



UNIVERSIDAD
PRIVADA
DEL NORTE

FACULTAD DE NEGOCIOS

Carrera de Administración

"INNOVACIÓN Y SU EFECTO EN LA PRODUCTIVIDAD DE LAS EMPRESAS DE SERVICIOS": UNA REVISIÓN SISTEMÁTICA DE LOS ÚLTIMOS 10 AÑOS

Trabajo de investigación para optar al grado de:

Bachiller en Administración

Autora:

Beatriz Del Pilar Garcia Muñoz

Asesor:

Dra. Julia Otilia Sagastegui Cruz

Trujillo - Perú

2020

DEDICATORIA

A Dios por darme la vida, salud, las fuerzas y la oportunidad de realizar mis metas y sueños. A mis padres por su sacrificio y apoyo incondicional en toda mi vida, quienes me impulsaron a seguir el camino de la superación, especialmente a ser una persona con valores y con mucha fortaleza para seguir adelante y cumplir mi meta de ser profesional. A todos mis amigos, compañeros y profesores que me apoyaron a lo largo de la vida universitaria en momentos difíciles como buenos para terminar con éxito mi carrera.

AGRADECIMIENTO

Gracias a Dios que me protege y me cuida en todos los pasos que dé, para llegar a mis objetivos. A mis padres que están conmigo en todo momento. A mis docentes que compartieron sus conocimientos y experiencias laborales con la finalidad de que alcancemos la meta y desarrollemos nuestras habilidades en el mercado laboral y personal.

Tabla de contenido

DEDICATORIA	2
AGRADECIMIENTO	3
ÍNDICE DE TABLAS	5
ÍNDICE DE FIGURAS	6
RESUMEN	7
CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN	8
CAPÍTULO II. METODOLOGÍA	12
CAPÍTULO III. RESULTADOS	15
CAPÍTULO IV. CONCLUSIONES	25
REFERENCIAS	26

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Matriz de artículos seleccionados	16
Tabla 2 Cantidad de Bases de Datos.....	17
Tabla 3 Según el año de las publicaciones de cada artículo	18
Tabla 4 Según en el País de cada artículo.....	18

ÍNDICE DE FIGURAS

Ilustración 1 Búsqueda inicial	15
--------------------------------------	----

RESUMEN

El presente proyecto de investigación tiene la finalidad de analizar el efecto en la productividad de las empresas de servicios a través de la innovación en sus servicios. En los últimos años, debido al alto crecimiento del nivel de competitividad en todas las empresas a nivel mundial se han visto en la necesidad de poder mejorar la productividad, lo cual, en base a ello se han revisado distintas investigaciones con respecto a la competitividad organizacional desde diversas perspectivas y se ha mencionado que constituye un gran reto para proponer nuevas ideas y metodologías fáciles de implementar que permite su adecuado estudio y análisis. Por ello, en esta investigación se utilizarán métodos y técnicas de investigación, como la revisión de documentos de diferentes base de datos, la recolección de datos y su respectivo análisis de los últimos 10 años; siendo las fuentes principales, artículos científicos como Redalyc, Scielo, Proquest, Dialnet y Google académico. Finalmente se muestra los resultados obtenidos en la investigación a través de tablas y el análisis de diversas investigaciones que demuestran el efecto de la productividad cuando se invierte en innovación mejorando así los resultados y optimizando el rendimiento eficiente de los colaboradores para el éxito empresarial.

PALABRAS CLAVES: Productividad, Innovación, Competitividad,
Organizacional

CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

Hoy en día, el mundo ha tenido un cambio y un avance muy rápido, ya que, se ha visto transformado por la revolución digital y los avances en la medicina y el conocimiento humano. Por ello, muchas empresas se han visto obligados a cada vez tratar de innovar en sus productos o procesos, que les permita ser más eficiente con mayor productividad en su organización y desarrollar ventajas competitivas sostenibles en el tiempo. Según (Gálvez, García, 2012) menciona que las empresas que son innovadoras son más flexibles, se adaptan más rápido a los cambios que hay en el entorno y dan solución de manera adecuada a las necesidades cambiantes que existe en la sociedad. Debido a ello, la innovación es considerada como una variable fundamental para potenciar la productividad mejorando así los resultados y optimizando el rendimiento laboral para el éxito de las empresas.

Ante esta realidad, es importante considerar la innovación como una ventaja competitiva en todos los sectores; ya sea, manufacturera o de servicios. Además, se menciona que el ciclo completo inicia con la adquisición del conocimiento tecnológico, el hallazgo y desarrollo de un nuevo proceso productivo para finalmente obtener una alta productividad organizacional (Kato, 2019). Por otro lado, (Camino, 2017) menciona que el sector de innovación global tiene características relevantes siendo intensivos en I+D, tiendo competencia basada en la calidad y creación de nuevos productos, en exportaciones y personal altamente calificado. Asimismo, según (Arraut, 2010) y (Bronwyn, 2011) también definen la innovación como la implementación de un producto y/o servicio nuevo o mejorado y algún proceso o método organizacional novedoso.

