientos que cuente con estándares de alta calidad , así mismo, sea viable económicamente y estructuralmente.

En algunos procesos que realizan las empresas en innovación se da por la aparición de problemas o para generar una mejoría los procesos por estos son analizados por la compañía y un grupo de colaboradores con conocimiento del problema los cuales presentan soluciones viables o posibles para realizar las mejoras; dichas soluciones son presentadas frente a un comité y este escogerá cual es la mejor manera para solventar el problema. Cuando sea aprobada y comience la ejecución de la mejora, un conjunto de personas se encargará de estar pendientes y determinar que los procesos son realizados como se debe y tienen los parámetros de calidad que se establecieron desde la propuesta, esto con el fin de que las empresas tengan verificación de los procesos y garantice la calidad de los proyectos a mejora.

La optimización de los procesos en una empresa hace que sean competitivos frente a nuevos mercados y mantenerse a la vanguardia con las empresas que ya se conocen como competencia directa en las organizaciones.

1. OBJETIVOS

1.1.OBJETIVO GENERAL

Analizar la relación que hay entre la innovación y la calidad en la formación directiva en las organizaciones.

1.2.OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Conocer aspectos de las organizaciones para diseñar los procesos de la formación directiva.
- Determinar cómo se implementan los procesos de innovación en una empresa y como las afectan.
- Establecer que parámetros de calidad determinan una óptima implementación de una nueva tecnológica.
- Relacionar los conceptos de calidad e innovación en una empresa competitiva

2. PLANTENAMIENTO DEL PROBLEMA

Con esta investigación se desea conocer la relación que tiene la formación directiva con la innovación e implementación de nuevas tecnologías en los procesos operativos de las empresas, asegurando que los métodos estudiados cuenten con altos estándares de calidad, en tiempos pasados algunos autores han planeado soluciones viables dentro de las organizaciones, pero son pocos los que han desarrollado su análisis en alguna empresa como tal; ¿Cómo los procesos de innovación y calidad poner a una compañía en estándares altos de competitividad en sus productos o servicios?

3. JUSTIFICACIÓN

La investigación estará enfocada en estudiar la relación que tiene la innovación y la calidad en la formación directiva de las organizaciones, puesto que actualmente la implementación y optimización de los procesos de las organizaciones, logran mejor rendimiento de los procesos y de este modo una mejor productividad y reducción de tiempos de trabajo que se requirieren en la industria, lo cual ha llevado a que se generen nuevas regulaciones a nivel gubernamental logrando garantizar que todos aquellos procesos de innovación en las empresas no generen consecuencias en los usuarios ni en los trabajadores de la empresa.

Las empresas han sido llevadas por los nuevos empresarios y hasta por las nuevas tecnologías que utilizan a generar cambios dentro de las organizaciones y en ocasiones llegan a modificar el uso actual de los procesos y los cambian en un 100% ya que algunos procesos tienen a no ser necesarios o en ocasiones suelen repetirse supuestamente para generar mejores resultados. Todos estos procesos han llevado a una modernización que genera continuamente cambios dentro de las industrias para así poder ser competitivos y no bajar la guardia para nuevos mercados que emergen continuamente y que en ocasiones llevan a la finalización de empresas por causa de que no se efectúan procesos de innovación interna en las grandes medianas y pequeñas empresas.

4. ANTECEDENTES

Según recopilaciones de distintos textos la innovación y la calidad para las organizaciones se torna como un elemento fundamental para la obtención de conocimiento y buen juicio de la información, siendo una de las mejores herramientas para crear nuevos procesos, proyectos o mejorar los planteamientos de la organización sin afectar la productividad de la estas.

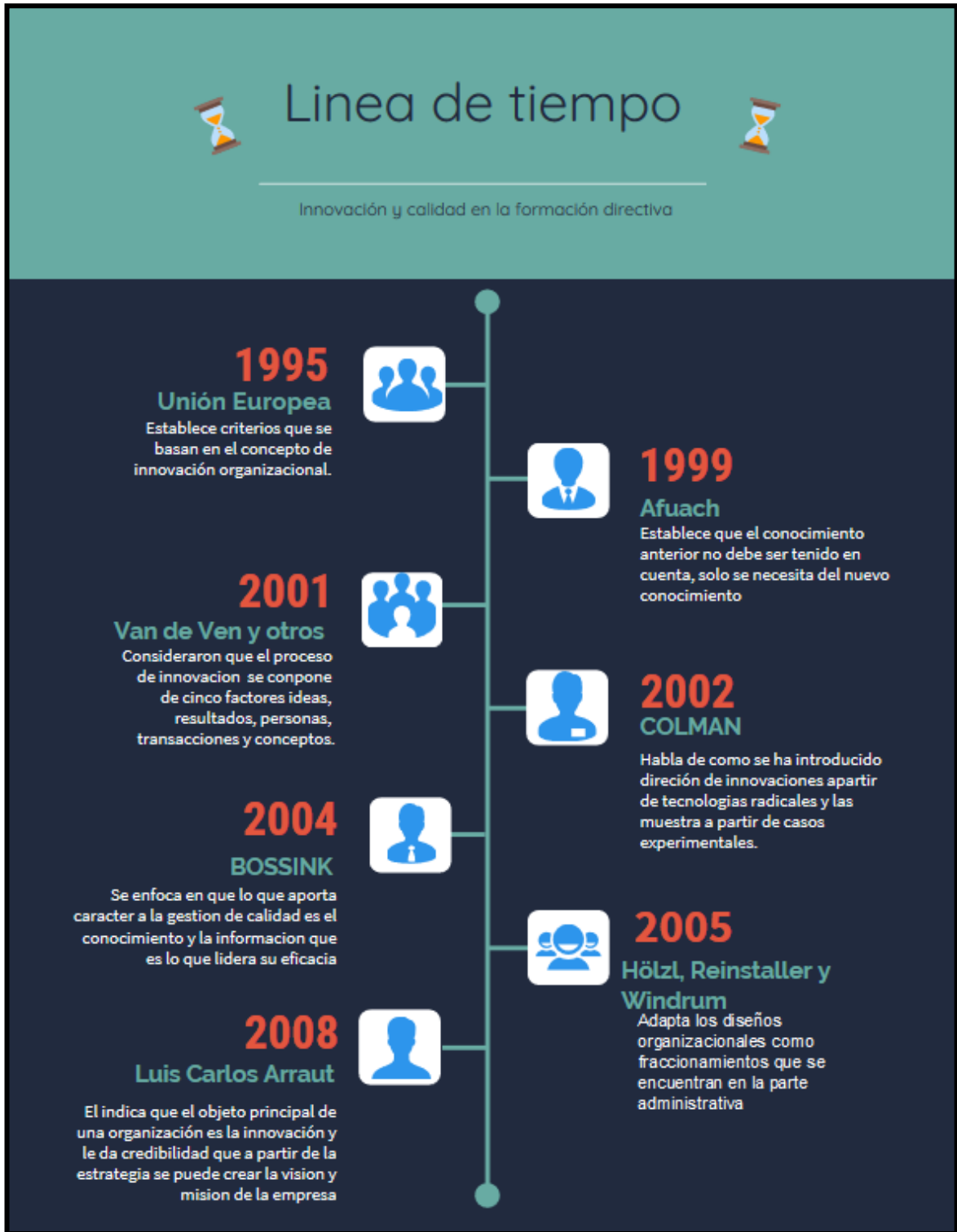
Las empresas se encargan de generar una relación entre el personal y los directivos, en la cual se quiere lograr un fin común. Para la presente investigación se tienen en cuenta tres parámetros fundamentales: la calidad, la innovación y la formación directiva, estos serán definidos respectivamente a continuación. La calidad es una de las cualidades que debe poseer cada empresa para el buen desarrollo de los procesos y el cumplimiento de las normas, por su parte la innovación es la encargada de realizar cambios y mejoras en los procesos, para así generar una buena competitividad empresarial y al lograrlo esos aspectos se puede generar una formación directiva que administre la planeación y el desarrollo de las organizaciones, generando responsabilidad para cada uno de los administradores.

Para poder entender el fundamento de la investigación se realizaron estudios a los textos de distintos autores que han logrado conocimiento a partir de avances que han sido ejecutados en distintas empresas y ellos lo que hacen es plasmarlo en sus escritos y algunos de estos se pueden evidenciar en la siguiente línea de tiempo.

A lo largo del tiempo diferentes autores han investigado en el tema y han tratado de demostrar como la innovación y la calidad llega a afectar a una organización y como dichas estructuras afectan positiva o negativamente a las empresas.

En algunos aportes científicos que se han realizado a lo largo de la historia se ven con fundamentos de cada época la relación de la innovación con la calidad en las empresas y estas hacen que sea viable el estudio de cómo se ven afectados en estos años este tipo de elementos en las organizaciones. En la siguiente imagen podemos observar algunos de los aportes que han realizado los diferentes autores y con ello algunas de las teorías que han recatado en el tema que se va a tratar.

Imagen 1 Estudio de la innovación y la calidad en el tiempo.



Fuente 1 Elaboración propia, basada en recopilaciones de documentos.

