

Capítulo 51. La relación de la evaluación del desempeño y su efecto en la innovación: Innovación de las operaciones.

Adolfo Ramírez Román
Carlos Sangabriel Rivera

Universidad Veracruzana

<https://doi.org/10.46990/iQuatro.2023.15.5.51>

Resumen

El objetivo de la investigación es presentar los resultados de encuestas aplicados en el periodo de septiembre a octubre de 2022 en el personal administrativo y operativo, siendo la segunda parte de la investigación en servicio de protección anticorrosiva, por el cual, se tiene un área de oportunidad para el desarrollo de temas de innovación a través de la evaluación del desempeño donde predomina la postura de percepción “De acuerdo” como escala de Likert, para el desarrollo de proyectos en la innovación en puesto de trabajo.

Palabras clave

Evaluación, innovación, percepción

Introducción

Los modelos de innovación que se han desarrollado están basados en el contexto de las empresas grandes y en países desarrollados. Entonces, ¿Cómo puede la pequeña empresa mexicana prepararse para un entorno que exige la innovación? (López Salazar, 2020). La investigación permite la consolidación de la línea de investigación del área de conocimiento “gestión e innovación de las operaciones”, contribuyendo al desarrollo sostenible en un marco de derecho y cooperación del recurso humano del servicio de protección anticorrosiva, con propuestas de estrategias de integración para la evaluación del desempeño considerando los efectos en los temas de la innovación, con el desarrollo analítico de los resultados de cuestionarios y de guías en el fortalecimiento de la gestión del sector industrial. La innovación en México es una temática de reciente conocimiento en el contexto de competencia global y aun cuando se cuenta con fuentes de información y se tiene acceso a asesoría del extranjero en temas de innovación, no existe una base propia nacional de conocimiento para el desarrollo de productos, procesos y servicios innovadores (Jiménez-Valero, et al, 2012).

Entonces, “la innovación es capaz inspirar y dar acceso a altos márgenes de utilidad” (Anleu, 2018). Y con referencia al planteamiento, concierne es abandonar la inseguridad para dar paso a la curiosidad, al riesgo; y dejar de lado el conformismo en el que nuestra sociedad se ha estancado y nos impide levantar el vuelo, enfocar mejor nuestra creatividad y lograr hacer de nosotros un país que aprovecha mejor sus capacidades y recursos disponibles (López Casarín, 2018).

Con respecto a la evaluación del desempeño, es clave, la participación coherente del recurso humano y su influencia proactiva den éxito organizacional, y no sólo para determinar su beneficio económico. A pesar de su influencia en la toma de decisiones, se tiene una brecha o desconexión con los resultados generador por el personal de las áreas o disciplinas de recursos humanos con la innovación. Por el cual, la evaluación del desempeño es considerada un medio para valorar a los empleados, desarrollar sus competencias, reforzar su desempeño y distribuir recompensas (Fletcher, 2001) y se destaca cada vez más su carácter estratégico (Vázquez Inchausti, 2007).

Revisión de la Literatura

La importancia de la evaluación refleja áreas de oportunidad en el ámbito interno y externo desde la perspectiva de la capacitación con el desarrollo del conocimiento, mejora de procesos e infraestructura.

Marín-Idárraga, D. A., & Cuartas-Marín, J. C. (2018), analiza el efecto de la actividad innovadora sobre el crecimiento y el rendimiento de las Mipymes de los países de la Alianza del Pacífico (AP). Para ello realizó un estudio empírico con una muestra de 386 empresas de Chile, Colombia, México y Perú. Para verificar las relaciones planteadas se utilizan regresiones lineales múltiples por mínimos cuadrados ordinarios (MCO). Prevalce que la innovación en productos, en procesos y en gestión impacta positivamente el crecimiento del empleo y las ventas, y así mismo a las utilidades siendo especialmente relevantes para los países de la AP y pueden ayudar a los empresarios, a los gobiernos y a la academia para impulsar acciones que favorezcan la innovación de las empresas y su competitividad. Según el Manual de Oslo, se acepta que la innovación es un asunto central del crecimiento de la producción y la productividad (Alvarado, 2016). La innovación implica la utilización de un nuevo conocimiento o de una nueva combinación de conocimientos existentes (Robayo Acuña, 2016). Milles y Morris (1999, p.2 y 3) indican que la innovación es el “proceso de transformación e invención en algo que es comercialmente útil y valioso”. Se describe la innovación como un factor clave en el desempeño organizacional. Si bien la teoría estratégica ha proporcionado los referentes para comprender las relaciones entre estas dos variables, aún faltan muchos vacíos por llenar y más validación empírica, donde el objetivo de este estudio fue verificar cómo se afecta la relación entre la innovación y el desempeño ante la presencia de variables precursoras como la intensidad competitiva y el slack organizacional, aplicando un modelo de ecuaciones estructurales a una muestra de pymes bogotanas siendo una contribución relevante para la literatura y gestión estratégicas al mostrar que la intensidad competitiva y el slack, inducen la innovación, produciendo un impacto positivo en el desempeño (García-Pérez de Lema, et al, 2016).