Por otro lado, se menciona que un proceso de innovación es un método de producción o entrega (nuevo o significativamente mejorado), que incluye cambios en las técnicas,

equipos y/o software (Kijek, T., Kijek, A.; 2018). Asimismo, recientemente se ha evidenciado que la inversión y uso de las TIC permitirían a las empresas presentar cambios en los procesos de producción, la estrategia, las estructuras organizativas y sus relaciones externas (Torrent, Ficapal, 2010). Además, (Fabián, Lucio, Abis y Mora, 2014) menciona que las organizaciones de I+D tienen dentro de su misión es estar a la vanguardia de los nuevos desarrollos tecnológicos y de conocimiento, por ende, representa para las pymes una ventana a las tecnologías emergentes y un soporte tecnológico especializado.

Los aspectos de la innovación que derivan de la interacción entre clientes y proveedores están ganando terreno en todos los sectores económicos (incluidos los de servicios y manufacturero) (Tello, 2017). De esta manera, favorece el desarrollo de la empresa y del país en el que se lleva a cabo, con el fin de lograr una mayor productividad. Además los factores de mano de obra y capital han sido siempre claves en esta materia pero han dado paso a otros nuevos aspectos relacionados con la innovación (Sánchez, P., Sánchez, C., Sánchez, F., Cruz, 2014). También, Reina (2016) explica que la innovación de producto es la introducción de bienes o servicios nuevo o mejorado, en cuanto a sus características básicas o el uso al cual se destina. En cambio, las innovaciones de proceso significan cambios en los métodos de producción y distribución.

Por otro lado, Reina (2016) menciona que la productividad de los RRHH es un indicador de la eficiencia y eficacia en la organización y de la generación de productos; es decir, las capacidades del recurso humano que incorpora la experiencia, habilidades y conocimientos adquiridos en el tiempo y de esa manera ser una producción más efectiva. Es decir, un buen empoderamiento en los colaboradores se refleja en la productividad de la organización, en el buen desempeño de las tareas y en el cumplimiento de las metas y objetivos de la misma (Moreno y Espíritu, 2014). Incluso, la transformación productiva

exige capacidades tanto humanas como tecnológicas que lleven a la competitividad de los espacios productivos (Hausmann & Klinger, 2006 en Cardona, Castiblanco y Díaz, 2013).

Además, se suele mencionar que los factores tanto internos como externos de las empresas puede afectar la distribución de la productividad y por ende la competitividad organizacional (Camino, 2017). Por lo mismo, es importante incrementar la productividad con nuevas ideas o mejoras con el fin de influir en la mejora de los ingresos de los trabajadores y en la capacidad de compra de los consumidores. Por ello, se indica que la productividad es clave en el largo plazo de la riqueza y el bienestar de las naciones (Porter, 1991 en Guisado, Vila y Guisado, M., 2016). De igual forma, se considera que la adquisición de nueva tecnología implanta a las organizaciones a la incorporación de habilidades nuevas y mejores prácticas entre sus trabajadores, lo que resulta provocando un efecto positivamente sobre su productividad (Guisado et al., 2016).

Debido a ello, se puede decir que la innovación es medida para nuevos productos, procesos, cambios organizacionales e índice de tecnología (Carvalho y Macedo, 2016). Además, Solow (1957) en Rodríguez y Rochina (2015) explicaba que uno de los factores fundamentales para el crecimiento económico estaba relacionado con los cambios tecnológicos realizados en los países por parte de las empresas, y que eran conducentes a aumentos en productividad. Por ello, es importante resaltar que las empresas que se mantienen hoy en día en vigencia son las cuales implementan la innovación obteniendo ventajas competitivas.

Asimismo, es importante que la innovación se coloque como estrategia para mejorar la calidad, el precio, servicios, tecnología y hacer frente a la diferenciación en el servicio. Además, el relacionar los sistemas de calidad con la innovación permite mostrar una relación

positivamente con la calidad, y por ende, en la productividad de las empresas (Arraut, 2010). De igual forma, Sánchez et al. (2014) menciona que las innovaciones en los procesos permiten obtener mejores herramientas para llevar a cabo la actividad y favorece en la aplicación y producción de conocimiento necesario para la mejora de la productividad. Esto quiere decir que mientras las empresas se mantengan constantemente innovando como ofrecer productos, servicios, procesos y metodologías administrativas novedosas, podrán alcanzar una mayor productividad posicionarse bien en el mercado global.

Finalmente, luego de abordar la importancia y las necesidades de las empresas que necesitan mejorar su productividad y ser mucho más competitivos, se planteó la siguiente pregunta de investigación ¿Cuál es el efecto de la innovación en la productividad de una empresa de servicios? Asimismo, de la pregunta formulada se desglosa el siguiente objetivo de investigación: Analizar y observar las investigaciones dentro de los 10 últimos años que se han realizado sobre el efecto que causa la innovación en la productividad de una empresa de servicios.

Por lo que esta investigación es importante, ya que, el cambio que se ha producido en los últimos años en las estructuras económicas de los países avanzados ha comportado un creciente interés en el papel relevante de los servicios y su papel en la competitividad de las economías modernas. En este sentido, las empresas de servicios representan de una manera creciente más peso específico en las inversiones en I+D e innovación del total de los sectores, donde tradicionalmente los servicios tenían un papel secundario ante la industria. Ahora bien, no ha sido hasta recientemente, que estas dos realidades se han comenzado a trabajar con mayor profundidad de manera conjunta: la gestión de la innovación, y las empresas de servicios.