5. DELIMITACIÓN

La investigación fue realizada en 6 meses, teniendo en cuenta aportes científicos realizados por distintos autores acerca de la innovación y la calidad como parámetros separados en las organizaciones, pero enlazando su uso para desarrollar una formación directiva eficiente, teniendo en cuenta investigaciones realizadas hace 25 años, pero evaluando las investigaciones actuales y su aplicabilidad para el desarrollo de las actividades de las empresas.

Los textos utilizados se desarrollaron en Colombia, pero hay investigaciones que se han desarrollado en países extranjeros o publicados en el idioma internacional tales como el inglés.

6. MARCO TEÓRICO

Para muchas empresas el tema de innovación también abarca la competitividad, ya que cuando una empresa comienza con procesos de innovación y los desarrolla bajo parámetros de calidad puede generar un mejor desempeño en los proyectos, así mismo logra ser más competitivo en el mercado y así lograr ser los mejores en su nicho de trabajo; De igual manera una empresa que está en constante mejora es una empresa que siempre innova y agranda su mercado y así puede ser el número uno en todo momento.

Existen dos tipos de innovación en las organizaciones las cuales se diferencian entorno al sector financiero, hay actividades dentro de las organizaciones que necesitan de un musculo financiero para su ejecución y esto logra que sean viables o no las propuestas realizadas por los diferentes comités que realizan la ejecución del proyecto de innovación, existen otros tipos de propuesta que se basan en la optimización de procesos y que no necesitan del factor financiero como fuente principal de desarrollo ya que estas son más para la parte del personal o de como realizan las personas su trabajo dentro de las organizaciones.

6.1 LA INNOVACIÓN Y CAMBIO EN LAS ORGANIZACIONES

La innovación y la calidad son temas llamativos, en la literatura algunas organizaciones esta muestra una caracteriza en diferentes niveles, Estos temas son muy importantes para los objetivos de las organizaciones y así poder ser una característica fundamental para estar competitivos en un nicho de mercado y no ser insuficientes con las nuevas tendencias administrativas.

La calidad muestra en una empresa la mejora continua y cambios en las organizaciones generando mejoras esto involucra cambios en el funcionamiento actual de una organización, hay ocasiones en las cuales se pueden generar cambios en las empresas, pero estas no involucran específicamente un cambio de funcionamiento sino solo una mejora en un proceso, la calidad puede implicar una nueva forma de generar alternativas de cambio y estas pueden ser de acción o de formación.

6.2 RELACIÓN DE LA INNOVACION Y LA CALIDAD EN LA FORMACIÓN DIRECTIVA.

Según Gary Hamel como se muestra en el texto La innovación como estrategia de éxito para lograr competitividad y crecimiento la innovación muestra claramente que "La innovación como el hacer nuevas cosas haciendo uso de diferentes combinaciones de recursos o utilizando distintos métodos. Se relaciona con

estructuras y formas organizativas no convencionales, estructuras organizacionales no jerárquicas y programas de cambio planeado”⁴

En el texto la innovación de tipo organizacional en las empresas manufactureras de Cartagena de indias Luis Carlos Arraut Camargo muestra que para comenzar a realizar un análisis de la innovación organizacional se requiere encontrar el significado de la innovación y este la muestra como referente de tres áreas de estudio como lo son la innovación, el desarrollo y los cambios que genera; “La innovación de tipo organizacional es la búsqueda de nuevos diseños organizacionales alterando las estructuras internas de la organización e implica además cambiar los límites entre la organización y el mercado”⁵.

Conociendo cada uno de los términos mencionados anteriormente, podemos establecer la relación que hay entre estas y así poder determinar la importancia que hay entre ellas; Cuando en una organización se tiene un canal de comunicación bien establecido, se puede conocer con claridad los requerimientos que se tienen y así mismo lograr una solución efectiva de los problemas. En algunos textos podemos encontrar cada uno de estos temas por separado, pero no del vínculo que hay entre ellas y logrando realizar esta relación es posible establecer pasos tabulados para generar nuevos proyectos con calidad y que cumpla con todos los parámetros legales que tienen para la industria.

Para la realización de un buen trabajo de innovación dentro de las organizaciones debemos tener unos aspectos básicos, para que sea viable esta mejora y rinda frutos en la compañía, en la siguiente imagen se evidencia el paso a paso de los procesos que se realizan dentro de las entidades de que se compone cada proceso.

⁴ CAMARGO, María Fernanda, et. al. La innovación como estrategia de éxito para lograr Competitividad y crecimiento alquería. [Repositorio digital]. Trabajo de grado. Especialización en Gerencia de Recursos Humanos. Universidad Jorge Tadeo Lozano. Facultad de Ciencias Económicas – administrativas. Bogotá. 2011. [Consultado 10 enero 2019]. Archivo PDF. Disponible en: <https://expeditiorepositorio.utadeo.edu.co/bitstream/handle/20.500.12010/1618/T186.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

⁵ ARRAUT CAMARGO, Luis Carlos. La innovación de tipo organizacional en las empresas manufactureras de Cartagena de Indias. Semestre Económico. [Scielol]. Medellín. Fecha Julio-diciembre_vol.11. No. 22. 2008. p 185-203.ISSN 0120-6346[Consultado 10 marzo 2019]. Archivo PDF. Disponible en <http://www.scielo.org.co/pdf/seec/v11n22/v11n22a9.pdf>

Imagen 2 Estrategias para la elaboración de un proyecto de innovación y calidad.



Fuente 2 Elaboración Propia.

6.3 VENTAJAS

Cuando se implementan innovaciones en las organizaciones se desarrollan cambios los cuales están estandarizados en el texto de Arraut así:

- a. Cambio en la composición: tiene que ver con movilidad de las personas dentro de la organización, reclutamiento, promoción o despido y cambios de recursos asignados entre las unidades de la organización.
- b. Cambio en la estructura: alteraciones en la organización de las estructuras de gobierno, centralización o descentralización de la toma de decisiones, reglas de formalización, sistemas de monitoreo y control, desigualdades de poder o estatus entre las unidades de la organización.
- c. Cambio en las funciones: estrategias de la unidad o de la organización, metas, visión y misión. Cambio en los atributos o funciones del producto.
- d. Cambio en los límites: fusiones, adquisiciones, eliminación de unidades organizacionales, Establecimiento de joint venture o alianzas estratégicas, expansión o contracción organizacional por regiones, mercado o producto y/o servicios y condiciones políticas.
- e. Cambio en las relaciones entre las unidades y los niveles: incrementar o disminuir los recursos entre las unidades organizacionales, flujos de trabajo entre las unidades, comunicación entre unidades, la cultura entre las unidades de la organización.
- f. Cambios en la actuación: efectividad como cumplimiento de metas, eficiencia como costo por unidad de producto, moral de los participantes como satisfacción en la calidad del ambiente de trabajo.

- g. Cambios en el ambiente externo: producido por escasez o abundancia ecológica, turbulencia, incertidumbre, complejidad o heterogeneidad del entorno⁶.

Entendiendo los diferentes cambios que se pueden presentar en una organización que genere innovación dentro de la empresa, se pueden establecer metodologías para el desarrollo de estas actividades.

Las ventajas que puede tener una organización al realizar procesos de innovación con buenos parámetros de calidad como se ha mencionado anteriormente es poder establecer diferencias competitivas dentro de las industrias y en ese sentido generar un valor extra al producto añadiendo componentes que generan mejoría y puede lograr una superioridad frente a otros productos.

Las ventajas pueden ser dadas por medio de productos o servicios, este se diferencia a partir de la innovación que se haga con el proceso que requiera una mejora, en algunas ocasiones las mejoras no solo implican un aumento en el precio, sino que incluso puede generar valor en costo beneficio.

La innovación puede ser tomada desde dos puntos de vista distintos como la externa y la interna; la externa es una de las que hace referencia al entorno de la organización es decir a la variable como la ubicación el sector y la viabilidad del producto, mientras que la visión interna se refiere más a las estrategias o recursos que la empresa posee; cada una de estas se profundizaran más adelante.

⁶ ARRAUT CAMARGO, Luis Carlos. La innovación de tipo organizacional en las empresas manufactureras de Cartagena de Indias. Semestre Económico. [SciELO]. Medellín. Fecha Julio-diciembre_vol.11. No. 22. 2008. p 185-203.ISSN 0120-6346[Consultado 10 marzo 2019]. Archivo PDF. Disponible en <http://www.scielo.org.co/pdf/seec/v11n22/v11n22a9.pdf>

Imagen 3 Que genera la innovación en las organizaciones



Fuente 3 Elaboración Propia

6.4 LA INNOVACIÓN EN LAS ORGANIZACIONES

Un proceso de innovación de las empresas es ejecutado ya que las organizaciones deben estar en frecuente cambio para ser competitivas en el mercado tanto en la parte productiva y mucho más cuando las empresas cuentan con competencia directa la cual fabrique productos de las mismas características. Este cambio se evidencia fácilmente cuando las ventas se ven afectadas o cuando ha disminuido la cantidad de clientes que utilizaban dicho producto, esto en algunos casos explica lo que el cliente requiere de un mejor producto o nuevo diseño de negocio para poder volver a tener ese nicho de mercado en su poder.