En cuanto a las variables identificadas “la eficacia del sistema de gestión y el presupuesto de la organización”, actuarían como la parte transversal del funcionamiento organizacional con paradigmas del contexto empresarial. “En un estudio empírico del efecto de la innovación en el crecimiento y el desempeño de las Mipymes de la Alianza del Pacífico por (García-Pérez de Lema, et al, 2016), describe que la innovación ha sido ampliamente reconocida en la literatura, no solamente como uno de los recursos fundamentales para lograr mayores ventajas competitivas, sino también como una estrategia empresarial para lograr un mayor nivel de crecimiento y desempeño”. Por ejemplo, en algunas investigaciones han mostrado una relación positiva y significativa entre la innovación y el desempeño (Alegre & Chiva, 2013; Marin-Idarraga & Cuartas-Marin, 2016), y otras han mostrado una influencia negativa. Estos resultados permiten pensar en la existencia de otras variables que pueden estar afectando la relación entre la innovación y el desempeño, por lo que surge la inquietud de investigarlas en el campo de las pymes (Marín-Idárraga & Cuartas-Marín, 2017).

Generalmente, en la literatura sobre innovación ha habido dos opciones conceptuales: proponer otra noción para la realidad de las pymes o ampliar la definición de innovación. La segunda opción ha sido la habitual, dado el peso institucional del concepto de innovación, el cual ha sido objeto de un constante alargamiento y complejización para poder incluir nuevas realidades. Inicialmente, innovación fue sinónimo de cambio técnico de carácter radical (Pizzi & Ahedo, 2019).

“Debe ponerse en discusión la naturaleza y alcance de los indicadores para Ciencia – Tecnología e Innovación “CTI”; en este orden de ideas, estos indicadores tienen una fuerte orientación hacia la medición de procesos y productos, mientras que su alcance es bajo en términos de la medición de resultados e impactos”. Quizá podrá argumentarse la dificultad de medir dichos ámbitos, el tiempo que conlleva o los recursos que implica (que puede ser válido), pero lo que sí es cierto es que el sistema de medición para CTI debe procurar el reconocimiento y evaluación integral de todas sus dimensiones, y lograr trascender de la medición de los medios hacia la medición de los fines, puesto que allí se evidencia el valor real de las transformaciones generadas por las actividades de CTI (Molina-Molina, 2020).

Sin embargo, se destaca que “la necesidad de las pequeñas y medianas empresas por innovar y las limitadas prácticas de gestión humana que estas presentan hacen que surja una creciente investigación sobre cómo las características internas de la organización, enfocadas en el personal promueven que la innovación sea mayor” (Salas, 2020).

De acuerdo con el autor Pavón e Hidalgo, “la capacidad de innovar constituye un recurso más de la empresa, al igual que sus capacidades financieras, comerciales y productivas, y debe ser gestionado de una manera rigurosa y eficiente”. En el entorno económico, existen bajos niveles de inversión en innovación por parte de las empresas, insuficientes recursos humanos para la investigación y la innovación, débil institucionalidad en el Sistema Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación, ausencia de focalización en áreas estratégicas de largo plazo, y disparidades regionales en capacidades científicas y tecnológicas (DNP, 2010, p. 432).