CAPÍTULO II. METODOLOGÍA

Tradicionalmente se decía que el sector de servicios era un sector que tenía poca probabilidad de desarrollar alguna actividad innovadora y que solo el sector de industrias o manufactureras eran las que producían productos novedosos. Sin embargo, hoy en día existe algunas evidencias que el sector de servicios juega un papel muy importante en el uso y generación de innovaciones, si bien es cierto resulta ser todo un reto; ya que, el servicios es intangible y por ende, no depende de mejorar un producto específicamente; sino, consiste en agregar un buen servicio directamente con el cliente, lograr su satisfacción y llamar la atención de los mismos para que vuelvan a utilizar lo que ofrecen las empresas de este sector. Por ello, este estudio tiene como objetivo analizar con la ayuda de las diferentes investigaciones realizadas en revistas científicas y/o artículos confiables y con la información del tema investigado (Innovación y productividad en empresas de servicios de los últimos 10 años).

Tipo de estudio

En esta investigación se realizó una revisión sistemática de la literatura, la cual, será exploratoria y cualitativa. Además, se utilizará como método a los trabajos de investigación que han sido seleccionados mediante las palabras claves, en diferentes bases de datos, en un rango de 10 años (2010 – 2020). Con artículos tanto nacional como internacionalmente, y entre las bases se encuentran Scielo, Redalyc, ScienceDirect, Proquest, Dialnet, entre otros, con los requisitos que sean publicaciones académicas y empresariales, caso contrario fueron descartados.

Procesos de recolección de información

En este proceso se ha encontrado diversos artículos relacionados al tema de investigación, para ello, se seleccionaron revistas indexadas de la base de datos como Redalyc (Red de Revistas Científicas de America Latina y el Caribe, España y Portugal), Scielo.org (Scientific Electronic Library Online) , Proquest, Science Direct, y Google Académico, utilizando palabras claves: Innovación/Innovation, Productividad / Productivity y Competitividad. Por lo cual, se pudo encontrar información con 20 artículos sobre el tema investigado en estas bases de datos ya mencionadas anteriormente; además, se tuvo en cuenta que los artículos encontrados estén entre los años 2010 al 2020 cuyo tema central es la innovación y la productividad.

Selección de Datos

Asimismo, para colocar los datos más relevantes de los artículos encontrados se utilizó un cuadro como base de datos, lo cual, permitió poder organizar toda la información que se recolectó en cada revista. Este cuadro estuvo compuesto por los siguientes campos donde colocamos el nombre de la revista a la que pertenecía el artículo o base de datos extraída, el título del trabajo de investigación, universidad, si componía del IMRD, autor(es), año, país, entre otros. Mediante este cuadro se pudo seleccionar los artículos con criterios de inclusión y exclusión que se mencionarán a continuación.

Criterios de inclusión y descarte

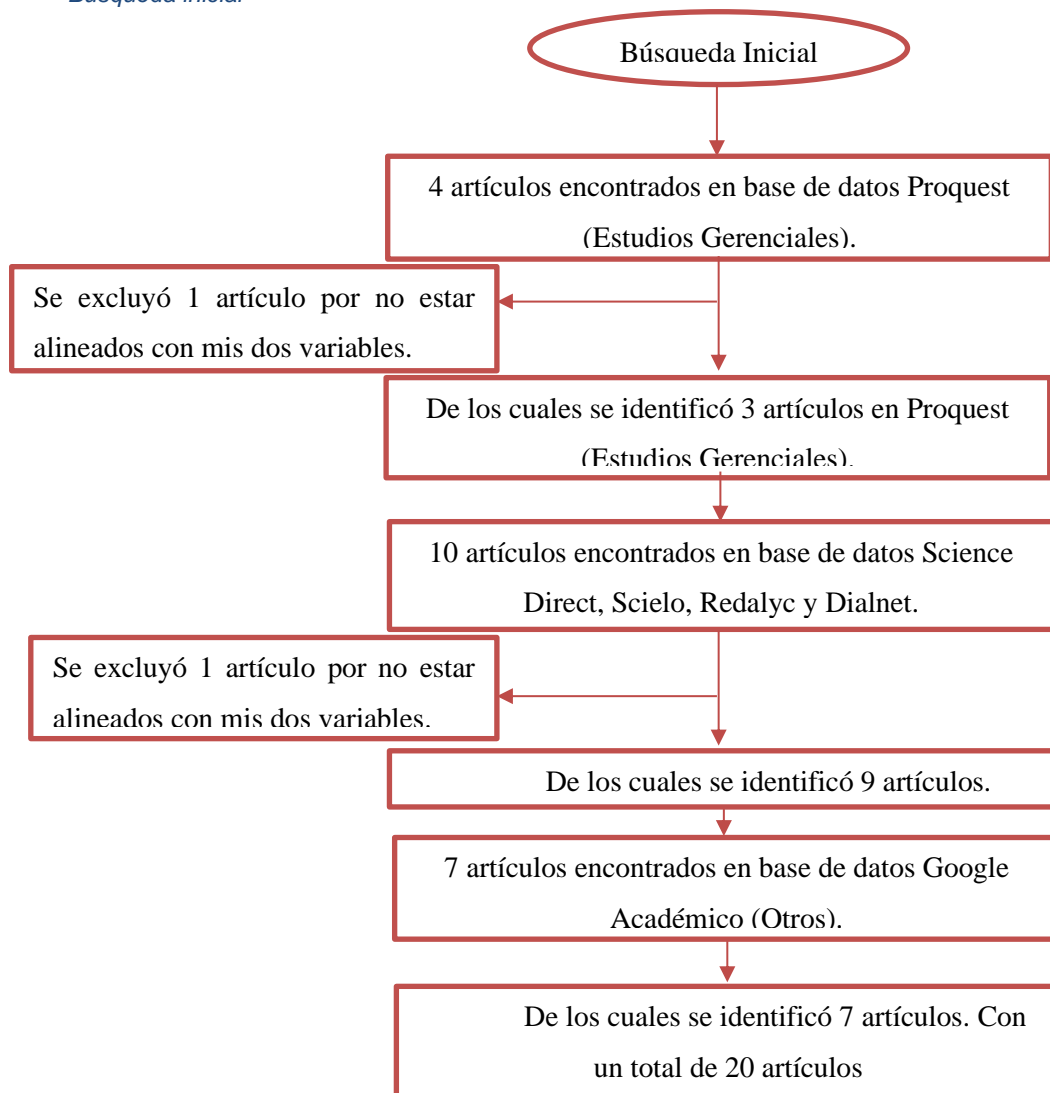
En la presente investigación se ha propuesto algunos criterios de inclusión que mientras se buscaban artículos relacionados fueron analizados tanto en el tema principal que es la innovación y su efecto en la productividad de las empresas, el idioma (español e inglés), que estén comprendidos entre los años 2010 al 2020, el estatus tenía que ser de fuentes confiables y seguros (revistas indexadas) y podrían ser nacionales o internacionales. Asimismo, al momento de seleccionar y analizar los 22 artículos que se encontraron en Redalyc, Scielo, Proquest y Google Académicos se descartaron 2 porque no tenían las dos variables relacionadas, y por ende, no podría obtener la información requerida para esta investigación.

