

**INNOVACIÓN Y CALIDAD EN LA FORMACIÓN DIRECTIVA**

**NATHALIE JIMÉNEZ ROJAS**

**FUNDACIÓN UNIVERSIDAD DE AMÉRICA  
FACULTAD DE EDUCACIÓN PERMANENTE Y AVANZADA  
ESPECIALIZACIÓN EN GERENCIA DE TALENTO HUMANO  
BOGOTÁ D.C.  
2019**

**INNOVACIÓN Y CALIDAD EN FORMACIÓN DIRECTIVA**

**NATHALIE JIMÉNEZ ROJAS**

**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 DE TALENTO HUMANO  
BOGOTÁ D.C  
2019**

## NOTA DE ACEPTACIÓN

---

---

---

---

---

Firma Director Especialización

---

Firma Calificador

Bogotá, D.C. agosto de 2019

## **DIRECTIVAS DE LA UNIVERSIDAD**

Presidente de la Universidad y Rector del Claustro

Dr. Mario Posada García Peña

Vicerrectora Académica y de Posgrados

Dra. Ana Josefa Herrera Vargas

Vicerrector de Desarrollo y Recursos Humanos

Dr. Luis Jaime Posada García Peña

Decano Facultad de Educación Permanente y Avanzada

Dr. Luis Fernando Romero Suárez

Director de la Especialización en Gerencia del Talento Humano

Dra. María Margarita Romero Archbolt

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 trabajo de grado quiero dedicarlo a las mujeres más importantes de mi vida, mi mamá Eddy Rojas que fue mi apoyo económico y emocional, gracias a ella a sus oraciones, consejos y palabras de aliento puedo cumplir una meta más, porque me ha enseñado el camino correcto por el cual debo andar, a mi hermana Carolina Jiménez, que es mi mayor motivación y mi ejemplo a seguir ya que me enseñó a ser fuerte, a nunca rendirme, a luchar por lo que quiero, a tener mis metas claras y me ha demostrado que cumplir los sueños si es posible.

## **AGRADECIMIENTOS**

Este trabajo fue realizado bajo el control de la Dra. María Eugenia Camacho Villa, a la cual me gustaría agradecer por su comprensión y tiempo dedicado con el fin de tener un trabajo exitoso, gracias por escucharme y darme los mejores consejos (lo siento, perdón, te amo y gracias) para ser una mejor persona.

Quiero agradecer a Dios por la salud que tengo, por la sabiduría y fortaleza que me dio para hacer de esta especialización una meta más cumplida en mi vida profesional.

Gracias a mis padres y mis hermanos quienes me motivaron y apoyaron para la postulación de esta especialización, por su apoyo económico que en algunas ocasiones fue con dificultad pero ellos lo resolvían de alguna manera, gracias porque siempre han querido lo mejor para mí.

Asimismo a mis profesores los cuales aprendí mucho y me llevo los mejores recuerdos y enseñanzas de cada uno de ellos, son excelentes profesionales con grandes virtudes de las cuales espero tener en mi vida laboral.

A mis compañeros con los cuales iniciamos este sueño fue un grupo maravilloso gracias por sus risas, alegrías y discusiones que se solucionaron con el fin de hacer un buen trabajo en equipo.

Por ultimo agradezco a mi novio por su compañía en este proceso por sus palabras de motivación y su visión hacia un futuro con éxito.

## CONTENIDO

	pág.
INTRODUCCIÓN	12
OBJETIVOS	14
1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	15
2 JUSTIFICACIÓN	16
3. ANTECEDENTES	18
4. DELIMITACIÓN	19
5. MARCO TEÓRICO	20
5.1 LA ESTRUCTURA DE LA INNOVACIÓN EMPRESARIAL.	21
5.2 CALIDAD EMPRESARIAL	22
6. DISEÑO METODOLÓGICO	25
7. LA FORMACIÓN Y HABILIDADES DE LOS DIRECTIVOS INFLUYEN EN LA INNOVACIÓN DE LA EMPRESA.	26
8. FACTORES INFLUYENTES DE LOS TRABAJADORES PARA EL ÉXITO ORGANIZACIONAL.	28
9. INCORPORACIÓN DE LA INNOVACIÓN EN EL DESARROLLO DE UN PROCESO DE CALIDAD EN UNA ORGANIZACIÓN.	29
10. CONCLUSIONES	31
BIBLIOGRAFÍA	32

## GLOSARIO

**LIDERAZGO:** según Bonifaz<sup>1</sup> el concepto de liderazgo es la capacidad que tiene una persona para influir y generar confianza en una persona o en un grupo de personas llevándolas a cumplir un objetivo o meta específica formando un pensamiento estratégico.

**PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA:** Para Roncancio<sup>2</sup> la planificación estratégica es objeto que muestra como una organización llega a las metas propuestas, sabiendo llevar los cambios o errores que se encuentren en su camino

**ENFOQUE AL CLIENTE:** satisface las necesidades del cliente y esforzarse en superar las expectativas de los mismos

**RESULTADOS:** reporte financiera de un periodo determinado donde muestra el estado económico de la organización.

**EMPATÍA:** buenas relaciones con trabajadores y clientes, demostrándoles respeto fidelidad de servicios prestados

**PROCESOS DE NEGOCIOS:** como dice Ortiz el proceso de fortalecimiento de las empresas, implementación de estrategias y poder demostrar soportes físicos.<sup>3</sup>

**PLANEAR:** Carro Paz<sup>4</sup> afirma que planear es el análisis de actividades por resolver, verificando causas por las cuales se van a realizar.

---

<sup>1</sup> BONIFAZ, Cleopatra. Liderazgo Empresarial. [libro digital]. Mexico: Ret tercer milenio s.c. 2012. P. 37-72. ISBN. 978-607-733-098-1. [consultado 12, abril, 2019]. Archivo en PDF Disponible en: [http://www.aliat.org.mx/BibliotecasDigitales/economico\\_administrativo/Liderazgo\\_empresarial.pdf](http://www.aliat.org.mx/BibliotecasDigitales/economico_administrativo/Liderazgo_empresarial.pdf)

<sup>2</sup> RONCANCIO, Gabriel. ¿Qué es la Planeación Estratégica y para qué sirve? En: GESTIÓN PENSEMOS. [sitio web]. Bogotá D.C. CO. Sec. Publicaciones. 24, mayo, 2018. [Consultado 15, abril, 2019]. Disponible en: <https://gestion.pensemos.com/que-es-la-planeacion-estrategica-y-para-que-sirve>

<sup>3</sup> ORTIZ, Victoria Eugenia. BPM: Gestión de los procesos de negocios. En: Dinero. Fecha.: {sitio web}. Bogotá D.C.CO. sec. Negicios. [Consultado el Abril, 7,2019]. Disponible en: <http://www.dinero.com/negocios/articulo/bpmgestion-procesos-negocios/41236>