“A veces se piensa que la innovación se dispara a partir de un momento de inspiración, o que solamente pueden hacerla algunos pocos afortunados que poseen habilidades especiales. Sin embargo, la innovación se logra obtener en muchas formas, como en servicios que se puedan ofrecer al cliente, en la forma en la que se distribuye un producto, en la manera como se relaciona con otras empresas (por ejemplo, las alianzas estratégicas) o en la forma de vender un producto o servicio”. De otra parte, la innovación no tiene que estar basada solamente en ideas novedosas, sino que también, y más frecuentemente, se da mediante la implantación de pequeñas mejoras en productos o procesos: mejora continua (Hinojosa, 2006, p. 4). “Muchas veces se fija como indicador de una empresa innovadora sus resultados finales, es decir, los nuevos productos, tal vez porque es lo que puede visualizar el consumidor o cliente de la organización. Sin embargo, no se tienen en cuenta las actividades o procesos por los que deben pasarse internamente para obtener este resultado. Por ello, la innovación debe darse como proceso debido a que abarca todas las operaciones de la empresa, es decir, que este proceso posibilita combinar las capacidades técnicas, financieras, comerciales y administrativas y permite a su vez el lanzamiento al mercado de nuevos y mejorados productos o procesos que hacen más competitivas a las firmas” (Anderson, Potocnik & Zhou, 2014).

En el artículo, “interrelación de la cultura, flexibilidad laboral, alineación estratégica, innovación y rendimiento empresarial”. Se identifican algunas limitaciones encontradas a lo largo de la investigación y que pueden ser consideradas como posibles proyectos a realizar en el futuro. Por ejemplo, utilizar indicadores cuantitativos para medir de otra manera el rendimiento de la organización, como son los índices de producción, los porcentajes de servicios prestados, la eficiencia operativa, el rendimiento financiero, el crecimiento de las ventas, entre otros más. Mientras que a nivel personales conveniente analizar los efectos en la satisfacción laboral, en la retención del capital humano y en la atraktividad del empleo y de los puestos que se puede tener por la flexibilidad. En cuanto a futuras líneas de investigación, analizar

las ventajas y desventajas de las prácticas relacionadas con la flexibilidad organizacional, así como utilizar un entorno diferente, ya sea en función de la unidad de estudio o del sector empresarial (Madero Gómez, 2015).

Por la parte de obtener datos, al medir el desempeño de la innovación con referencia a la evaluación del desempeño de la organización, influiría como métricas, la tasa de éxito global de proyectos, el porcentaje anual de ingresos por ventas por nuevos productos, el porcentaje de utilidad anual por nuevos productos, el porcentaje de proyectos que están dentro del presupuesto y el porcentaje de los proyectos que están a tiempo, el cual, dicho porcentaje que involucre un periodo de evaluación de tres años como mínimo. Dichas métricas han de medir y hacer el seguimiento del desempeño, de acuerdo con el modelo de Stage-Gate® International, el 63% de las empresas de alto desempeño emplean métricas que protege el contexto sustentable de la empresa en el tiempo, por el cual, el Modelo Stage-Gate® es un proceso de innovación específico para desarrollar nuevos productos, típicamente en industrias de manufactura como: consumo masivo, química, materiales y energía; con ejecución a través de la Integración de Modelos de Innovación en esquemas Híbridos (Agile, Lean, Stage-Gate), también, es un proceso comercial generador de valor que, cuando se aplica eficazmente, impulsa el desarrollo y el lanzamiento de un flujo constante de nuevos productos exitosos. Es considerado el “estándar de la industria” con mayor implantación (Stage-Gate International & APQC, 2016).

En la propuesta de encuesta de innovación empresarial de Paraguay, por la dirección general de estadística, encuestas y censos. Presidencia de la República, recopila información para determinar las capacidades, desempeño y obstáculos que enfrenta el sector privado en Paraguay en el ámbito de la innovación, conformado por diez apartados de recopilación de información que involucra: Datos generales, Variables de desempeño de la empresa, Recursos humanos, Estrategias innovativas, Impacto, Apropiabilidad, Vinculación y fuentes de información, Instrumentos públicos, Obstáculos para la realización de actividades innovativas, Acceso y uso de TICS (EIEP, secretaria técnica de Planificación, 2016).

También se destaca en la literatura, la encuesta mundial sobre innovación ¿Cómo influye la innovación al crecimiento de las grandes compañías?, por Price Water House Coopers International Limited, 2013. “La Encuesta de Innovación en las Empresas del Instituto Nacional de Estadística”. INE base de España, 2020. La Encuesta de Innovación por el Instituto Vasco de Estadística, 2019. Organismo Autónomo del Gobierno Vasco. Ley de estadística de la comunidad autónoma de Euskadi, recopila información de datos del establecimiento, datos de innovación de producto, de procesos de negocio, de actividades innovadoras, del nivel de financiación, de cooperación laboral, de factores que dificultan la realización de las actividades innovadoras, de estrategias y flujo de conocimiento, y con referencia a la relevancia de la investigación y desarrollo (I+D). Por lo tanto, la innovación es el alma de toda empresa, el combustible que mantiene en marcha una organización en un mercado muy complicado. Sin embargo, “por su propia naturaleza resulta muy difícil planificarla, cuantificarla y darla a conocer a través de la formación” (Kelley & Littman, 2009).