CAPÍTULO III. RESULTADOS

En el presente artículo se encontraron 22 artículos de los cuales 2 fueron eliminados según los criterios de descarte mencionados anteriormente. Debido a ello, la unidad de análisis quedó conformada por 20 documentos, las cuales, serán utilizadas para desarrollar el tema de interés en la presente revisión sistemática de la literatura.

Ilustración 1

Búsqueda inicial



Fuente: Elaboración Propia

A continuación, en la tabla N° 1 se presentan todos los artículos seleccionados que están alineados a mi tema central y con los requisitos de inclusión.

Tabla 1

Matriz de artículos seleccionados

N°	BASE DE DATOS	TÍTULO DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN	AUTOR	AÑO
1	Proquest - Estudios Gerenciales	Productividad e innovación en pequeñas y medianas empresas	Enrique Leonardo Kato-Vidal	2019
2	Proquest - Estudios Gerenciales	Estimación de una función de producción y análisis de la productividad: el sector de innovación global en mercados locales.	Segundo Camino Mogro	2017
3	ScienceDirect - Journal of Innovation & Knowledge	Is innovation the key to solving the productivity paradox? / Revista de Innovación y Conocimiento	Tomasz Kijek, Arkadiusz Kijek	2018
4	Scielo	La gestión de calidad como innovación organizacional para la productividad en la empresa.	Luis Carlos Arraut Camargo	2010
5	Redaylc	Tic, Co-Innovación Y Productividad Empresarial: Evidencia Empírica para Cataluña y comparación Internacional de Resultados.	Torrent-Sellens, Joan; Ficapal-Cusí, Pilar	2010
6	Redaylc	Innovación, capacidad productiva, formación en el puesto de trabajo y productividad.	Guisado González, Manuel; Vila Alonso, Mercedes; Guisado Tato, Manuel	2016
7	Scielo	Innovación y Productividad Manufacturera	Pedro Sánchez-Sellero, M ^a Carmen Sánchez-Sellero, Francisco Javier Sánchez-Sellero, María Montserrat Cruz-González	2014
8	Desarrollo Gerencial	Empowerment, el Liderazgo e Innovación en Empresas de Servicios, como ventaja competitiva en medianas empresas del Municipio de Tecomán, Colima, México	Moreno Meza Rocío de Jesús, Dr. Espíritu Olmos Roberto	2014
9	Redaylc	Productividad de recursos humanos, innovación de producto y desempeño exportador:	Reina Valle, Rafael	2016
10	National Bureau of Economic Research	Innovation and productivity / Innovación y productividad	Bronwyn H. Hall	2011
11	Scielo	Estrategias de innovación y capital social en la pequeña y mediana empresa	Armando Mejía-Giraldo, Claudia Patricia Mendieta-Cardona, Mario Bravo-Castillo	2015