<sup>4</sup> CARRO PAZ, Roberto; GONZALES COMEZ, Daniel. Administración de las operaciones: actividades para el aprendizaje. En [libro digital]. Mar del Plata, Argentina universidad nacional de mar de la plata, 2015. ISBN 978-987-544-660-1 [consultado 13, abril, 2019]. Archivo en PDF. Disponible en <http://nulan.mdp.edu.ar/2265/1/carro.gonzalez.2015.pdf>

## RESUMEN

La innovación y la calidad de una empresa se desarrollan en gran parte por las habilidades que adquieren de los directivos con su formación, como principal objetivo de este proyecto es determinar cuáles son los fundamentos principales para llevar a una empresa a la calidad total utilizando productos y servicios con innovación, donde la formación que reciben los directivos es de gran importancia ya que sus destrezas ayudan a desarrollar habilidades en los trabajadores, teniendo en la empresa una mejora continúan donde todos los componentes de la organización pueden aportar con el fin de tener una empresa exitosa con estándares de alta calidad y el personal calificado para liderar y desarrollar las actividades necesarias para el fortalecimiento del sistema.

**Palabras claves:** innovación, calidad, habilidades directivas, formación de directivos, trabajadores, fortalecimiento del sistema, sistema organizacional, organización

## ABSTRACT

The innovation and quality of a company is developed largely by the skills acquired by managers through their training, the main objective of this project is to identify the main foundations for bringing a company to total quality using innovative products and services, where management training is of great importance as their skills help to develop skills in workers, having in the company an improvement continues where all the components of the organization can contribute in order to have a successful company with high quality standards and qualified personnel to lead and develop the activities necessary for the strengthening of the system.

**Keywords:** Innovation, Quality, Management skills, Training of managers, Workers, Strengthening of the organizational system, Organization

## INTRODUCCIÓN

La innovación es uno de los componentes fundamentales de las organizaciones por lo tanto es seguida de la sostenibilidad económica, evolución y crecimiento de una organización. Es muy importante enfocarse en los conceptos de la innovación de la mano con la calidad ya que estos dos componentes hacen que una corporación se mantenga en los mejores puestos, claramente esto depende de los directivos que a menudo se están formando y están liderando grandes empresas para llegar al éxito de con estos factores depende de cómo se lleven a cabo dichas actividades de innovación y calidad. La innovación es un factor muy importante para que una empresa tenga competitividad sostenible, además aumenta la durabilidad de la empresa, resultados han demostrado que la innovación aporta de forma positiva a los resultados empresariales. Esto se hace con el fin de mirar los productos frecuente mente teniendo en cuenta que la calidad influye en el proceso de producción en el cuales está innovando. Cabe destacar que el personal es de suprema importancia cuando los trabajadores ven que se está haciendo una nueva inversión en innovación tanto en maquinaria como en capacitaciones para que ellos aprendan de nuevas tecnologías lo cual los va a beneficiar y así adoptan actitudes y compromisos positivos para la empresa, teniendo un entorno laboral favorable para todos.

Muchas veces la innovación viene de la formación de los directivos y con esto la calidad de un ámbito laboral, ya que los directivos son los encargados de brindarles a los trabajadores sus conocimientos y así no solo los directivos tienen una formación si no también están formando a su personal, desarrollando habilidades que contribuyen satisfactoriamente a las organizaciones. Esto ayuda adaptarse al cambio de los mercados que frecuente mente están cambiando y no menos importante a sus competidores. Las empresas con la capacidad de la innovación de la formación de directivos es una inversión a gran escala esto mejora la calidad del trabajo, en el medio laboral y crece más rápidamente que una empresa no innovadora. Los cambios se producen dependiendo la necesidad del cliente y obliga a las empresas a desarrollar nuevos productos teniendo una mejora continua. Se deduce que las formaciones que recibe los directivos pueden influir en la innovación de la empresa e implica la mejora para la calidad de los productos y procesos, ya que respecto a las habilidades de los directivos y la enseñanza que se les da a los trabajadores va a tener un trabajo placido y así mismo el trabajo será de calidad requerida y exigida en la empresa.

“La habilidad de los directivos para entender y usar efectivamente los recursos de la empresa es, en sí misma un recurso valioso que tiene potencial para generar ventajas competitivas sostenibles”<sup>5</sup>.

---

<sup>5</sup> BARBA ARAGÓN, María Isabel. La habilidad de los directivos y su papel mediador entre formación e innovación. En: Revista Europea De Dirección Y Economía De La Empresa. [ScienceDirect] septiembre, 2014. vol. 23, Nro. 3, P.134. [consultado 12, abril, 2019]. Archivo en PDF Disponible en: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1019683814000092>

## **OBJETIVOS**

### **OBJETIVO GENERAL**

Determinar cuáles son los aspectos fundamentales de la innovación y calidad en la formación de directivos, para la organización.

### **OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- Investigar como la formación y las habilidades de los directivos tiene un efecto positivo sobre la innovación de la empresa.
- Analizar como la formación y las habilidades de los trabajadores influye en la innovación de una organización.
- Indagar como una empresa puede ser de calidad al incorporar innovación con la formación directiva.

## 1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Se han evidenciado en el país la inversión en actividades como de emprendimiento, desarrollo e investigación es baja comparada con otros países, no obstante se ha mantenido estancada durante algunos años ya que en el país no se innova lo suficiente porque se prefiere comprar tecnología e innovación de otros países con el fin de tener una mejor calidad en los productos o en el personal en el momento de la formación de directivos, adicional a esto en las empresas se tiene bajos niveles de inversión para la investigación con el fin de innovar en el mercado laboral o personal para los trabajadores desde directivos hasta operarios. En cuanto a la calidad sabemos que la calidad va unida a la necesidad del cliente, esto demuestra que la calidad es tan importante como la innovación y son factores que los directivos deben tener la capacidad para desarrollar sus habilidades, con los cuales se forman en cualquier medio, los directivos deben tener formación continua para que estén renovando sus capacidades para dirigir y poder llegar a formar su personal.

Al pasar el tiempo la formación de los directivos ha llegado hacer esencial para detectar el error que se esté cometiendo y poder obtener una mejora continua, donde actualmente la competencia entre mercados es gracias a la innovación que tienen, para poder obtener la satisfacción del cliente con productos de calidad. Los estándares de calidad son obligatorios para las empresas productoras por esto, los directivos como los trabajadores deben tener una formación adecuada ya que estos estándares cambian con la necesidad del cliente. Esto depende de un estándar internacional esta asado en el enfoque a proceso, por lo que es importante que los procesos desarrollados por las empresas cumplan con los estándares de calidad necesarios para que cada producto o servicio cuente con la calidad esperada.