La innovación hace que una empresa tenga nuevas ventajas frente a su competencia y que siempre se encuentre a la vanguardia, generando una diferencia significativa entre el mismo gremio; un proceso de innovación no solo está enfocado en cambios en la parte tecnológica o cambios materiales, estos procesos deben ser realizados en distintos ámbitos como lo puede ser un personal mejor calificado o modificaciones en el área de y trabajo para que sea de mayor efectividad el proceso.

Principalmente la innovación se realiza en las empresas para poder conseguir una mejor posición en el mercado, así mismo, lograr ampliar el mercado y que sea de mayor cobertura su producto para los clientes.

Principalmente la innovación se realiza en las empresas para poder conseguir una mejor posición en el mercado, así mismo, lograr ampliar el mercado y que sea de mayor cobertura su producto para los clientes.

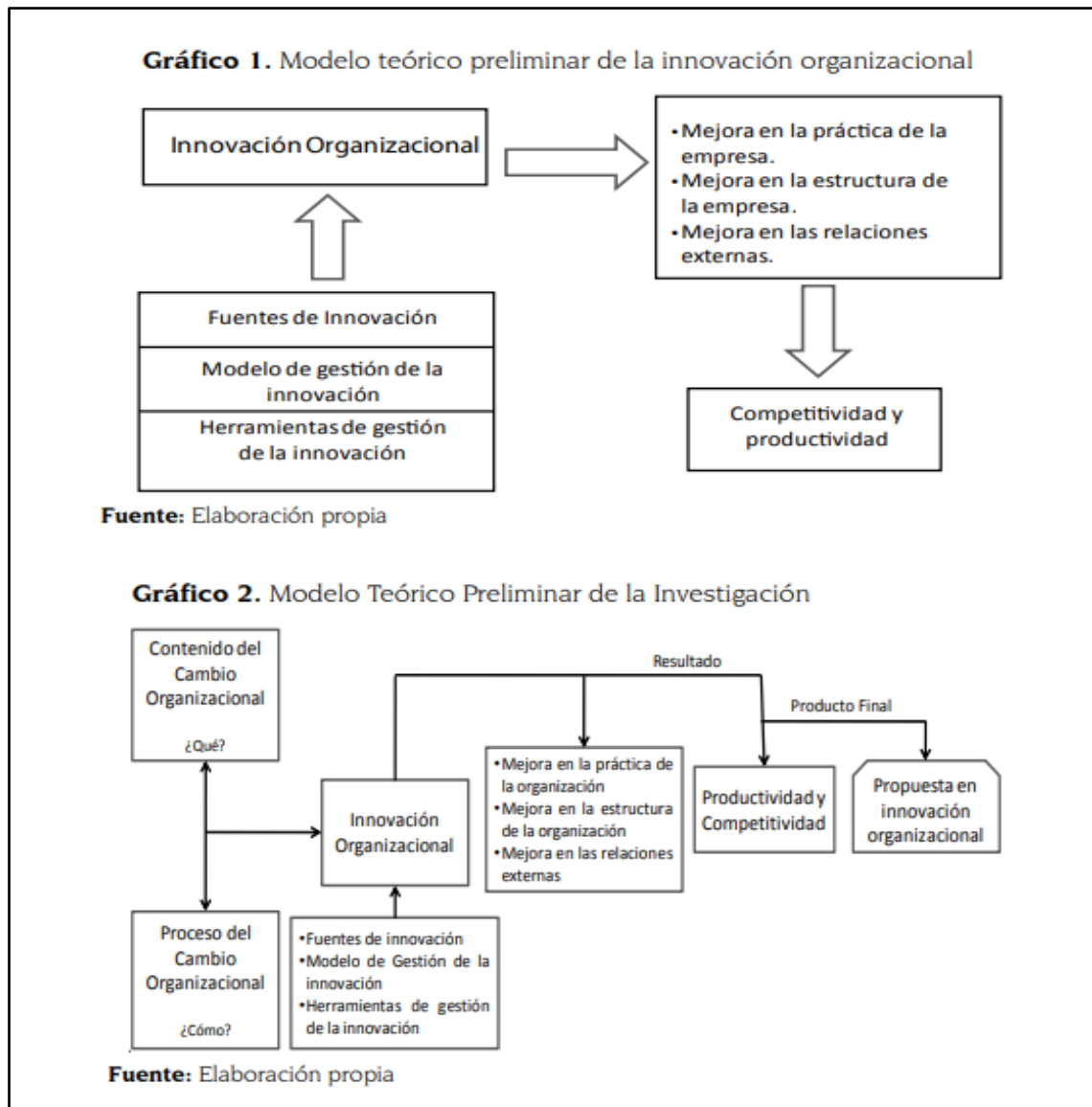
Para una organización es fundamental tener en cuenta estos pasos para que sea trascendental en el cumplimiento de los objetivos así:

- Invertir tiempo y recursos
- Identificación de herramientas de innovación
- Definir la estructura organizacional
- Recursos para la innovación
- Evaluación del sistema

Puede llegar a decirse que la innovación puede llegar a ser similar a la visión que siguen las organizaciones y así poder generar un crecimiento mundial y así garantizar un éxito con conocimiento superior del personal.

En la siguiente imagen podemos observar la apreciación del señor Luis Carlos Arraut y se evidencia algunos de los puntos fundamentales que se deben tener en cuenta en las organizaciones para la aplicación de esta nueva metodología dentro de la empresa y muestra el punto de vista que hay frente cada tema y así poder generar una mejor practica para que la empresa se estructure correctamente y que sea un proceso exitoso; el grafico dos expone como tal cuales son las preguntas iniciales con la cuales se comienza la intervención de innovación en las empresas y como fundamento tiene las preguntas del ¿Qué? Y el ¿Cómo? Y como se realiza el proceso para darle un resultado positivo a esta actividad que se maneja entre los actos directivos y el personal que trabaja con dicho proceso.

Imagen 4 Explicación de cómo son los parámetros para la generación de la innovación de las empresas y como iniciar un proceso de innovación efectiva.



Fuente 4 Grafico tomado de ARRAUT CAMARGO, Luis Carlos. La innovación de tipo organizacional en las empresas manufactureras de Cartagena de Indias. Semestre Económico. [SCIELO]. Medellín. Fecha Julio-diciembre_vol.11. No. 22. 2008. p 185-203.ISSN 0120-6346[Consultado 10 marzo 2019]. Archivo PDF. Disponible en <http://www.scielo.org.co/pdf/seec/v11n22/v11n22a9.pdf>

La innovación también es definida como la posibilidad que puede llegar a tener una empresa para reinventarse y lograr cambios rápidos y efectivos con el fin de generar un valor agregado a los procesos, estas no solo tienen que ver con crear nuevas cosas o generar ideas innovadoras, sino que necesita de un estudio de mercado el

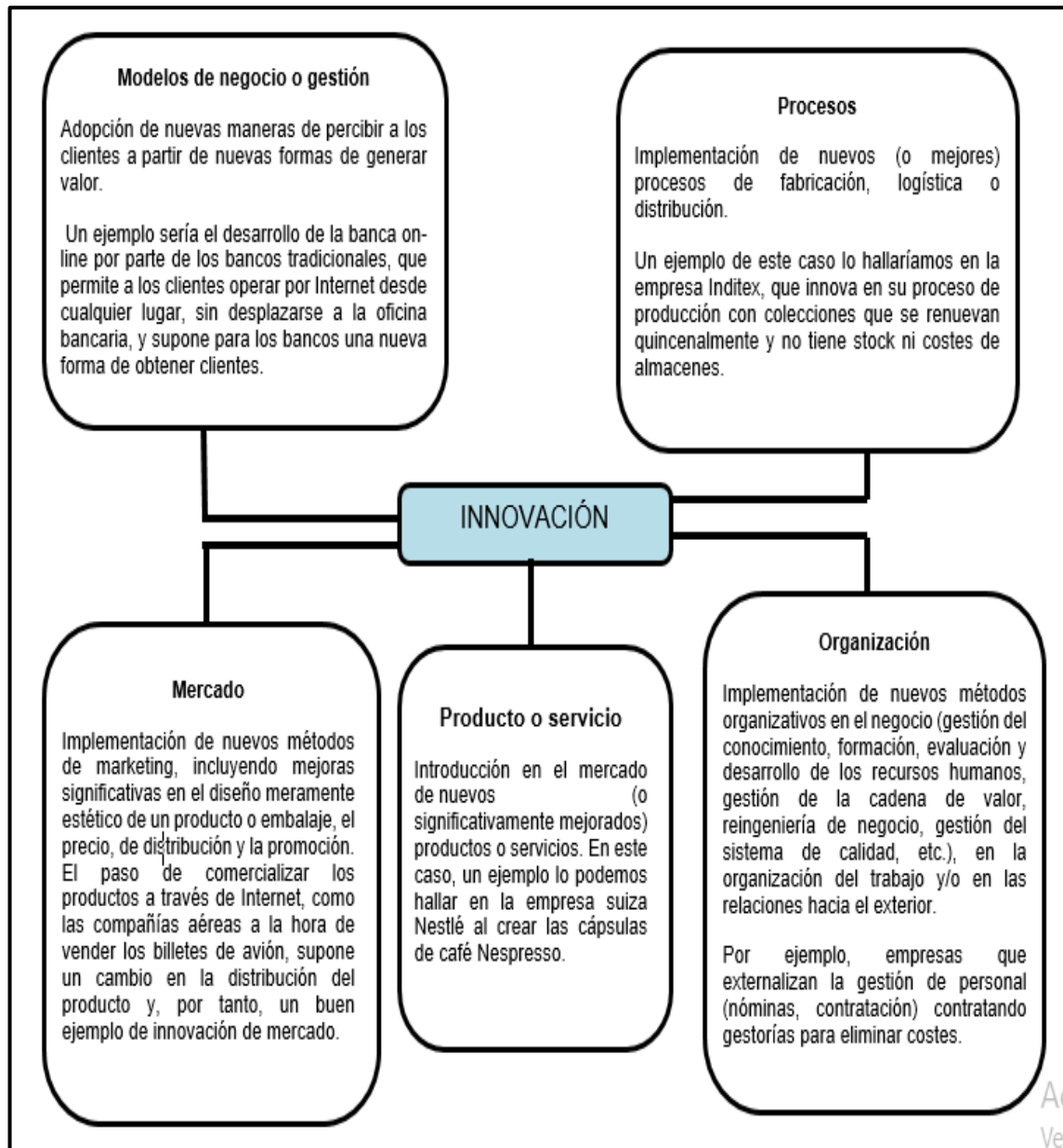
cual pueda incluir una habilidad adicional a la gente que trabaja en las organizaciones, normalmente el universo se somete a cambios los cuales están generados por los humanos que siempre están en constante movimiento y forjan cambios para el desarrollo natural de las cosas. Es por lo que las organizaciones deben generar cambios en la medida de lo posible de cada organización, pero nunca deben hacer ajenas las situaciones ya que estas pueden convertirse a medida que se da espacio en la forma clara de hacer desaparecer una entidad por no cambiar en el momento preciso.