12	ProQuest	Innovación Empresarial: Una mirada desde la Competitividad, el Desarrollo Local y la transformación Productiva para la Internacionalización en Colombia	Marleny Cardona Acevedo, Suelen Castiblanco Moreno, Hugo Díaz Sánchez	2013
13	ScienceDirect	Innovación y productividad: evidencias empíricas en empresas industriales en Brasil	Luciana Carvalho, AnaPaula Macedo de Avellar	2016
14	Revista Cepal	Innovación y productividad en las empresas de servicios y manufactureras: el caso del Perú	Mario D. Tello	2017
15	Dialnet	Innovación y productividad en las empresas manufactureras ecuatorianas	Jorge Antonio Rodríguez Moreno, María Engracia Rochina Barrachina	2015
16	Repositorio Universidad de los Andes	Innovación y Productividad en el sector manufacturero colombiano	Daniel Gutiérrez	2015
17	Observatorio CTIE - Ministerio de Economía	Innovación, I+D y Productividad: Análisis sectorial para Chile	Carolina Calvo y César Martínez	2017
18	Doctoral Working Paper Series	TIC, innovación y productividad: evidencia de las empresas manufactureras de Europa del Este / ICT, Innovation and Productivity: Evidence from Eastern European Manufacturing Firms	SKORUPINSKA, Aleksandra; Torrent Sellens, Joan	2014
19	Journal of Productivity Analysis	Innovación y productividad en servicios empresariales intensivos en conocimiento.	Antonio Musolesi, Jean- Pierre Huiban	2010
20	Observatorio Colombiano de Ciencia y Tecnología y el Departamento Nacional de Planeación	Determinantes de la innovación y la productividad en la industria manufacturera colombiana por tamaño de firma	Nelson Fabián Villarreal, Diana Lucio Arias, Nadia Albis Salas, Henry Mora Holguín	2014

Fuente: Elaboración propia

Además, en la siguiente tabla N° 2 se presenta la cantidad de artículos de acuerdo a cada base de datos encontrados.

Tabla 2

Cantidad de Bases de Datos

Fuentes De Información	Cantidad	Porcentaje
Proquest	3	15%
ScienceDirect - Journal of Innovation& Knowledge	3	15%
Scielo	3	15%
Redalyc	3	15%
Dialnet	1	5%
Otros	7	35%
Total	20	100%

Fuente: Elaboración propia

Por consiguiente, en la tabla 3 se puede apreciar la cantidad de trabajos de acuerdo a cada año de publicación en un rango de periodo del 2010 al 2020.

Tabla 3

Según el año de las publicaciones de cada artículo

Año	N° de Trabajos	Porcentaje
2020	0	0%
2019	1	5%
2018	1	5%
2017	3	15%
2016	3	15%
2015	3	15%
2014	4	20%
2013	1	5%
2012	0	0%
2011	1	5%
2010	3	15%
Total	20	100%

Fuente: Elaboración propia

Además, se clasificó para ver la cantidad de trabajos según el País de cada artículo seleccionado, como se puede apreciar en la tabla 4.

Tabla 4

Según en el País de cada artículo

País	N° de Trabajos	Porcentaje
México	2	10%
Ecuador	2	10%
Polonia	1	5%
Colombia	5	25%
España	4	20%
Chile	2	10%
Brasil	1	5%
Italia	1	5%
EEUU	1	5%
Perú	1	5%
Total	20	100%

Fuente: Elaboración propia

Después de haber realizado una revisión documental en relación a la innovación y su efecto en la productividad, que abarcan primordialmente los últimos años (2010-2020), de la literatura publicada en algunas de las fuentes de información más prestigiosos del mundo, en las cuales, se pudo hallar la siguiente información:

Según Kijek y Kijek (2018) indicaron que luego de un análisis tuvieron como resultado que la innovación de procesos afecta positivamente la productividad laboral de las empresas, es decir, aclaran que existe una relación al momento de incluir las innovaciones de procesos sobre el vínculo entre las TIC y la productividad laboral en las organizaciones. De igual forma, (Sánchez, P., Sánchez, C., Sánchez, F., Cruz, 2014) mencionan que es importante que la productividad aumenten en un 5,4% en cada innovación de proceso que se realice dentro de las empresas; por lo que quiere decir que la innovación debe incrementarse y de esa manera favorecer la generación de conocimiento tecnológico y por ende la productividad.

Asimismo, Torrent y Ficapal (2010) menciona que al revisar y analizar la mayoría de las investigaciones captaron un efecto positivo de la inversión y el uso de las innovaciones en las TIC sobre la productividad empresarial. Además, cuando las empresas no generan nuevas innovaciones ya sea digitales o de otra manera dentro de la actividad empresarial, esto tiene como consecuencia que la productividad laboral sea bajo y no muy eficaz. Por otro lado, indican que mediante un modelo muestra que las variables que representan la innovación y el capital humano tienen un efecto indirecto sobre la productividad por el uso de las TIC (Skorupinska y Torrent, 2014).

También, Kato (2019) indica que un mayor desempeño productivo está impulsado, en primer lugar, por una ampliación del tamaño de planta (maquinaria y equipo) y, en

segundo, por inversiones en proyectos innovadores o por la implementación de nuevas tecnologías digitales. Sin embargo, esta evidencia no contradice que los esfuerzos innovadores son relevantes y rentables; sino que el no invertir en el rubro de Innovación, Desarrollo y Tecnología puede verse afectado en el ámbito de productividad muy notablemente. Por lo que, indican que la innovación radical influye positiva y significativamente sobre la productividad de las empresas (Guisado, Vila y Guisado, 2016)

De igual forma, se puede decir que existe una relación positiva entre la productividad e innovación tecnológica; ya que, dieron como resultado que la variable innovación es significativa y positiva. Lo cual, quiere decir que las empresas que pueden planificar e implementar herramientas nuevas de tecnologías en el ámbito global deben poseer un aproximado de 5.12% de productividad mucho mayor que las que no generen nuevas ideas (Camino, 2017). Además, la mayoría de los resultados de la consulta a empresarios se centran en los procesos de innovación, transferencia de tecnología y apropiación de las TIC con internacionalización, es decir, se centran en la introducción de nuevos productos, mejoras tecnológicas en el proceso de producción y la apropiación de tecnologías existentes.