La formación que tiene todo el personal especialmente los directivos es realmente importante ya que hace que las empresas sean prospera y tengan una evolución en un nivel más alto respecto como su competencia directa.

## 2. JUSTIFICACIÓN

La formación directiva en la innovación demuestra como los directivos tienen decisiones importantes en la formación con la innovación, es realmente importante la capacidad de los directivos para la aplicación de la calidad teniendo la innovación. Los líderes deben tener capacidades de creatividad con la capacidad de dar resultados, la innovación se ha convertido en un importante factor en el sector público con la calidad del servicio interno estos son los empleados, los departamentos con los usuarios y los proveedores que tiene participación en la producción, teniendo actitud de calidad servicio a sus compañeros de trabajo, con el fin de lograr un buen rendimiento y así presta un servicio de buena calidad.

Los líderes o directivos tienen un papel fundamental en la creación de condiciones para la aplicación de la innovación, donde los directivos deben tener una formación actualizada con habilidades creativas con la capacidad de resolver situaciones complejas esto promueve que el nivel del grupo sea superior y obtengan una alta dirección, esto hace una que los resultados sean superiores en la organización.

Para los directivos en una empresa por el cargo que desempeñan en la organización, la formación tiene un lugar muy importante para el logro integral de sus resultados. Y la innovación hace parte fundamental de la formación directiva. Para que las empresas logren adaptarse a los cambios que exige el mercado permanentemente y competir en escenarios internacionales, se requiere que los directivos posean las competencias esenciales, de nivel y de cargo como son los conocimientos, las habilidades y la experiencia profesional y laboral.

Teniendo en cuenta la definición de Innovación, podemos decir que se refiere a la capacidad de aplicar ideas, procesos y productos o servicios a la empresa. Cuando se aplican estos modelos a las empresas se obtiene la capacidad de innovar en todos y cada uno de los procesos, productos y servicios que tiene implementados la empresa como estrategia de mejora continua, calidad y internacionalizar sus productos.

En el contexto actual se puede observar toda clase de resultados, como son: empresas innovadoras, empresas de éxito, empresas que tienen alto impacto en los mercados y logran mejorar y ingresar a los mercados exigentes con productos innovadores, como resultados de la investigación y desarrollo internos que han sido llevados a cabo como políticas internas y procedimientos de acuerdo con estándares de calidad y de exigencias internacional.

La presente investigación se ha desarrollado como producto de la Monografía que constituye el Trabajo de Grado, con base en la referenciación bibliográfica, lectura de artículos de revistas y bases de datos académicas, libros especializados y documentos de comentarios expertos en la materia. De tal manera, que se logró evidenciar que la innovación y la calidad son competencias organizacionales que deben ser transmitidas en la formación directiva. Con base en los resultados podemos decir que la formación de los directivos es de esencial importancia y aplicación para la práctica de innovación en las organizaciones. Y en segundo lugar, se debe considerar que estas dos competencias claves de los cargos directivos, se requieren implementar y desarrollar como parte de la actividad de los directivos en las empresas.

### 3. ANTECEDENTES

La formación directiva tiene un gran impacto social, al hablar de innovación y calidad dos términos que son frecuentemente nombrados en la actualidad, al pasar el tiempo se ha ido cambiando la forma de pensar con el fin de innovar con estudios para formar personas capacitadas de liderar una organización.

Uno de los tipos de innovación más utilizados según Naranjo, Jiménez y Sanz<sup>6</sup> la innovación técnica es referente a la tecnología de procesos de producción o servicios y se subdividen en procesos y productos, pero la innovación administrativa involucra a los procesos de administración y gestión luego de lo anterior mente plasmado la innovación realiza cambios radicales en una organización alejándose de las practicas actuales y teniendo un nivel superior en la competitividad empresarial.

De acuerdo a Santos<sup>7</sup> habla de las empresas que se rigen por tener procesos, productos y servicios de calidad total por la necesidad del cliente o las exigencias del mercado a las evoluciones frecuentes donde se forman al pasar de los años la necesidad del cliente y en el mercadeo estrategias proactivas, los directivos buscan obtener con la innovación bajos costos de producción y productos de calidad total.

Como dice Barba<sup>8</sup> los directivos dan la calidad de las habilidades ya que los diferentes tipos de habilidades aportan características importantes desde que sean de mejor calidad que de as de la competencia.

---

<sup>6</sup> NARANJO VALENCIA, Julia C.; JIMÉNEZ JIMÉNEZ, Daniel y SANZ-VALLE, Raquel. Es la cultura organizativa un determinante de la innovación en la empresa? En: Cuadernos de economía y dirección de la empresa. [ScienceDirect] Manizales. 07, diciembre, 2011. vol. 15, No. 2, P.67. [consultado 19, abril, 2019]. Archivo en PDF Disponible en: <http://www.redalyc.org/pdf/807/80723313003.pdf>

<sup>7</sup> SANTOS VIJANDE, María Leticia; ÁLVAREZ GONZÁLEZ, Luis Ignacio. Efectos de la Gestión de Calidad Total en la transformación en la Innovación Tecnológica y Administrativa. En: Cuadernos De Economía Y Dirección De La Empresa. vol. 11, No. 37. Diciembre 2018. P. 33-65. ISSN 1138-5758 [consultado 12, abril, 2019] Archivo en PDF Disponible en: <http://www.redalyc.org/pdf/807/80703702.pdf>

<sup>8</sup> BARBA ARAGÓN. Op.Cit.,p. 130

#### 4. DELIMITACIÓN

Este proyecto contiene la investigación de como la innovación y la calidad son un factor fundamental en formación de los directivos ya que ellos son los líderes de cada organización, de ellos depende que lleguen a las empresas servicio y productos innovadores, también es importante que la formación de los directivos ayude a la formación de los trabajadores, los líderes o directivos pueden ayudar sus conocimientos y nuevas innovaciones que tiene como objetivo mejorar la calidad de los producto.

Esta investigación muestra principalmente cuando un directivo debe formarse al iniciar una formación llegan a impactar el pensamiento y esto hace que tengan un acción de cambio que los lleva a innovar con el fin de cambiar metodologías que actualmente no estén funcionando en las organizaciones este es el objetivo principal hacer que las organizaciones tengan un mejor nivel laboral y que la calidad de sus servicios sea del 100%. En calidad no implica tener altos costos por el contrario se trata de tener bajos costo y satisfacción del cliente.

Barba<sup>9</sup> afirma que Cuando un trabajador es motivado por los directivos se logran objetivos propuestos y hace logra que los trabajadores lleguen al desarrollo de innovaciones ya que cuando in empresa introduce productos o nuevos procesos en la organización se necesitan personas que sean flexibles al cambio, asuman riesgos con esto se puede motivar y estimular a trabajadores que sean innovadores.