6.4.1 Tipos de innovación dentro de las organizaciones. La innovación puede ser desarrollada de distintas maneras puesto que cada una va orientada a un aspecto distinto. En el capítulo dos de Innovación empresarial el autor Josep Alfaro⁷ realiza un pequeño pero interesante aporte donde nos muestra la aclaración de los tipos de innovaciones que se pueden realizar y bajo que parámetros se fundamenta cada una de ellas, tomando un enfoque en los modelos de negocio, procesos, mercados, productos y organización.

En la siguiente imagen podemos observar cada uno de los puntos de vista que se tienen acerca de los tipos de innovación que se puede realizar en una organización y así mismo podemos tener una breve descripción del proceso, brinda un pequeño ejemplo de cada uno de estos procesos, logrando entender de una forma más clara cada proceso que se desarrolla en las organizaciones y como cada una de estas puede ser un punto de vista distinto para los trabajadores.

⁷ ALFARO GIMÉNEZ, Josep y PINA MASSACHS, Montserrat. Empresa y Administración. Innovación empresarial. Mc Graw Hill, 2018, p.30 - 45.

Imagen 5 Explicación de cada uno de los tipos de innovación y sus respectivos ejemplos.



Fuente 4 Tomado del libro de ALFARO GIMÉNEZ, Josep y PINA MASSACHS, Montserrat. Empresa y Administración. Innovación empresarial. 1. Ed. Mc Graw Hill, 2018, p. 31 Disponible en: <https://www.mheducation.es/bcv/guide/capitulo/8448614224.pdf>

Cada entidad es autónoma de decidir el enfoque que puede tener la innovación y así establecer el mejor proceso para generar cambio en la empresa donde se requiere hacer el proceso.

6.4.2 Diferencia entre mejora e innovación. En algunas ocasiones el término mejora ha sido utilizado como sinónimo al momento de hablar de procesos de innovación, sin embargo, la mejora puede ser utilizada en ocasiones como un término que le da una posibilidad de pasar de un estado a otro y que en ocasiones puede llegar a ser superior a lo que ya se estableció en algún momento.

La gran diferencia entre los dos términos será mostrada en el siguiente cuadro el cual se ha sacado del libro “Enfoques de innovación en las organizaciones” del señor Rubén Álvarez Venegas, pero como enfoque rápido la mejora no involucra cambios de las partes participantes a diferencia de la innovación que genera grandes fenómenos de cambio dentro de los procesos.

Imagen 6 Diferencias entre la mejora y la innovación en las organizaciones.

MEJORA	INNOVACIÓN
<ul style="list-style-type: none"> • Se mantiene en un esquema de cambio no radical, podría decirse que hasta evolutivo. 	<ul style="list-style-type: none"> • Propicia acciones y reacciones que pueden llegar a ser radicales.
<ul style="list-style-type: none"> • No puede ser radical, es un proceso que incorpora cambios de carácter incremental, acumulativo y secuencial. 	<ul style="list-style-type: none"> • Los cambios que genera la innovación pueden ser paulatinos, aunque en un gran número de ocasiones se presentan como radicales.
<ul style="list-style-type: none"> • Es un proceso de cambio que puede o no estar vinculado a la planeación (mejora continua o mejora reactiva). 	<ul style="list-style-type: none"> • Siempre es resultado de una planeación que conlleva un desarrollo exponencial, si se gestiona adecuadamente.
<ul style="list-style-type: none"> • No implica riesgos o éstos son mínimos comparados con la funcionalidad del sistema. 	<ul style="list-style-type: none"> • Además de que implica riesgos, establece retos de mediano y largo plazo.
<ul style="list-style-type: none"> • Mantiene al sistema para que continúe siendo funcional. 	<ul style="list-style-type: none"> • Rompe con las estructuras tradicionales.
<ul style="list-style-type: none"> • Es un higiénico al que las organizaciones acuden como parte del proceso de funcionamiento. 	<ul style="list-style-type: none"> • La innovación es una necesidad de supervivencia.

Fuente 5 Tomado de un libro de ÁLVAREZ VENEGAS, Rubén, et al. Enfoques de innovación en las organizaciones.. Gestión de la innovación y gestión de la mejora. 1.ed. ÁLVAREZ VENEGAS, Rubén. México.. Centro de producción editorial, 2015, p.17. ISBN978-607-96415-2-8. Disponible en: <https://dpiuninter.files.wordpress.com/2015/03/enfoques-de-innovacion-en-las-organizaciones1.pdf>

Teniendo en cuenta estas diferencias establecidas en el cuadro podemos determinar que la innovación da como resultado una mejora que a veces puede llegar a ser continua o puede incrementar al paso del tiempo.

6.5 CAMBIO ORGANIZACIONAL

Para el tema que se ha estado tratando es fundamental tener el conocimiento amplio acerca de lo que puede llegar a lograr el cambio organizacional y cuales pueden llegar a ser los efectos en las entidades. Para esto es importante entender que en la mayoría de las empresas se generan cambios para poder ser competitivos frente a la competencia y así mismo cabe resaltar que estos cambios no se dan inmediatamente, sino que requiere de un cierto tiempo para poder evidenciar su efectividad. Una investigación realizada por el autor Carlos Hernán González-Campo⁸, en la cual realiza una amplia definición hasta la aplicación de los que es el cambio para las organizaciones. En el texto mencionado anteriormente, plantea que las organizaciones optan por un cambio organizacional cuando se evidencia un procedimiento erróneo de los procesos los cuales conllevan a un resultado no óptimo; y con estos procesos poder generar una nueva visión futurista para la empresa y así poder ser competitivos en el mercado.

Actualmente las organizaciones tienen que someterse a un rápido cambio organizacional puesto que es notorio ver que las empresas comienzan a reinventarse y a tener nuevas para ser los más vendidos en los mercados ya que la gente está innovando y generando nuevas alternativas de negocios parecidas en muchas industrias y esto hace que los gerentes tengan que estar en constantes modificaciones de sus organizaciones para mantenerse en el ranking comercial.

Según Carlos González quien a su vez cita a Robbins y Coultier quienes sugieren algunas tácticas que necesitan los gerentes para afrontar el cambio en las organizaciones y son explicadas a continuación por el autor correspondiente.

1. **Educación y comunicación:** la comunicación con los empleados, para evidenciar la lógica del cambio, reduce la resistencia, pues de esta forma reciben la información adecuada y se dilucidan sus dudas.

Los métodos pueden ser individuales, en grupo o a través de informes, que se caractericen por la confianza y credibilidad de la fuente.

2. **Participación:** cuando una persona participa de una decisión de cambio, es difícil que se resista a ella, pues se obtiene un compromiso con el cambio para que éste tenga éxito y una mejor calidad.

3. **Facilitación y apoyo:** la asesoría para los empleados, entrenamiento de habilidades, o permisos para ausentarse pueden facilitar el ajuste, adaptación de las personas de la organización cuando sus niveles de temor y ansiedad al cambio son altos.

⁸ GONZÁLEZ-CAMPO, Carlos Hernán, et.al. Cambio institucional y organizacional en el sector financiero colombiano 1990-2010. Revista UNAL. [SCIELO]. Cali. Vol.24. Nro.54. 2014, p.41. ISSN 2248-6968. [Consultado 21 marzo 2019]. Disponible en: <<https://revistas.unal.edu.co/index.php/innovar/article/view/46428>>.