Por otro lado, los resultados según (Rodriguez y Rochina, 2015) indican que las distintas medidas de productividad son altas y manifiestan que las empresas manufactureras ecuatorianas que invierten en I+D presentan mayores niveles de productividad. Además, de independientemente de la medida de productividad utilizada se obtiene una relación positiva y significativa con el gasto en I+D de las empresas. Asimismo, los resultados de Musolesi (2010) menciona que mientras que la empresa realice innovación ya sea de tipo de procesos o productos es de vital importancia, sin embargo, las variables de capacidad de absorción juegan un papel más importante para la innovación de productos que para la de procesos.

Cabe recalcar que en los insumos de innovación, se encuentra que la I + D (tanto interna como externa) y otros gastos (como maquinaria, equipo y adquisiciones de licencias) desempeñan un papel principal.

Además, se evidenciaron que existe empresas de manufacturaria que tiene una baja tecnología, sin embargo, las empresas que son exportadoras presentan mayores posibilidades de poder implementar mejor innovación tecnológica que las demás empresas dirigidas al mercado interno. En el caso de los servicios intensivos en conocimiento y los servicios tradicionales, las empresas orientadas al mercado interno y nacional parecen tener una mayor probabilidad de producir innovación no tecnológica que las empresas exportadoras y extranjeras (Tello, 2017). De igual forma, la variable exportación, que hace referencia a si el sector exporta, es significativa al 1%, lo cual afirma que los sectores que tienden a exportar son los sectores más productivos (Gutiérrez, 2015)

Por otro lado, la presencia de personal adecuado y eficaz, los mecanismos de protección estratégica, la cooperación al interior de la cadena de valor, la posibilidad de financiación pública y comercial y la capacidad de gasto en innovación son factores fundamentales para aquellas empresas pequeñas con respecto a otras; ya que ese esfuerzo que realizan dichas empresas manufactureras mejora en los procesos, productos innovadores y en la gestión de todas las empresas manufactureras colombianas. Además, cabe recalcar que existe un efecto cuya magnitud aumenta progresivamente con el tamaño de la empresa. También, indica que la innovación de producto afecta únicamente la productividad multifactorial de las empresas medianas mientras que las de proceso generan dinámicas productivas tanto en las pequeñas como en las medianas (Villareal, Arias, Salas y Holguín, 2014)

Lo cual, se puede decir que todos los criterios que se utiliza para obtener una mejor innovación generan que la productividad sea mucho más alta y significativo para las empresas con un menor tamaño frente a otras.

Por otro lado, Arraut (2010) menciona que la capacidad de una empresa para competir en los mercados depende de sus relaciones con dos fuentes de ventaja competitiva: la calidad y la innovación. Asimismo, este artículo muestra que el sistema ISO 9000 tiene un buen efecto en las empresas dentro del análisis del indicador de servicio al cliente conformado por nuevos clientes, % de reclamos y % de participación en el mercado. Además, se encontró que las variables independientes empowerment e innovación resultaron significativas para la variable dependiente ventaja competitiva, es decir, que influyen en las empresas para alcanzar la competitividad de las mismas (Moreno y Espíritu, 2014).

Asimismo, es importante mencionar que Gálvez, E., García, D. (2012) dio a conocer los resultados de distintos autores, los cuales mencionaban que la innovación de cualquier manera empresarial promueve el mejor desarrollo en las pequeñas empresas, pero cabe recalcar que indicaban que sólo la innovación en procesos estimulan una mayor productividad organizacional. Adicional a ello, indican que en el transcurso que se realicen mejoras en los procesos productivos o se adquieran nuevas tecnologías, se podrá mejorar su desempeño en las Mipymes de mediana y alta tecnología de Cali (Colombia), es decir, lograrán satisfacer a los clientes con la rapidez de adaptación a sus necesidades, renovarían la imagen, productos o servicios de la empresa, mejor rentabilidad y por último un máximo rendimiento a nivel global.

Calvo, C. y Martínez, C. (2017) mencionan que es importante reclutar personal de trabajo altamente calificado y con ideas nuevas, para que ello ayuda e inflencie en el resto de trabajadores para que sean mucho más eficientes generando aumentos en la productividad

laboral en cada empresa y por ende en todo el país. Es por ello, que se dice que al reclutar un buen número de trabajadores tendrá mejores posibilidades de poder innovar y mejorar nuevos procesos productivos, además, es importante saber que al tener una constante innovación aumenta las probabilidades de nuevamente crear nuevas ideas en un 52.8% en el agregado, pero esto mencionado es en sectores de Agricultura, pesca y Manufactura). Por lo tanto, indican que los efectos sobre el uso de procesos innovadores dependen de la cualificación de los trabajadores de forma directa (Cardona, M.; Castiblanco, S. y Díaz, H. (2013).