---

<sup>9</sup> BARBA ARAGÓN. Op.Cit.,p. 130

## 5. MARCO TEÓRICO

Según el Manual de Oslo<sup>10</sup> la innovación es la mejora de un producto o la producción de un proceso nuevo, una nueva técnica de mercadeo abarcando nuevas estructuras de producción en las organizaciones y practicas mejoradas de comercio. Como se ha demostrado la innovación es supremamente importantes para una organización si se quiere llegar a al éxito, la innovación está relacionado en todos los sentidos como tecnológicos, educación o sectores administrativos con el fin de liderar el mercado.

Como indica Barba<sup>11</sup> los resultados obtenido en una empresa depende mucho de los directivos y de la formación que estos tengan dándoles un desarrollo interno en el capital humano, la formación de los trabajadores ayudan a desarrollar un mejor ambiente laboral donde se desarrollan nuevas ideas de igual forma para que sus conocimiento y habilidades mejoren esto lleva a que la empresa contenga un nivel más alto de formación, cuando un directivo tiene una formación avanzada puede ayudar a sus trabajadores a mejorar por lo tanto la calidad de sus producto y su ambiente laboral, de igual forma ascenderán para tener éxitos internos en lo laboral y externos con productos o servicios de excelente calidad que se le presten a los clientes. La formación permite el desarrollo de habilidades y conocimientos en los trabajadores esto ayudad que sus mentes se expanda y puedan obtener nuevas experiencias esto es una motivación donde los directivos demuestran a los trabajadores que son de suprema importancia en la organización dejándolos aportar ideas innovadoras que pueden ayudar al desarrollo de la empresa.

De acuerdo a Ortiz<sup>12</sup> un líder debe desarrollar la capacidad para tener un pensamiento estratégico y creatividad dándoles una facilidad a tu equipo de trabajo y esto los a crear ideas innovadoras. Las personas son las encargadas de dar ideas creativas por lo tanto es importante crear espacios donde todas estas ideas se puedan desarrollar dándole la oportunidad a los empleados que también aporten ideas innovadoras a la organización.

---

<sup>10</sup> ORGANIZACIÓN DE COPERACIÓN Y DESARROLLO ECONOMICO –OECD- Manual de Oslo: Guía para la recogía e interpretación de datos sobre innovación. En: Tecnología Nacional de México. [sitio web]. México. 3ra. Ed. 2006. P. 26-28. [Consultado, octubre, 2018]. Archivo en pdf. Disponible en: <http://www.itq.edu.mx/convocatorias/manualdeoslo.pdf>

<sup>11</sup> BARBA ARAGÓN. Op.Cit.,p. 131

<sup>12</sup> ORTIZ DE MURUA, Julen. La innovación comienza por la directiva - el Economista.es. [sitio web]. Madrid. ES. Sec. Noticias. [Consultado Marzo, 17, 2019]. Disponible en: <https://www.economista.es/firmas/noticias/5490059/01/14/La-innovacion-comienza-por-la-directiva.html>

## 5.1 LA ESTRUCTURA DE LA INNOVACIÓN EMPRESARIAL

La innovación en las empresas tiene un proceso fundamental con el fin de aumentar la competitividad, la eficacia y la capacidad del progreso.

Según Baena la guía para la evaluación de la gestión de la innovación empresarial este modelo se compone de siete criterios en los cuales los dos primero es primordial tener una cultura innovadora para que aporte a la organización actividades de innovación, en cuanto a los procesos que hace la organización y los servicios que presta. El último criterio desarrolla las actividades, que desarrollan los procesos, productos o servicios y aumenta la cultura de innovación y estrategia de contener una mejora continua.<sup>13</sup> Cada criterio desarrolla varios criterios los cuales son fundamentales para las organizaciones para una evolución pertinente y una guía de elaboración.

Cuadro 1. Criterios y subcriterios

<b>Criterio</b>	<b>Desarrollo</b>	<b>Subcriterio</b>
Estrategia y cultura de innovación.	El compromiso con la innovación parte de los directivos incorporando nuevas estrategias	Trabajo de la dirección
Gestión de los recursos.	Se registran los recursos disponibles para realizar actividades y se aseguran para cuando sean necesarios	Recursos humanos Infraestructura y recursos materiales. Conocimiento
Vigilancia del entorno.	Se analizan los entornos para verifcas los casos de éxito y fracaso con el fin de mejorar tomar decisiones y mejorar los errores obtenidos	Identificación de requerimientos y formas digitales y diferentes medios de obtención de información A través de los motores de búsqueda de información, manejo de la misma y cómo divulgarla. Establecer el valor que la información pueda demandar.
Análisis interno	Análisis en el cual se toman los factores positivos y negativos de los proyectos	Realizar investigaciones internas Identificar puntualmente las diferentes clases de problemas ,

<sup>13</sup> BAENA, Carmen; GUTIERREZ, Lourdes; GUTIERREZ, Elena; TRUJILLO, Maite. Guía para la autoevaluación de la gestión de la innovación empresarial. [google académico]. Instituto Andaluz de tecnología. 2009. P. 13. [Consultado 16, abril, 2019]. Archivo en PDF. Disponible en: <http://www.eoi.es/fdi/sites/default/files/7.%20Gu%C3%ADa%20para%20la%20autoevaluaci%C3%B3n%20de%20la%20innovaci%C3%B3n%20empresarial.pdf>

	innovadores con el fin de no cometer los mismos errores	para de esa manera poderlos convertir en oportunidades para la organización.
--	---	--

Cuadro 1. (Continuación)

Generación y selección de ideas	Información interna y externa con el fin de tomar ideas y desarrollar nuevos productos, procesos o servicios	Producir ideas innovadoras Escoger las ideas que generen innovación.
Gestión de los proyectos de innovación	Realizar mecanismos para que los proyectos se cumplan y las expectativas se cumplan como inicialmente fueron planteadas	Realizar la planeación de los proyectos, como hacer seguimiento y control de los mismos. Tener mecanismos para la verificación y validación de resultados.
Resultados de la innovación	Los resultados obtenidos con el fin de mejorar la calidad de los productos, los indicadores demostraran el avance de las organización servicios o productos prestados	Realizar el diseño y elaboración de Indicadores para Gestión de Innovación. Indicadores que permitan impulsar y generar factores de cambio e innovación.