4. **Negociación:** táctica es necesaria cuando la resistencia proviene de una fuente poderosa, por lo cual llegar a una negociación para satisfacer las necesidades de estas personas, aunque puede implicar altos costos, es una herramienta poderosa al intercambiar algo valioso por la disminución en la resistencia.
5. **Manipulación y voto colectivo:** la manipulación es vista desde el punto de los intentos por influir en las decisiones. El voto colectivo por su parte puede ser una forma de manipulación y participación, pues busca comprar a los líderes de un grupo que se resiste al cambio, dándoles un papel protagónico en éste. Ambos deben manejarse con delicadeza sin caer en el abuso y ser percibido chantaje.
6. **Coerción:** es considerado frecuentemente ilegal, pues utiliza amenazas directas o el uso de la fuerza frente a quienes se resisten al cambio, afecta la credibilidad de quien esté interesado en éste.⁹

Según el aporte presentado anteriormente, donde se explica que se debe tener en cuenta para que un cambio sea óptimo es de vital importancia que el personal donde se va a realizar la investigación interfiera activamente ya que ellos son los que tienen claro el funcionamiento del proceso y son ellos los que están involucrados en la producción y saben que realmente es lo que pasa, que impide que sea más efectivo el proceso y esos aportes deben ser de mayor importancia al momento de tomar una decisión interna.

6.5.1 El cambio organizacional según las causas internas y externas. En el texto los procesos de cambio organizacional y la generación de valor el cual fue elaborado por el señor José Luis Sandoval Duque¹⁰ expone que las empresas deben estar sometidas a afrontar transformaciones dentro de las organizaciones y estas deben ser en ocasiones superficiales o profundas.

El cambio debe ser tenido en cuenta en las organizaciones como una ayuda para fomentar la competitividad frente al entorno y así poder ser los más reconocidos por los productos o servicios ofrecidos, y estos deben aportar un valor significativo a la industria y generar mayores beneficios.

⁹ GONZÁLEZ-CAMPO, Carlos Hernán, et.al. Cambio institucional y organizacional en el sector financiero colombiano 1990-2010. Revista UNAL. [SCIELO]. Cali. Vol.24. Nro.54. 2014, p.41. ISSN 2248-6968. [Consultado 21 marzo 2019]. Disponible en: <<https://revistas.unal.edu.co/index.php/innovar/article/view/46428>>.

¹⁰ SANDOVAL DUQUE, José Luis. Estudios Gerenciales ..Los procesos de cambio organizacional y la generación de valor. En: Revista Iberoamericana. [SCIELO]. Bogotá. Octubre-Diciembre _ Vol.33. Nro.145. 2017, p.162–171. [Consultado 21 marzo 2019]. Archivo PDF. Disponible en: <https://reader.elsevier.com/reader/sd/pii/S0123592314001156?token=5486DF50E69242238E0C14059D2B9E2733CDF06BC373753E6357C5CF3F00A52B21D57C14EE8E7F195A98A860E34DFC09>.

Cuando tenemos en los gremios de comercialización productos parecidos a los que impulsamos al mercado, pueden generarse nuevas tendencias para poder llamar la atención del público al cual son vendidos nuestros productos.

Las causas externas no son controlables estas se van generando a medida que pasa el tiempo, ya que puede ser afectada por distintos factores como las nuevas tecnologías, introducción de nuevos mercados, nuevos estilos de vida de la población y de igual forma muchos más elementos que pueden ser ejecutados a medida que evoluciona la sociedad.

Según se ha evidenciado en estudios realizados previamente según los autores, las empresas que no conocen plenamente las causas externas y no se enfatizan en eso, pueden llegar a tropezar con esos obstáculos y es así como muchas de estas empresas pueden llegar a desaparecer del mercado o pierden la posición de mercado en la cual se encontraban.

Para el entendimiento de los cambios internos, se tiene en cuenta el desarrollo de la empresa y como esa se ha visualizado a futuro para crear nuevas alternativas futuristas pero aplicables y no imposibles para que sean ejecutadas con éxito y estas puedan tener una aplicación clara en la entidad; en algunas ocasiones se tiene que involucrar con otras empresas para ser alcanzadas las metas o pueden también generarse alianzas y fusiones entre entidades para continuar siendo competitivos.

Para una compañía no solo es importante llegar a conocer cuál es la causa de generar un cambio, sino que deben tener muy presente por qué quiere realizar ese cambio, la motivación que lo impulsa a realizarlo y cuál es el resultado que espera después de ejecutar la propuesta.

En el texto “Los procesos de cambio organizacional y la generación de valor” es explicado que la generación de cambios dentro de las organizaciones no es una tarea fácil ya que en ellas se ven inmersas distintas variables las cuales pueden llegar a causar efectos críticos para la supervivencia de las empresas.

Para poder tener claro el momento se deben realizar los cambios José Sandoval dice que se deben tener en cuenta estas 4 posibilidades:

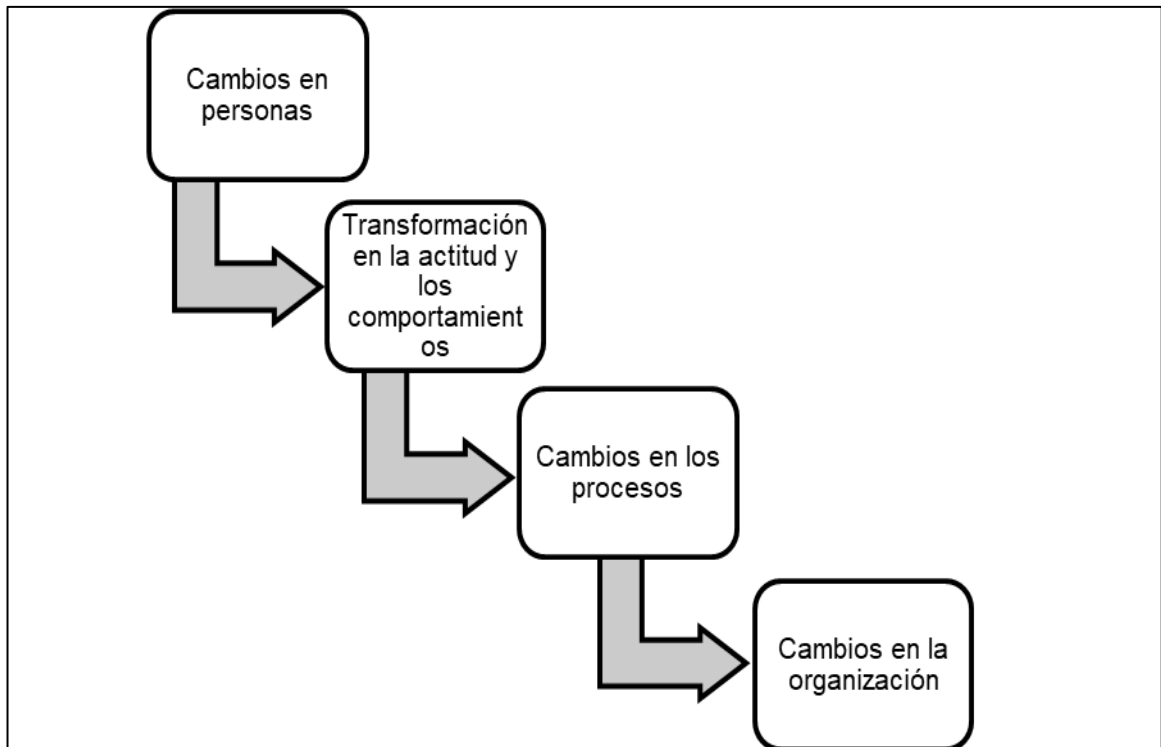
- Cambio por planeación, cambio por anticipación o cambio proactivo.
- Cambio por inercia o por imitación.
- Cambio por reacción o como respuesta a las circunstancias.
- Cambio por tensión final o por crisis.

Sin necesidad de generar una aproximación o línea para generar los cambios en las organizaciones se debe tener pleno conocimiento de aquellos procesos que se van a modificar y entender completamente cual es la esencia y quienes están

involucrados para poder realizar una efectiva transformación y que ese sea apoyado por los colaboradores gerenciales y poder tener una seguridad para tomar una buena decisión de lo que se va a lograr y con su resultado.

En la siguiente imagen podemos observar una combinación que propone Beer et al¹¹ para que los cambios sean centrados en las personas.

Imagen 7 Como abordar los cambios desde las personas hacia los procesos organizacionales.



Fuente 6 Recopilación y adaptación tomado del texto de “Estudios Gerenciales”.

Así sería la forma fácil de entender como los cambios desde el talento humano de la organización genera nuevos cambios dentro de la empresa, que a su vez puede comenzar a aumentar la rentabilidad de los procesos y esto conlleva a un mejoramiento continuo a corto y largo plazo.

En la siguiente imagen podemos evidenciar de mejor manera la relación que existe entre la innovación y el cambio organizacional para poder relacionar términos que son de gran interés cuando se requiere afrontar un proceso de mejora en las empresas y llegar a ser más competitivas frente a su nicho de mercado.

¹¹ EISENSTAT, Russell ; SPECTOR, Bert y BEER, Michael. Why change programs don't produce change. Harvard Business Review. Grouard y F. Meston, Reingeniería del cambio. México, D.F.: Alfaomega.