Es importante mencionar que al analizar las investigaciones indican que los empresarios reconocen que existen problemas en la gestión, ya que, muestra el bajo nivel de aprendizaje organizacional. Es por ello, que es necesario que el empresario pueda invertir también en capacitar a sus trabajadores con el fin de motivar y mejorar el desarrollo de la innovación. Lo cual, se puede decir que no solo es deficiente la innovación por la investigación, desarrollo y capacitación, sino también por una mala gestión de la cadena empresarial y un nivel bajo de integración vertical y horizontal (Mejía, Mendieta y Bravo, 2015). Asimismo, entre los hallazgos se encuentra la conclusión de que las innovaciones de productos afectan positivamente la productividad laboral de las empresas y conducen a que las pequeñas empresas no exportadoras se conviertan en exportadoras (Carvalho y Macedo, 2016).

Por ende, al analizar las diversas investigaciones se puede notar que existen diversos resultados con la innovación respecto a la productividad laboral, ya que, un grupo de autores dieron como resultados que al mejorar las empresas implementando innovaciones de todo tipo pero primordialmente en avances tecnológicos impulsan el desarrollo competitivo y por ende afecta positivamente el aumento de la productividad. Así como también, hacer énfasis

en planificar e invertir en innovación y desarrollo, siendo puntos clave para poder tener un mayor crecimiento en el mercado incluyendo nuevas herramientas tecnológicas y tener mejores procesos.

Por otro lado, existen algunos autores que sólo se centran en las innovaciones del sector manufacturero y en la implementación de productos que mejoren la productividad, sin embargo, otros autores mencionan el solo mejorar el producto no significa que mejoraran la productividad de la empresa, hay muchos más factores que afectan, entre ellos recalcan la importancia de poder innovar tecnológicamente. Además, no sólo sucede en el sector manufacturero, sino también en diversos sectores como servicios, si bien es cierto no en el mismo sentido que una empresa de crear nuevos productos, sino en este caso sería el mejorar procesos productivos implementando tecnología, ya que el innovar de cualquier manera empresarial mejorara el desarrollo y el crecimiento de la empresa.

Así como también, la mayoría de autores recalcan que es importante que las empresas puedan mantener y tener trabajadores que tengan mayor conocimiento y creatividad que aporten en el mejoramiento de implementar nuevas ideas, tanto en productos como en procesos. Además, de que el empresario tenga en cuenta las diversas estrategias que sirvan como motivación y alcancen una mayor eficiencia en ellos.

Por último, hay autores que mencionan que el convertir una empresa nacional en internacional sirve de ayuda para el crecimiento de mercado y es más, si dentro de su organización incluyen la exportación, tendrá un plus más para realizar un mejor desarrollo de innovación y por ende una mejor productividad.

CAPÍTULO IV. CONCLUSIONES

De acuerdo a la investigación realizada, se pudo evidenciar que las revistas como Proquest, Scielo, Redalyc, entre otras existe información relevante, ya que, se puede decir que la innovación es una pieza fundamental para poder potenciar la productividad organizacional, lo cual, implica que la generación de nuevos procesos y/o diseños de trabajos de acuerdo a la investigación y desarrollo empresarial es fundamental para la competitividad laboral. Además, de poder generar cambios en la mejora continua de gestión empresarial porque según investigadores es necesario que los empresarios puedan invertir también en capacitar a sus trabajadores con el fin de motivar y mejorar el desarrollo de la innovación.

Por lo que, la innovación no es más que el proceso de desarrollar algo nuevo, también es incluir dentro de nuestra cultura organizacional la coexistencia controlada de la mejora continua y de la innovación de tal manera de que se tendrá garantizado el camino a la competitividad y al logro de los objetivos. Además, tener una adecuada gestión en planificar e invertir en innovación y desarrollo, y de esa manera realizar estrategias para mejorar el crecimiento empresarial implementado herramientas tecnológicas y motivar en la mejora de nuevas ideas.

Por ello, es recomendable que las empresas estén innovando constantemente, ya que, la innovación es una herramienta fundamental que afecta en la productividad laboral, que junto con la tecnología, se puede implementar eficientemente en el desarrollo de la organización.

REFERENCIAS

Arraut, L. (2010). La gestión de calidad como innovación organizacional para la productividad en la empresa. En *Revista EAN*, (69) pp.20-41. Recuperado de <http://www.scielo.org.co/pdf/ean/n69/n69a03.pdf>

Camino, S. (2017). Estimación de una función de producción y análisis de la productividad: el sector de innovación global en mercados locales. En *Revista Estudios Gerenciales*, 33(145) pp.400-411. Recuperado de <https://search.proquest.com/docview/2007923515/fulltextPDF/76DC0DFC9F9B4023PQ/21?accountid=36937>

Calvo, C., Martincez, C. (2017). Innovación, I+D y Productividad: Análisis sectorial para Chile. En *Revista de Observatorio CTIE - Ministerio de Economía*. Recuperado de <http://ctie.economia.cl/wp-content/uploads/2018/01/Innovaci%C3%B3n-y-Productividad.pdf>

Carvalho, L. & Macedo, A. (2016). Innovación y productividad: evidencias empíricas en empresas industriales en Brasil. En *Revista de Administração*, 52(2) pp.134-147. Recuperado de <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0080210716308342>