Nota: la información contenida en el cuadro pertenece BAENA, Carmen; GUTIERREZ, Lourdes; GUTIERREZ, Elena; TRUJILLO, Maite. Guía para la autoevaluación de la gestión de la innovación empresarial. [ScienceDirect]. Instituto andaluz de tecnología. 2009. P. 13. [Consultado 16, abril, 2019]. Archivo en PDF. Disponible en: <http://www.eoi.es/fdi/sites/default/files/7.%20Gu%C3%ADa%20para%20la%20autoevaluaci%C3%B3n%20de%20la%20innovaci%C3%B3n%20empresarial.pdf>

## 5.2 CALIDAD EMPRESARIAL

La calidad cambia o aumenta dependiendo de la exigencia del cliente y de las necesidades que se tiene en una organización. Se tiene 4 técnicas las cuales se deben tener en cuenta y adaptarse a las exigencias que tengan los clientes.

TORRES GARCIA afirma que las cuatro técnicas de la calidad empresarial son<sup>14</sup>:

- **Control de calidad. 1940-1950**

<sup>14</sup> TORRES GARCIA, Mirian. Estado del arte de los sistemas de calidad y diseño de un plan de acción de calidad para departamentos de almacenaje. [google academico]. Trabajo de grado. Ingeniería de organización industrial. Universidad de Valladolid. Julio 2014. P. 36,37, 38. [consultado día 13, julio, 2019]. Archivo en PDF disponible en: <https://uvadoc.uva.es/bitstream/handle/10324/13165/TFG-I-153.pdf;jsessionid=2053E93950CAE D6123731CAEEA432AF8?sequence=1>

El control de calidad se encarga de verificar los productos y sus especificaciones de los productos y servicios con el fin de evitar los fallos y errores que se puedan tener en la producción, evitando que lleguen al cliente defectuoso.

“Para las organizaciones la calidad consiste en aumentar la inversión en técnicas y procesos que mejoren los requisitos de los productos y servicios y de esta manera que el cliente esté satisfecho. Esto supone altos costes para las empresas”<sup>15</sup>.

- **Aseguramiento de la calidad. 1960-1970**

Según lo indica Torres<sup>16</sup> en esta etapa los directivos de las organizaciones se empiezan a dar cuenta de la importancia que tiene la calidad, por la competencia que se da entre organizaciones, los lo cual se implementa un sistema de gestión como las normas ISO 9000. Con esta norma más empresas quieren garantizar que cumplen con los objetivos de calidad y da credibilidad y fiabilidad a los clientes. La calidad se convirtió en una ventaja competitiva y deja de ser una inversión de alto costo.

- **Calidad total. 1980-1990**

Torres afirma que a calidad total se define como la satisfacción del cliente y se focaliza que el cliente es lo primordial por lo tanto busca satisfacer en cuatro aspectos: calidad del producto, calidad del servicio, calidad de gestión, calidad de vida. La calidad se convierte en la preferencia de las organizaciones, principalmente la responsabilidad la tiene los directivos quien tienen que garantizar y comprometerse en implantar un sistema de mejora continua, con esto forma a los trabajadores de la organización a concientizar que se debe tener un proceso de calidad con el fin de prestar un servicio de calidad total.

“Los trabajadores son conscientes del papel que juegan en la empresa y de la importancia de la calidad y por ello nace el concepto en las empresas del autocontrol, son los propios trabajadores los que mejor conocen los procesos de fabricación y deben utilizar estos conocimientos para emplean las técnicas de control y mejora”<sup>17</sup>.

- **Experiencia empresarial. 2000-2010**

Esta etapa Torres<sup>18</sup> define la satisfacción al cliente donde se refleja el bienestar empresarial y el poder económico. En este modelo se tratan de incorporar ideas japonesas donde se peritan reducir los costos sin perder la calidad que se tiene en

---

<sup>15</sup> *Ibíd.*,p.36

<sup>16</sup> *Ibíd.*,p.37

<sup>17</sup> *Ibíd.*,p.37

<sup>18</sup> *Ibíd.*,p.38

el mercado. Los recursos humanos y la innovación empresarial demuestran que los resultados empresariales pueden manifestar ventajas y desventajas competitivas por lo tanto la mejor manera la innovar son los recursos humanos, la capacidad expresada en un sistema laboral de alto rendimiento; y la orientación estratégica hacia la innovación

Según Perdomo,<sup>19</sup> en cuanto a los recursos humanos enfocados en la calidad se consideran que los principios más importantes con respecto a la calidad total son: la formación de directivos, el trabajo en equipo y la motivación con el fin de obtener la satisfacción del cliente, correctamente y llevando a las organizaciones hacer empresas líderes en el mercado destacándose por innovación de servicios y productos de calidad.

---

<sup>19</sup> PERDOMO, Jesús; HEREDIA, Oswaldo; VALENCIA, Carlos; GONZALEZ, Javier y GALENDE, Jesús. La gestión de recursos humanos enfocada en la calidad total y la innovación. Pontificia Universidad Javeriana. [consultado 12, abril, 2019]. Archivo en PDF disponible en: [https://cea.javeriana.edu.co/documents/153049/2786252/Vol.11\\_4\\_2011.pdf/22205f4e-9d9e-49ce-8a97-49d1978bc484](https://cea.javeriana.edu.co/documents/153049/2786252/Vol.11_4_2011.pdf/22205f4e-9d9e-49ce-8a97-49d1978bc484)

## 5. DISEÑO METODOLÓGICO

Para realizar este trabajo se utilizaron artículos de diferentes revistas los cuales se buscaron por medio de la herramienta de la universidad americana con el nombre de ScienceDirect. En el cual encontramos el tema respectivo de la innovación empresarial y cómo afecta la calidad de las empresas de igual forma de tener una formación con los directivos para que los puedan dar a sus trabajadores y tener un mejor ambiente laboral, también nos basamos en el manual de Oslo el cual nos indica cómo ha crecido la innovación empresarial y la importancia que tiene.

Esta búsqueda se hace inicialmente en la innovación empresarial y la formación de los directivos para tener un cambio en la calidad tanto en trabajadores y así mismo en el producto deseado. Luego se realiza un análisis de los artículos encontrados donde documenta las habilidades que se deben tener para llevar a cabo cada proyecto teniendo en cuenta la respectiva tesis “la innovación para tener una buena calidad empresarial” por lo cual se escogen los que tienen mayor relevancia.

Las referencias bibliográficas son libros y artículos en su gran mayoría. Toda esta información es enfocada en innovación, formación y habilidades de los directivos, la formación que reciben los directivos tiene un efecto positivo sobre la innovación de la empresa.

## 6. LA FORMACIÓN Y HABILIDADES DE LOS DIRECTIVOS INFLUYEN EN LA INNOVACIÓN DE LA EMPRESA.

Barba asegura que la formación de los directivos se obtiene por el conocimiento, experiencias que se adquieren en diferentes procesos.<sup>20</sup> La habilidad de un directivo según Mahoney<sup>21</sup> es la capacidad que tiene un equipo directivo para crear y aumentar ventajas competitivas en un entorno empresarial.