Imagen 8 Relación entre la innovación de tipo y cambio organizacionales.

Innovación organizacional	Cambio organizacional
Mejora en la práctica de la organización	<ul style="list-style-type: none"> • Composición
Mejora en la estructura de la organización	<ul style="list-style-type: none"> • Estructuras • Funciones • Relaciones entre las unidades y niveles • Actuación
Relaciones Externas	<ul style="list-style-type: none"> • Relaciones (limites) • Ambiente Externo

Fuente 7 Arraut Camargo, Luis Carlos. La innovación de tipo organizacional en las empresas manufactureras de Cartagena de Indias. En: Semestre económico. Lugar de publicación: Universidad de Medellín, 2008 .185-203.

7. DISEÑO METODOLÓGICO

La investigación tiene un carácter teórico puesto que su principal fuente de información es a partir del conocimiento del tema de autores que la han investigado anteriormente y no tendrá como enfoque la aplicación de estas teorías; con esto podemos determinar que no será un proyecto de carácter experimental, sino que toda la información será acoplada y recolectada de fuentes mencionadas anteriormente; Esta investigación tiene como fundamento el estudio de cómo será afectado el personal de trabajo y que cambios se generaran en su comportamiento generando una investigación descriptiva, y así mismo será de observación ya que será estudiada la relación que existe entre la innovación y la calidad en las organizaciones.

La presente investigación será realizada a partir de un modelo descriptivo, puesto que se encarga de analizar cómo se aplica una relación entre la innovación y la calidad en la formación directiva.

Esta será una investigación cualitativa donde se realizará una recolección de información en la cual se identificará como se relaciona la innovación con los procesos de calidad en las empresas; y estos datos serán basados en textos científicos, libros, tesis, bases de datos de talento humano, y así poder tener información para el tema de estudio.

Siendo una investigación donde se generará estudio de textos e información en un espacio de tiempo determinado se ha establecido que es de orden trasversal y serán evaluados en diferentes organizaciones.

El trabajo tiene como finalidad la determinación de la relación de los temas de innovación y calidad en las organizaciones y así poder determinar la efectividad que tienen los procesos en las empresas para un buen funcionamiento del trabajo de mejora en la formación organizacional de las empresas.

8. ANALIZAR LA RELACIÓN QUE HAY ENTRE LA INNOVACIÓN Y LA CALIDAD EN LA FORMACIÓN DIRECTIVA EN LAS ORGANIZACIONES.

Como desarrollo total de la investigación se debe tener en cuenta que el principio fundamental es buscar la relación existente entre los procesos de innovación y la calidad para la formación directiva, pero para entender los temas a cabalidad era necesario explicar cada uno de los términos dentro de las organizaciones y así poder establecer la relación que existe entre cada uno de los procesos.

En los siguientes capítulos se observará la solución de los interrogantes que se tenían al inicio de la investigación y se explicara claramente como los procesos se involucran y cuál es el aporte que tiene cada uno en las mejoras de las organizaciones.

8.1. CONOCER ASPECTOS DE LAS ORGANIZACIONES PARA DISEÑAR LOS PROCESOS DE LA FORMACIÓN DIRECTIVA.

Las empresas necesitan desarrollar procesos de formación directiva, para poder seguir siendo competitivos en el mercado y para poder realizarlo se necesita de la realización de un esquema ya planteado por diferentes autores.

Para que las empresas puedan efectuar buenas prácticas de competitividad organizaciones es necesario evaluar que procesos están fallando dentro de la organización y así poder tener un factor inicial y poder desarrollarlo para mejorar su posición dentro de la organización, estos cambios no solo deben ser efectuados por la parte tecnológica de la empresa sino también por parte del personal que intervienen dentro de esos procesos para que sea optimo y rápido de solucionar.

Antes de generar una intervención se debe plantear el problema de razón logrando poder evaluar junto a un conjunto de personas cuál es su viabilidad y como se van a desarrollar las soluciones posibles, estas se pueden ejecutar para mejorar el servicio o proceso; Siendo ese es equipo de trabajo que debe trabajar en el proyecto y para esto se debe contar con personas que conozcan del proceso y que colaboren para que la eficacia del proceso sea optimo y no sea perdido el tiempo que se invertirá para desarrollar la mejora.

En ocasiones las organizaciones requieren de un factor externo que les haga ver el problema que tienen dentro de la compañía, puesto que a veces nunca la empresa se da cuenta de los problemas que tiene hasta que otra persona les muestra cuál es su falencia o hasta que se comienzan a presentar dentro de la organización, una serie de eventualidades que hacen que los procesos comiencen a fallar o a generar demoras en la entrega de los servicios.

Para que una investigación sea bien desarrollada se requiere en ocasiones de un musculo financiero cuando se trata de nuevas implementaciones tecnológicas

dentro de la organización, pero también existen otros modelos de cambios dentro de los procesos de innovación, como lo puede ser una capacitación extensa para el personal que maneja el área encargada para que todos tengan el mismo conocimiento del proceso y se puedan apoyar cuando se requiera.

La decisión de si se realiza ese proceso de innovación y cambio dentro de la empresa es por parte de la alta gerencia ya que ellos son los que aprueban los proyectos en caso de que este proceso requiera de un músculo financiero, pero así no tenga que ver con factores económicos la última decisión la toman ellos ya que es fundamental estar de acuerdo para que sea efectiva la implementación del nuevo programa.

8.2. DETERMINAR CÓMO SE IMPLEMENTAN LOS PROCESOS DE INNOVACIÓN EN UNA EMPRESA Y COMO LAS AFECTAN.

Para la implementación de los procesos de innovación es necesario seguir algunos parámetros que se han establecido para llegar a un éxito al momento de la implementación, como lo son la evaluación de la situación de la organización y así poder determinar cuál es el punto de partida del modelo de gestión; El saber de dónde viene y como está la situación en la empresa es parte fundamental del proceso y así poder establecer un enfoque para poder direccionar las ideas.

Como segunda medida con el equipo que se ha establecido se tiene que diseñar y ejecutar el sistema que se halla establecido por el comité para fomentar el desarrollo humano, para esto es muy importante tener en cuenta la capacidad cognitiva e intelectual del personal que trabaja dentro de la entidad; son ellos los que realmente general el mayor potencial dentro de la innovación en los procesos y así poder mejorar las habilidades y destrezas de los operarios que intervienen.

La siguiente fase es la de generar una nueva cultura y que esta sea creativa ante el personal encargado, es un proceso de aprendizaje para que se ponga en práctica las actividades de cambio y así poder promover los conocimientos en práctica y generar ideas creativas dentro de la organización, esto genera una capacidad colectiva que ayuda a fortalecer las áreas como competitividad grupal.

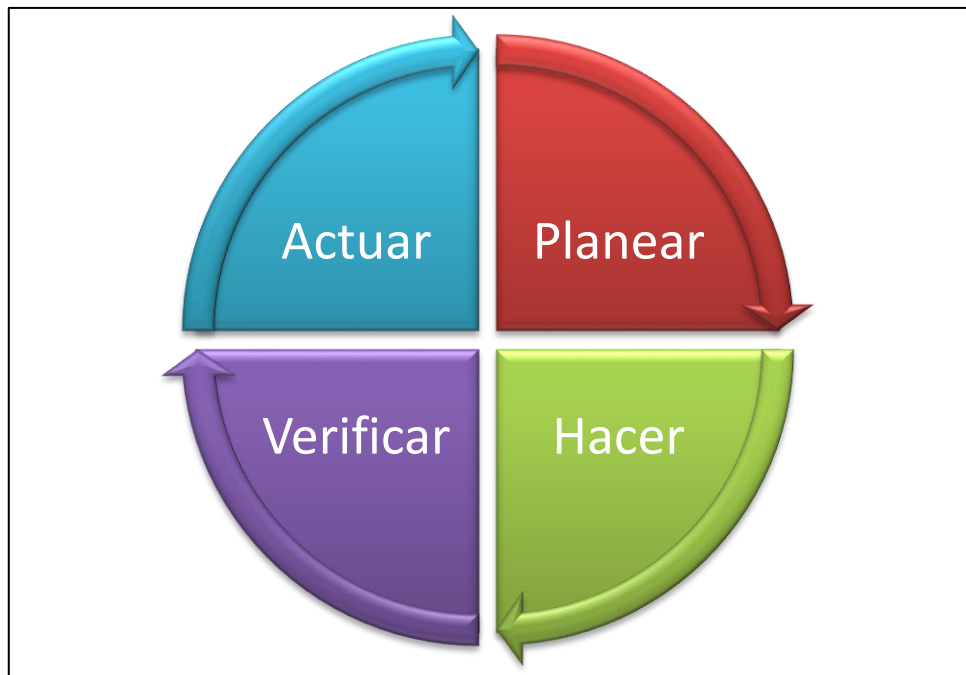
Otra parte fundamental es el diseño y la implementación de sistemas de gestión ya que los altos directivos pueden tomar decisiones y así poder implementar técnicas analíticas de los datos que ya se han recopilado y así poder generar competitividad y establecer un diseño que mejore cada día, y logre mejoras futuras; y como finalidad es importante realizar un análisis de los resultados y poder generar un proceso de innovación así pueden dar énfasis en la creación o invención de un nuevo servicio o proceso generando crecimiento financiero.