Cardona, M., Castiblanco, S. & Díaz, H. (2013). Innovación Empresarial: Una mirada desde la Competitividad, el Desarrollo Local y la transformación Productiva para la Internacionalización en Colombia. En *Revista de Semestre Económico*, 16(34), pp.149-168. Recuperado de <https://search.proquest.com/docview/1695233739/fulltextPDF/76DC0DFC9F9B4023PQ/42?accountid=36937>

Galvez, E. & García, D. (2012). Impacto de la innovación sobre el rendimiento de la mipyme: un estudio empírico en Colombia. En *Revista Estudios Gerenciales*, 28 (122) pp.11-27. Recuperado de

https://www.icesi.edu.co/revistas/index.php/estudios_gerenciales/article/view/1158/pdf

Guisado, M., Vila, M. & Guisado, M. (2016). Innovación, capacidad productiva, formación en el puesto de trabajo y productividad. En *Revista de Cuadernos de Gestión*, 16(2) pp.77-92. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/2743/274345383004.pdf>

Gutiérrez, D. (2015). Innovación y Productividad en el sector manufacturero colombiano. En *Revista de Repositorio Universidad de los Andes*. Recuperado de <https://repositorio.uniandes.edu.co/bitstream/handle/1992/18341/u721910.pdf?sequence=1>

Hughes, B. (2011). Innovation and productivity. En *Revista National Bureau of Economic Research*. Recuperado de <https://www.nber.org/papers/w17178>

Kato, E. (2019). Productividad e innovación en pequeñas y medianas empresas. En *Revista Estudios Gerenciales*, 35 (150) pp.38-46. Recuperado de <https://search.proquest.com/docview/2215470469/fulltextPDF/76DC0DFC9F9B4023PQ/9?accountid=36937>

Kijek, T & Kijek, A. (2018). Is innovation the key to solving the productivity paradox? En *Revista Journal of Innovation & Knowledge*, 4(4) pp.219-225. Recuperado de <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2444569X18300179>

Mejía, A., Mendieta, C. & Bravo, M. (2015). Estrategias de innovación y capital social en la pequeña y mediana empresa. En *Revista de Ingeniería Industrial*, 26(3) pp.286-296. Recuperado de <http://scielo.sld.cu/pdf/rri/v36n3/rri06315.pdf>

Moreno, R. & Espíritu, R. (2014). Empowerment, el Liderazgo e Innovación en Empresas de Servicios, como ventaja competitiva en medianas empresas del Municipio de Tecomán, Colima, México. En *Revisya de Desarrollo Gerencial*, 6(2). Recuperado de <http://revistas.unisimon.edu.co/index.php/desarrollogerencial/article/view/468>

Musolesi, A. & Huiban, J. (2010). Innovación y productividad en servicios empresariales intensivos en conocimiento. En *Revista de Journal of Productivity Analysis*, 34 pp.63-81. Recuperado de file:///C:/Users/PC/Downloads/Musolesi_Huiban.pdf

Reina, R. (2016). Productividad de recursos humanos, innovación de producto y desempeño exportador: Una investigación empírica. En *Revista Intangiblle Capital*, 12(2), pp.619-641. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/549/54944740010.pdf>

Rodríguez, J. & Rochina, M. (2015). Innovación y productividad en las empresas manufactureras ecuatorianas. En *Revista de Cuadernos económicos de ICE*, 89 pp.107-136. Recuperado de <http://www.revistasice.com/index.php/CICE/article/view/6097/6097>

Sánchez, P., Sánchez, C., Sánchez, F., Cruz, M. (2014). Innovación y Productividad Manufacturera. En *Revista Journal of Technology Management & Innovation*, 9(3), pp.135-145. Recuperado de <https://scielo.conicyt.cl/pdf/jotmi/v9n3/art10.pdf>

Skorupinska, A. & Torrent, J. (2014). ICT, Innovation and Productivity: Evidence from Eastern European Manufacturing Firms. En *Revista de Doctoral Working Paper Series*. Recuperado de <http://in3-working-paper-series.uoc.edu/in3/en/index.php/in3-working-paper-series/article/download/n14-skorupinska-torrent-sellens/2129-7860-1-PB.pdf>

Torrent, J. & Ficapal, P. (2010). Tic, Co-Innovación Y Productividad Empresarial: Evidencia Empírica para Cataluña y comparación Internacional de Resultados. En *Revista*

de *Economía Mundial*, (26) pp.203-233. Recuperado de
<https://www.redalyc.org/pdf/866/86618030009.pdf>

Tello, M. (2017). Innovación y productividad en las empresas de servicios y manufactureras: el caso del Perú. En *Revista Cepal* (121) pp.73-92. Recuperado de
https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/41148/1/REV121_Tello.pdf

Villareal, N., Arias, D., Salas, N. & Holguín, H. (2014). Determinantes de la innovación y la productividad en la industria manufacturera colombiana por tamaño de firma. En *Revista de Observatorio Colombiano de Ciencia y Tecnología y el Departamento Nacional de Planeación*, pp.1-48. Recuperado de
<https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/Estudios%20Economicos/2015jul23-1Determinantes%20de%20la%20innovaci%C3%B3n%20y%20la%20productividad%20en%20la%20industria%20manufa.pdf>