Barba<sup>22</sup> afirma que se pueden adquirir la formación de los directivos de dos formas diferentes. La primera es la experiencia que obtienen en el sector que se viene trabajando utilizando las ventajas y desventajas que se vayan teniendo ya sean para mejorar o para no volverlas a cometer el directivo está alcanzando habilidades que solo lo puede dar la experiencia en el argumento industrial y las estrategias de la empresa, de los productos y tareas, pero también muy importante es la formación para el desarrollo de directivos con productos ya sea tomando cursos, diplomados y especializaciones aprovechando los recursos que ofrecen las empresas donde también se está formando a los directivos para que pueda aportar ideas innovadoras a la organización.

Los conocimientos que aprenden los directivos son la base para la formación de una empresa de alta calidad ya que en algunas investigaciones se observado que la invocación viene de las habilidades de los directivos porque tienen el papel de administrar el impacto que se tiene en el funcionamiento de las organizaciones con el fin que generen los recursos necesarios realizar la ventajas competitivas de las organización. La formación de los directivos influye en la capacidad de innovación que le puede brindar a la organización con el fin de crear un plan de acción en el cual involucre a la innovación en una innovación constante, por esto es importante la formación que tienen los directivos ya que ellos están en cargados de tener los conocimientos necesarios para no quedarse en el pasado y por lo contrarios su empresa sea pionera en producciones, productos y servicios.

“Esta capacidad depende de un conjunto de componentes y factores que en conjunto crean un ambiente propicio para adoptar o generar innovación, entre ellos está los esfuerzos para crear nuevos productos y mejorar los procesos de

---

<sup>20</sup> BARBA ARAGÓN. Op.Cit.,p.132

<sup>21</sup> MAHONEY, Joseph. The management of resources and the resource of management. [ScienceDirect]. Junio journal of Business Research. vol. 33, Nro. 2 1995, p. 91-101. [Consultado 19, marzo, 2019]. Archivo en PDF. Disponible en: <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S014829639400060R>

<sup>22</sup> BARBA ARAGÓN. Op.Cit.,p.131

producción, la capacidad innovadora de sus trabajadores, y su capacidad de aprender”<sup>23</sup>.

Es necesario comprender las necesidades de la empresa y conocer todo el contexto de esta, los directivos deben actuar con precisión con los conocimientos adecuados con el fin de llevar a la organización a ser exitosa, eficiente e innovadora.

---

<sup>23</sup> JONG (DE), Jeroen y VERMEULEN, Patrick. Determinants of Product Innovation in Small Firms: A Comparison Across Industries. Scales Research Reports. [Google Academico] Agosto, 2004. P. 28. [consultado 18, mayo, 2019] Archivo en PDF. Disponiblen en: <https://core.ac.uk/download/pdf/7074474.pdf>

## 7. FACTORES INFLUYENTES DE LOS TRABAJADORES PARA EL ÉXITO ORGANIZACIONAL.

Los trabajadores tiene participación en la innovación de cada empresa teniendo en cuenta que son estos los que más están en el ámbito de los procesos internos y saben cuál es la falencia que se está teniendo en el proceso, cuando un trabajador está capacitado y tiene una formación proporcionada por la alta gerencia este está en capacidades de aportar buenas ideas a la empresa, con el fin de crear un ambiente laboral de calidad generando una motivación a los empleados viendo como sus ideas hacen parte del sistema y dándoles incentivos, generando una relación positiva entre los trabajadores y los directivos teniendo como resultado procesos de calidad como un ambiente de calidad en toda la organización.

Según Vlazquez<sup>24</sup> para que una empresa tenga un buen índice de productividad en la organización debe tener a tu personal capacitado. Los trabajadores necesitan estar actualizados en el área que ejercen con el fin de que las tareas que realizan se conviertan en obsoletas. Hay empresas dedicadas a incentivar a los empleados con el objetivo de ser más efectivos en sus actividades, dándoles sistemas de gestión de aprendizaje ayudando a la organización a agilizar sus procesos.

“Para que el personal mejore el nivel de productividad, es deber de la empresa brindarle el ambiente y los recursos necesarios para el desarrollo de sus tareas los cuales no sólo favorecerán a la organización, sino que también propiciarán el crecimiento profesional de los empleados, la motivación y el compromiso”<sup>25</sup>.

Brindarles a los trabajadores la oportunidad de extender sus conocimientos aportándoles formación la cual hace que los empleados mejoren sus habilidades y conocimientos ayudando a la organización en un proceso más eficiente logrando que los trabajadores se motiven a utilizar lo aprendió en su puesto de trabajo beneficiándose todo el sector abriendo nuevas experiencias con el fin que tener una empresa exitosa con ideas innovadoras aportadas por todo el personal, esto lograra que los empleados se sientan más comprometidos con su organización y orgullosos del trabajo que desempeñan.

---

<sup>24</sup> LMS o Learning Management System. Citado por VELÁZQUEZ, Marco. Cinco factores que afectan la productividad en el trabajo. entrepreneur. [sitio web]. Bogotá D.C. CO. sec. Publicaciones 5, agosto, 2016. [Consultado 06, Julio, 2019]. Disponible en: <https://www.entrepreneur.com/article/280867>

<sup>25</sup> VELÁZQUEZ, Marco. Cinco factores que afectan la productividad en el trabajo. En: Entrepreneur [sitio web]. Bogotá D.C. CO. sec. Artículos. 05, agosto, 2016. [Consultado 06, Julio 2019]. Disponible en: <https://www.entrepreneur.com/article/280867>

## 8. INCORPORACIÓN DE LA INNOVACIÓN EN EL DESARROLLO DE UN PROCESO DE CALIDAD EN UNA ORGANIZACIÓN.

Según Giménez, Jiménez y Martínez<sup>26</sup> la innovación se ha desarrollado a pasar de tiempo con el fin de tener productos que al público y clientes, en las organizaciones tengan calidad total, la calidad se puede decir que son tradiciones, normas o creencias que se tienen, que deben de tener ciertos productos y servicios. La innovación se realiza durante un proceso de evaluación donde se da un diagnóstico con el cual se puede dar una orientación a la empresa con el fin de innovar en nuevos proyectos teniendo en cuenta las necesidades de los clientes esto con el fin de tener servicios de calidad total.

“Gran parte de del éxito de la gestión de calidad en el mundo empresarial y académico se debe a que son nuevos enfoques que ayuda a la empresa a la obtención de mayores resultados con el desarrollo de procesos de mejora en todas las áreas de la empresa, el compromiso de dirección y un liderazgo activo”<sup>27</sup>.