La innovación es una parte fundamental dentro de la organización, puesto que es la columna vertebral de los procesos, cuando un proceso es desarrollado dentro de

una empresa se procura que se comience un proceso continuo de mejora y así poder poner sobre la mesa variaciones eficientes de cambio, para poder realizar los objetivos organizaciones de la forma perfecta.

Una estrategia que hace más claro los procesos a realizar en una empresa donde se involucre el cambio en las organizaciones puede ser llevado y evaluado con la ayuda del ciclo PHVA que fue desarrollado por el señor Edward Deming y ha sido adaptado a la normativa de la aplicación de la normativa NTC-ISO 9001¹². En la siguiente imagen se podrá evidenciar como se desarrolla el ciclo de Deming el cual poder ser aplicado para las actividades de cambio dentro de las empresas.

Imagen 9 Ciclo de PHVA o Ciclo de Deming



Fuente 9 Elaboración propia pero recopilada de distintos textos.

8.3. ESTABLECER QUE PARÁMETROS DE CALIDAD DETERMINAN UNA ÓPTIMA IMPLEMENTACIÓN DE UNA NUEVA TECNOLOGÍA.

Para generar una implementación tecnológica se deben tener distintos parámetros los cuales involucran principalmente de un musculo financiero amplio, cuando se

¹² INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TÉCNICAS Y CERTIFICACIÓN. Sistemas de gestión de calidad [Versión digital]. Requisitos, NTC-ISO 9001. Bogotá D.C.: El Instituto. 2015. 33 p. Disponible en: <https://www.agencomex.com/pdf/ISO-9001-2015.pdf>.

trata de generar cambios dentro de una empresa es necesario analizar el capital con el que se cuenta y si es viable generarlos según los objetivos de la innovación.

La incorporación de nuevas tecnologías permite que los procesos puedan tener enfoques diferentes y que estos puedan alcanzar altos estándares de funcionalidad los cuales no eran posibles en años anteriores, o los altos directivos se negaban a asumir nuevos retos donde se llegase a reinventar la compañía, por eso algunas grandes empresas que estaban muy bien posicionadas se fueron a la quiebra de un momento a otro y cuando ya estaban al borde del abismo no encontraron salidas a la crisis que se les presentaba.

Un proceso de calidad debe estar ligado a la optimización de procesos organizacionales, acceso a la información de la empresa sin ocultar ninguna base de datos, la cultura organizacional es la parte más importante ya que con esto podemos crear una caracterización precisa de la empresa, con la implementación de esto podemos llegar a determinar qué proceso es obsoleto de la operación realizada y se puede eliminar del proceso ahorrando tiempo y mejores resultados.

Algunas empresas que han tenido que afrontar cambios tecnológicos actualmente, son aquellas que tenían sus bases de datos de forma física, en grandes depósitos o almacenes en los cuales colocaban todos sus archivos, al momento que comenzó la modernización de los procesos las entidades tuvieron que digitalizar todo para evitar problemas legales como lo podía llegar a ser las multas por contaminación ambiental y ahorra en cantidad de empleados desarrollando actividades que son innecesarias con estas nuevas alternativas de trabajo; Esto no quiere decir que debemos salir del personal que generaba la labor sino que esa persona puede ocupar otro espacio en la compañía y que su productividad puede ayudar a que otros procesos mejoren.

Para poder tener buenos resultados de estas implementaciones que en ocasiones pueden llegar a ser muy costosas, se deben evaluar cuales son los beneficios de estos cambios y si la mejora será solo en el sector aplicado o se puede ver afectados otros procesos dentro de las compañías logrando satisfacer las necesidades que proponen diariamente los clientes y lograr ser siempre los primeros dentro del mercado.

8.4. RELACIONAR LOS CONCEPTOS DE CALIDAD E INNOVACIÓN EN UNA EMPRESA COMPETITIVA.

Cuando una organización desea ser más competitiva y se ve reflejado que uno de los procesos tiene falencias en su desarrollo es necesario realizar un análisis de situación en el cual se evalúen los procesos que están generando falencias en el buen desarrollo de las actividades; es allí cuando la mesa de trabajo requiere una análisis detallado de los procesos para determinar las posibles soluciones viables que puede asumir la organización y de esta manera poder ser una empresa líder en

el sector. Las mejores propuestas son procesos de innovación que generan una mejora continua a largo plazo en las organizaciones, estas a su vez son susceptibles a afrontar cambios, algunos de estos cambios pueden ser ejecutados como parte de renovación de tecnologías, pero también puede ser un cambio de aprendizaje por parte de los implicados en la labor o de cambio cultural para la entidad en general.

Un cambio como parte cultural hace que toda una organización fomente las actividades de reconocimiento de los procesos y que se familiaricen con las actividades que desarrolla cada persona en su sitio de trabajo logrando que la compañía se involucre más en los procesos y así poderse apoyar cuando alguno de los operarios o servidores lo requieran.

Para una compañía es importante el desarrollo de las propuestas de innovación con generación de cambios dentro de las organizaciones, ya que esto logra una mejor posición competitiva con su competencia directa y hace que la empresa comience a reconocer cuales son los requerimientos de sus clientes y como puede llegar a crear necesidades para poder ofrecerles un producto viable que tenga alta demanda por sus compradores.

Las ventajas competitivas con las entidades que tienen el mismo nicho de mercado hacen que las antiguas compañías caigan en procesos de innovación ya que tienen que mantenerse reinventándose para poder seguir a la vanguardia con su clientela y nunca perder cual es el fundamento de la empresa, cuando un producto es entregado a las manos del comprador con los estándares de calidad establecidos, logra credibilidad y fuerza al momento de competir con otras entidades; La antigüedad de distintas marcas hacen que la gente no quiera cambiar su producto porque conocen plenamente cuáles son sus características y que beneficios pueden obtener por comprar de sus productos, punto de ventaja que tienen este tipo de compañías, las nuevas empresas necesitan darse a conocer y posicionar los elementos producidos rápidamente para generar aceptación.

Finalmente, los procesos de innovación y calidad en la formación directiva siempre van de la mano con los aspectos de competitividad en los nichos de mercado, siempre que se elabore una situación para generar procesos de innovación, se pretende llegar a que en un futuro se reflejen resultados de los cambios realizados y que generen alivios económicos y de marketing para mantener las entidades siendo las numero uno en la locación de trabajo.

9. ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

La investigación realizada puede demostrar que la relación de los términos de innovación y calidad siempre están de la mano, son procesos que siempre van a estar aliados para generar mejores alternativas y puestas en marcha dentro de las organizaciones de la manera correcta, puede generar excelentes beneficios para una empresa, no solo en el momento que se realice la retroalimentación de los proyectos, sino también se pueden generar cambios que se verán al futuro de las compañías y que le otorgaran un plus a las entidades para que se genere nuevo conocimiento a partir de las investigaciones realizadas en su debido momento.

Las empresas no deben esperar las ultimas instancias para comenzar un proceso de cambio e innovación, estos procesos deben ser tomados con calma no para saciar las necesidades urgentes de una emergencia dentro de las compañías, cuando un proceso de innovación se lleva a cabo bajo los parámetros establecidos no tendrá quiebres en la estructura de solución desarrollada, antes encontrara beneficios de culturización organizacional, el cual le genera apropiación de la empresa a todos los que la componen.

La formación directiva debe estar con la mente abierta para recibir observaciones acerca de los procesos que ya se tienen en la entidad, pero nunca debe cerrar las puertas a un cambio, es de entender que no todos los cambios pueden ser del agrado de todo el personal, pero si se maneja una capacitación de la nueva ruta hacia la que se va a llevar a cabo el proceso la gente aceptara de mejor manera los cambios y no se verá como una piedra en el zapato para salir del personal que realiza los procesos.

10. CONCLUSIONES

Es contundente determinar la existencia de una relación entre unos temas de innovación y la calidad en el desarrollo de las empresas para tener una buena formación directiva, si se quiere que el proceso se lleve a cabo de la mejor manera se requiere que los dos términos se lleven de la mano, no puedo generar innovación dentro de una organización, si no se vela por que los procesos sean desarrollados con los estándares de calidad que se tienen estipulados como empresa y que así mismo son de obligatorio cumplimiento bajo los parámetros legales de la gobernación.

Para la investigación realizada se utilizaron textos de innovación y calidad aplicada en las organizaciones, con el fin de poder generar una aplicación diferente dentro de las empresas, cada proceso debe ir acompañada de altos estándares de calidad para ser siempre competitivos entre los mercados.

Se cumplió con el punto de partida de la investigación y se obtiene varias respuestas de las investigaciones realizadas por distintos autores, siendo ellos la parte fundamental para la realización de este documento sin los aportes que han generado a lo largo del tiempo no sería clara la manera de abordar los problemas en la formación directiva.

11. RECOMENDACIONES

El tema tiene diferentes variables de donde seguir generando nuevas investigaciones y así poder determinar qué cosas ayudan a que las empresas mejoren la competitividad y fomentar la innovación dentro de las organizaciones. Para mejorar este tema y poder generar mayor productividad dentro de las empresas se requiere de generar acciones de mejora continua para que se implemente una noción de cambio dentro de las organizaciones.

Puede que cada uno de los temas tratados dentro de la investigación requiera de una mejor profundización para que se genere mejor aplicabilidad de los conceptos dentro de la empresa y así poder ser más efectivos los procesos de optimización.

BIBLIOGRAFÍA

AFUAH, Allan y DIAZ, Daniel Rey. La dinámica de la innovación organizacional: El nuevo concepto para lograr ventajas competitivas y rentabilidad. México: Oxford University Press, 2000. ISBN 9789706134462.

AGUILERA CASTRO, Adriana y PUERTO BECERRA, Doria patricia. Crecimiento empresarial basado en la responsabilidad social. En: pensamiento & gestión. [SCIELO]. Barranquilla. Fecha Enero- julio _ Nro.32. 2012, p. 1-26. ISSN 1657-6276. [Consultado 21 marzo 2019]. Disponible en http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S1657-62762012000100002&script=sci_arttext&tlng=en

ALFARO GIMÉNEZ, Josep y PINA MASSACHS, Montserrat. Empresa y Administración. Innovación empresarial. 1· Ed. Mc Graw Hill, 2018, p. 30 - 45. Disponible en: <https://www.mheducation.es/bcv/guide/capitulo/8448614224.pdf>

ÁLVAREZ VENEGAS, Rubén, et al. Enfoques de innovación en las organizaciones. Gestión de la innovación y gestión de la mejora. 1. ed. ÁLVAREZ VENEGAS, Rubén. México.. Centro de producción editorial, 2015, p.17. ISBN978-607-96415-2-8. Disponible en: <https://dpiuninter.files.wordpress.com/2015/03/enfoques-de-innovación-en-las-organizaciones>

ARRAUT CAMARGO, Luis Carlos. La innovación de tipo organizacional en las empresas manufactureras de Cartagena de Indias. Semestre Económico. [Scielo]. Medellín. Fecha Julio-diciembre_vol.11. No. 22. 2008. p 185-203.ISSN 0120-6346[Consultado 10 marzo 2019]. Archivo PDF. Disponible en <http://www.scielo.org.co/pdf/seec/v11n22/v11n22a9.pdf>

BERNAL CICUA, Luis Carlos. Formación integral directiva [Repositorio digital]. Trabajo de grado. Especialista en Gerencia de Talento Humano. Fundación universidad de América. Facultad de Educación permanente y avanzada. Bogotá D.C. 2018.p.23. [Consultado 18 marzo 2019]. Archivo PDF. Disponible en: <https://repository.uamerica.edu.co/bitstream/20.500.11839/6884/1/3122718-2018-II-GTH.pdf>

CALLIERA, Maura y L'ASTORINA, Alba. The role of research, communication, and education for a sustainable use of pesticides.. Chapter four, Italia..2018. P.109-132.

CAMARGO, María Fernanda, et. al. La innovación como estrategia de éxito para lograr Competitividad y crecimiento alquería. [Repositorio digital]. Trabajo de grado. Especialización en Gerencia de Recursos Humanos. Universidad Jorge Tadeo Lozano. Facultad de Ciencias Económicas – administrativas. Bogotá. 2011. [Consultado 10 enero 2019]. Archivo PDF. Disponible en:

<https://expeditiorepositorio.utadeo.edu.co/bitstream/handle/20.500.12010/1618/T186.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

[ANONYMOUS]. ¿Cómo transformar la cultura organizacional para incrementar los resultados de negocio? s.l, sec. Publicaciones. s.f [Consultado el mayo 8,2019]. Disponible en: http://www.gestionhumana.com/gh4/bancoconocimiento/t/transformacion_cultural/transformacion_cultural.asp

EISENSTAT, Russell; SPECTOR, Bert y BEER, Michael. Why change programs don't produce change. Harvard Business Review. Grouard y F. Meston, Reingeniería del cambio. México, D.F.: Alfaomega.

ESCUELA EMPRENDEDORES, Alianzas estratégicas, Que son y cómo puede beneficiarme [Sitio web], Bogotá. D.C. CO. sec. Publicaciones. s.f. [Consultado: 3 mayo 2020]. Disponible en: <https://escuela-emprendedores.alegra.com/talento-humano/alianzas-estrategicas-que-son-y-como-pueden-beneficiarme/>.

FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, ECONOMICAS Y ADMINISTRATIVAS, La auditoría en la contabilidad, [Sitio web]. Valle del cauca. CO. Sec. Publicaciones.1966 [Consultado: 3 mayo 2020] Disponible en: <http://fccea.unicauca.edu.co/old/tgarf/tgarf.html#tgarfpa1.html>.

FERRELL, O.C, et.al. Introducción a los negocios en un mundo cambiante.. Organización, trabajo en equipo y comunicación. 7. ed. Mc Graw Hill. 2004, p.236. México: McGraw-Hill Interamericana Editores, 2004. ISBN 978-0-07-351172-6

FERDINAND, Bob. Management training needs analysis. ind and commercial training. Vol. 20, Nro.5. 1988, p.27-31. ISSN 0019-7858[Consultado 20 mayo 2019]. Archivo PDF. Disponible en <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/eb004113/full/HTML>

FERNÁNDEZ DÍAZ, Ma José. La innovación como factor de calidad en las organizaciones educativas (innovation as a quality factor in educational Organisations). En: educación xx1. Jan 1, vol. 8, no. 8, p. 67-86

FLÓREZ NOVOA, diego Ernesto. Implementación de un sistema de gestión de la calidad según la norma NTC ISO 9001: 2000 para la empresa clásicos & contemporáneos. Bogotá, d. C: fundación universidad de américa, 2008.

FONTALVO HERRERA, Tomás. La innovación para la generación de valor en los procesos de calidad. [Google Académico]. Barranquilla. Enero.Nro.14. 2013, p.95. ISSN 1909-2458. [Consultado el 19 mayo 2019]. Archivo PDF. Disponible en <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/5980488.pdf>.

GALVIS SÁNCHEZ, Sandra Lorena; GARCÍA AGUDELO, Jully Alexandra and Huertas, Germán. Implementación de un sistema de gestión de la calidad en el hotel de la Ville. S.a. Bogotá, D.C.: fundación universidad de américa, 2011.

GONZÁLEZ-CAMPO, Carlos Hernán, et.al. Cambio institucional y organizacional en el sector financiero colombiano 1990-2010. Revista UNAL. [SCIELO]. Cali. Vol.24. Nro.54. 2014, p.41. ISSN 2248-6968. [Consultado 21 marzo 2019]. Disponible en: <<https://revistas.unal.edu.co/index.php/innovar/article/view/46428>>.

GROUARD, Benoit. y MESTON, Francis. Reingeniería del cambio: Diez claves para transformar la empresa. España. Barcelona: Marcombo, D.L. p.233. 1996. ISBN 84-267-1003-4. Disponible en <https://dialnet.unirioja.es/servlet/libro?codigo=174828>.

HODGE, Billy j., et al. Teoría de la organización: un enfoque estratégico. 6. ed. Madrid: Pearson educación; Prentice hall, 2003. ISBN 9788420557922. [Consultado 324 mayo 2019]

INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TÉCNICAS Y CERTIFICACIÓN. Sistemas de gestión de calidad [Versión digital]. Requisitos, NTC-ISO 9001. Bogotá D.C.: El Instituto. 2015. 33 p. Disponible en: <https://www.agencomex.com/pdf/ISO-9001-2015.pdf>.

MARTÍNEZ, Santa María.; CHARTERINA ABANDO,j. y ARAUJO DE LA MATA, a. Un modelo causal de competitividad empresarial planteado desde la vbr: capacidades directivas, de innovación, marketing y calidad. 2010. 165-188

REAL ACADEMIA ESPAÑOLA: *Diccionario de la lengua española* [Sitio web], España. sec. Diccionario 2014, 23.ª ed. [Consultado: 28 marzo 2020]. Disponible en: <https://dle.rae.es>.

SANDOVAL DUQUE, José Luis. Estudios Gerenciales...Los procesos de cambio organizacional y la generación de valor. En: Revista Iberoamericana. [SCIELO]. Bogotá. Octubre-Diciembre _ Vol.33. Nro.145. 2017, p. 162–171. [Consultado 21 marzo 2019]. Archivo PDF. Disponible en <https://reader.elsevier.com/reader/sd/pii/S0123592314001156?token=5486DF50E69242238E0C14059D2B9E2733CDF06BC373753E6357C5CF3F00A52B21D57C14EE8E7F195A98A860E34DFC09>.

SCHERMERHORN, John r., jr; HUNT, James g. y OSBORN, Richard. Comportamiento organizacional. México: Limusa; grupo noriega editores, 2004.

VON KROGH, Georg, et al. Facilitar la creación del conocimiento: cómo desentrañar el misterio del conocimiento tácito y liberar el poder de la innovación. México: Oxford University Press, 2001.

ZAPATA GÓMEZ, amparo y SARACHE CASTRO, William Ariel. Calidad y responsabilidad social empresarial: un modelo de causalidad. En: dyna. Febrero,.Vol. 80, Nro.177, p.31-39.