Como lo afirma Calderon<sup>28</sup> afirma que es de gran importancia la capacidad la capacidad de organización de los directivos de la organización para innovar y adoptar nuevos modelos, con la finalidad de un desempeño superior y la capacidad para hacer posibles nuevas prácticas y cambios en la organización.

“Como beneficios de la aplicación del DO se reconocen: cambio en toda la organización, incremento en la motivación, la calidad y la productividad, mayor satisfacción laboral, mejoramiento del trabajo en equipo, mejor resolución de conflictos, mayor compromiso con los objetivos organizacionales, mayor disposición al cambio, reducción del ausentismo, menor rotación y creación de individuos y grupos de aprendizaje.”<sup>29</sup>

---

<sup>26</sup> GIMÉNEZ ESPÍN, Juan Antonio; JIMÉNEZ JIMÉNEZ, Daniel y MARTÍNEZ COSTA, Micaela. La gestión de calidad: importancia de la cultura organizativa para el desarrollo de variables intangibles. En: Revista Europea De Dirección Y Economía De La Empresa. [base académica] Julio, 2014. vol. 23, no. 3. P. 118. [consultado 1, abril, 2019]. Archivo en PDF. Disponible en: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1019683814000080>

<sup>27</sup> *Ibíd.*, p.19

<sup>28</sup> CALDERÓN HERNÁNDEZ, Gregorio; CUARTAS CASTAÑO, Juliana; ÁLVAREZ GIRALDO, Claudia Milena. Transformación organizacional y prácticas innovadoras de gestión humana. En: Innovar. Septiembre, 2019. vol. 19, no. 35. P. 160. ISSN 0121-5051. [consultado 24, Junio, 2019]. Archivo en PDF. Disponible en: <http://www.redalyc.org/pdf/818/81819026011.pdf>

<sup>29</sup> *Ibíd.*, p.61

Según Calderon<sup>30</sup> afirma que para realizar un cambio en la organización e implementar innovación empresarial se recomienda un desarrollo organizacional en el cual ofrece un proceso, cíclico e interactivo, en las cuales se tiene cinco etapas: el diagnóstico inicial, eliminación de barreras, planificación, implementación y evolución. Esta es una estrategia con el fin de tener un cambio planeado, para aumentar la eficacia y la salud para que la organización pueda seguir creciendo, beneficiando a la empresa y a sus miembros.

Para tener una cultura innovadora, la organización debe considerarse innovadora con el apoyo de alta gerencia teniendo formación de calidad para así poder prestar servicios y productos de calidad, la unión empresarial demostrara los cambios pertinentes para siempre estar entra las mejores organizaciones estando a la vanguardia tanto en innovación como en calidad total.

---

<sup>30</sup> Ibíd.,p.61

## 9. CONCLUSIONES

La gestión de calidad tiene como objetivo incitar a la cultura empresarial a la innovación, sea abierta o receptiva. Tener una cultura empresarial se lleva acabo con normas y parámetros conformados a lo largo del tiempo en las cuales se estipulan, teniendo como consecuencia afectación en el modo en que funciona la empresa. Este es el primer paso para el proceso de innovación. De esta forma se adopta una nueva cultura en cuanto a la innovación en los procesemos y productos empresariales ya que la innovación permite reconocer de modo más activo la necesidad de innovar.

La gestión de calidad se puede pensar también como el desarrollo a la innovación técnica con mayor grado de novedad a su interés para la satisfacción del cliente. De este modo, nunca se generan innovaciones malas que no surgen las cuales no saben cómo van a reaccionar el público.

Por lo tanto no hay duda que la innovación es una pieza clave para los grupos empresariales y para las pequeñas y medianas empresas que son la forma de que estas puedan tener un crecimiento ejemplar. Es de mayor relevancia hoy que la innovación y la calidad tengan un lugar preponderante en el crecimiento económico debido a la globalización de la economía y al desarrollo social que cada vez se destaca de una manera universal.

En conclusión podemos decir que las investigaciones y estudios sobre el tema de la formación directiva demuestran que estas dos competencias: innovación y calidad son las que marcan el derrotero para la implementación de nuevas tecnologías en los mercados maduros y emergentes en cuanto al diseño, elaboración e implementación de procesos, productos, servicios y procedimientos.

Es así como el equipo de trabajo, que no solamente está constituido por directivos debe considerar la importancia de la formación que se le da a los trabajadores y que sus ideas se tengan en cuenta ya que muchas ideas de estos trabajadores son valiosas, ya que estos a pesar que no tengan la formación adecuada, tiene conocimiento y aprenden fácil que mejor que utilizar las habilidades de los directivos para que apoyen a sus trabajadores y así poder una mejora continua y fomenta la innovación por lo tanto la innovación y la calidad van unidas de la mano y se complementa para tener una mejora continua.

## BIBLIOGRAFÍA

BAENA, Carmen; GUTIERREZ, Lourdes; GUTIERREZ, Elena; TRUJILLO, Maite. Guía para la autoevaluación de la gestión de la innovación empresarial. [Google Académico]. Instituto andaluz de tecnología. 2009. P. 13. [Consultado 16, abril, 2019]. Archivo en PDF. Disponible en: <http://www.eoi.es/fdi/sites/default/files/7.%20Gu%C3%ADa%20para%20la%20auto%20evaluaci%C3%B3n%20de%20la%20innovaci%C3%B3n%20empresarial.pdf>

BARBA ARAGÓN, María Isabel. La habilidad de los directivos y su papel mediador entre formación e innovación. En: Revista Europea De Dirección Y Economía De La Empresa. [ScienceDirect] septiembre, 2014. vol. 23, Nro. 3, P.134. [Consultado 12, abril, 2019]. Archivo en PDF Disponible en: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1019683814000092>

BONIFAZ, Cleopatra. Liderazgo Empresarial. [libro digital]. Mexico: Ret tercer milenio s.c. 2012. P. 37-72. ISBN. 978-607-733-098-1. [consultado 12, abril, 2019]. Archivo en PDF Disponible en: [http://www.aliat.org.mx/BibliotecasDigitales/economico\\_administrativo/Liderazgo\\_empresarial.pdf](http://www.aliat.org.mx/BibliotecasDigitales/economico_administrativo/Liderazgo_empresarial.pdf)

CALDERÓN HERNÁNDEZ, Gregorio; CUARTAS CASTAÑO, Juliana; ÁLVAREZ GIRALDO, Claudia Milena. Transformación organizacional y prácticas innovadoras de gestión humana. En: Innovar. Septiembre, 2019. vol. 19, no. 35. P. 160. ISSN 0121-5051. [Consultado 24, Junio, 2019]. Archivo en PDF. Disponible en: <http://www.redalyc.org/pdf/818/81819026011.pdf>

CARRO PAZ, Roberto; GONZALES COMEZ, Daniel. Administración de las operaciones: actividades para el aprendizaje. En [libro digital]. Mar del Plata, Argentina universidad nacional de mar de la plata, 2015. ISBN 978-987-544-660-1 [consultado 13, abril, 2019]. Archivo en PDF. Disponible en <http://nulan.mdp.edu.ar/2265/1/carro.gonzalez.2015.pdf>

JONG (DE), Jeroen y VERMEULEN, Patrick. Determinants of Product Innovation in Small Firms: A Comparison Across Industries. Scales Research Reports. [Google Academico] Agosto, 2004. P. 28. [consultado 18, mayo, 2019] Archivo en PDF. Disponible en: <https://core.ac.uk/download/pdf/7074474.pdf>.

GIMÉNEZ ESPÍN, Juan Antonio; JIMÉNEZ JIMÉNEZ, Daniel y MARTÍNEZ COSTA, Micaela. La gestión de calidad: importancia de la cultura organizativa para el desarrollo de variables intangibles. En: Revista Europea De Dirección Y Economía De La Empresa. [base académica] Julio, 2014. vol. 23, no. 3. P. 118. [Consultado 1, abril, 2019]. Archivo en PDF. Disponible en: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1019683814000080>

LMS o Learning Management System. Citado por VELÁZQUEZ, Marco. Cinco factores que afectan la productividad en el trabajo. *entrepreneur*. [sitio web]. Bogotá D.C. CO. sec. Publicaciones 5, agosto, 2016. [Consultado 06, Julio, 2019]. Disponible en: <https://www.entrepreneur.com/article/280867>

MAHONEY, Joseph. The management of resources and the resource of management. [ScienceDirect]. *Junio journal of Business Research*. vol. 33, Nro. 2 1995, p. 91-101. [Consultado 19, marzo, 2019]. Archivo en PDF. Disponible en: <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/014829639400060R>

NARANJO VALENCIA, Julia C.; JIMÉNEZ JIMÉNEZ, Daniel y SANZ-VALLE, Raquel. Es la cultura organizativa un determinante de la innovación en la empresa? En: *Cuadernos de economía y dirección de la empresa*. [ScienceDirect] Manizales. 07, diciembre, 2011. vol. 15, No. 2, P.67. [Consultado 19, abril, 2019]. Archivo en PDF Disponible en: <http://www.redalyc.org/pdf/807/80723313003.pdf>

NEBRERA HERRERA, Jaime. Introducción a la calidad.  
ORTIZ, Victoria Eugenia. BPM: Gestión de los procesos de negocios. 2 DICIEMBRE. [Consultado el Apr 7, 2019]. Disponible en: <http://www.dinero.com/negocios/articulo/bpmgestion-procesos-negocios/41236>

ORGANIZACIÓN DE COOPERACIÓN Y DESARROLLO ECONOMICO –OECD- Manual de Oslo: Guía para la recogida e interpretación de datos sobre innovación. En: *Tecnología Nacional de México*. [Sitio web]. México. 3ra. Ed. 2006. P. 26-28. [Consultado, octubre, 2018]. Archivo en pdf. Disponible en: <http://www.itq.edu.mx/convocatorias/manualdeoslo.pdf>

ORTIZ DE MURUA, Julen. La innovación comienza por la directiva - el Economista.es. [sitio web]. Madrid. ES. Sec. Noticias. [Consultado Marzo, 17, 2019]. Disponible en: <https://www.economista.es/firmas/noticias/5490059/01/14/La-innovacion-comienza-por-la-directiva.html>

PERDOMO, Jesús; HEREDIA, Oswaldo; VALENCIA, Carlos; GONZALEZ, Javier y GALENDE, Jesús. La gestión de recursos humanos enfocada en la calidad total y la innovación. Pontificia Universidad Javeriana. [Consultado 12, abril, 2019]. Archivo en PDF disponible en: [https://cea.javeriana.edu.co/documents/153049/2786252/Vol.11\\_4\\_2011.pdf/22205f4e-9d9e-49ce-8a97-49d1978bc484](https://cea.javeriana.edu.co/documents/153049/2786252/Vol.11_4_2011.pdf/22205f4e-9d9e-49ce-8a97-49d1978bc484)

RONCANCIO, Gabriel. ¿Qué es la Planeación Estratégica y para qué sirve? En: *GESTIÓN PENSEMOS*. [Sitio web]. Bogotá D.C. CO. Sec. Publicaciones. 24, mayo, 2018. [Consultado 15, abril, 2019]. Disponible en: <https://gestion.pensemos.com/que-es-la-planeacion-estrategica-y-para-que-sirve>

RTIZ, Victoria Eugenia. BPM: Gestión de los procesos de negocios. En: Dinero. Fecha.: {sitio web}. Bogotá D.C.CO. sec. Negocios. [Consultado el Abril, 7,2019]. Disponible en: <http://www.dinero.com/negocios/articulo/bpmgestion-procesos-negocios/41236>

SANTOS VIJANDE, María Leticia; ÁLVAREZ GONZÁLEZ, Luis Ignacio. Efectos de la Gestión de Calidad Total en la transformación en la Innovación Tecnológica y Administrativa. En: Cuadernos De Economía Y Dirección De La Empresa. vol. 11, No. 37. Diciembre 2018. P. 33-65. ISSN 1138-5758 [consultado 12, abril, 2019] Archivo en PDF Disponible en: <http://www.redalyc.org/pdf/807/80703702.pdf> 5

TIEMPO, Casa Editorial El andMontenegro Alvaro. CRONOLOGÍA DE LA ECONOMÍA EN COLOMBIA. -07-02. [Consultado el Apr 3,2019]. Disponible en: <https://www.eltiempo.com/archivo/documento/MAM-1554586>

TORRES GARCIA, Mirian. Estado del arte de los sistemas de calidad y diseño de un plan de acción de calidad para departamentos de almacenaje. [Google Académico]. Trabajo de grado. Ingeniería de organización industrial. Universidad de Valladolid. Julio 2014. P. 36,37, 38. [Consultado día 13, julio, 2019]. Archivo en PDF disponible en: <https://uvadoc.uva.es/bitstream/handle/10324/13165/TFG-I-153.pdf;jsessionid=2053E93950CAE D6123731CAEEA432AF8?sequence=1>

VALENCIA, Carlos, *et al.* La gestión de recursos humanos enfocada en la calidad total y la innovación. 2011.

VELÁZQUEZ, Marco. Cinco factores que afectan la productividad en el trabajo. En: Entrepreneur [sitio web]. Bogotá D.C. CO. sec. Artículos..05, agosto, 2016. [Consultado 06, Julio 2019]. Disponible en: <https://www.entrepreneur.com/article/280867>