Sin embargo, «Vivimos en una época en la que nuestro entorno laboral y personal está cambiando a gran velocidad. Este hecho afecta a nuestras vidas cuando se trata de un cambio de puesto y de lugar de trabajo, pero influye aún más en las empresas y organizaciones. “Sus mercados, clientes y proveedores varían de forma tan constante que quienes no sean capaces de adaptarse pronto fracasarán de inmediato”. Para adaptarse hay que estar preparados para el cambio, aunque es más fácil decirlo que hacerlo. No resulta sencillo para muchos

empleados ni tampoco para miembros directivos (Langenfeld, 2019). Pero, los programas de innovación disruptiva fracasan debido a su esquema jerárquico y burocrático, ya que representan el 30% de las razones principales del fracaso en innovación, y generan descontento en las situaciones de competencia, al enfocarse en nuevas formas de valor y desperdicio de recursos. Por el cual, “las organizaciones operan en entornos muy competitivos, y por lo tanto hay una necesidad de que las empresas empleen las innovaciones como esfuerzos para salir adelante de la competencia” (Anderson, y West, 1998). Aunque, como herramienta, el “canvas” de la innovación pretende ser un manual de cabecera de los que intentan poner en marcha el proceso in-novador, llevarlo hasta sus últimas consecuencias y con ello conseguir, no puede haber otro fin, desarrollar innovaciones (Corma Canós, 2017).

En otro contexto y cambio de paradigma, conforme a la guía de conceptos y herramientas de negocios innovadores indispensable para el ejecutivo del siglo XXI. “En la actualidad estamos definiendo una nueva escuela de management. Algunos elementos que integrarían esta nueva escuela incluirían la innovación, el intraemprendimiento, la transformación digital, las tecnologías exponenciales y el humanismo”. El ejecutivo del siglo XXI necesita incorporar nuevas teorías, metodologías, modelos y herramientas para complementar las que ya conoce y utiliza del management clásico (Bree, 2018).

“En un entorno que cambia con una rapidez asombrosa, donde los cambios tecnológicos obligan a realizar en poco tiempo cambios importantes en la estrategia de empresa, puedes preguntarte si la innovación es necesaria”. La respuesta es que la innovación «es imprescindible». Innovar nos obliga a transitar por caminos no conocidos donde existe el riesgo de perderse, y eso para la mayoría de las personas, no es agradable. La innovación, por tanto, está asociada al error, pero como dice Ken Robinson, un experto en asuntos relacionados con la creatividad, la calidad de la enseñanza, la innovación y los recursos humanos: «Si no estás preparado para equivocarte, nunca harás nada original ni que valga la pena». “La innovación no te asegurará el éxito, pero la no innovación sí que te asegura el fracaso, y como decía Tom Watson, primer presidente de IBM: «Si quieres triunfar, duplica el número de errores». Pero esto solo no es suficiente, ya que cuando triunfes con una innovación, la competencia te copiará y eso te obliga a una innovación continua y el éxito dependerá de cómo la gesticiones”. Hasta hace muy poco tiempo se consideraba el músculo financiero de la empresa como un factor crítico de éxito y aunque sigue siendo importante, ahora es el músculo innovador el principal factor crítico de éxito de las empresas. “En el mundo de la empresa la gestión de la innovación se convierte en un factor crítico de éxito imprescindible para subsistir y crecer” (Lázaro, 2020). Por ello, la planificación estratégica, los procesos del negocio, la comunicación, la tecnología, la planificación de operaciones, el horizonte del negocio o las herramientas de gestión, entre otras, son áreas donde la innovación es la clave para generar valor y hacer de tu empresa una organización eficiente, versátil y rentable (Tundidor Díaz, 2016).

Metodología

La metodología de esta investigación, la hipótesis que involucra el desempeño laboral de los trabajadores instruido en actitudes de gestión en mejora continua de una empresa favorece la innovación del servicio industrial a través de los resultados de la percepción con aplicación de cuestionario, entonces la relación entre la innovación y la evaluación del desempeño aumenta ante la influencia de la eficacia del sistema de gestión y el presupuesto de la empresa. El estudio ha iniciado con la recopilación de información analizando los resultados de la evaluación del desempeño y su efecto en la innovación en una empresa de servicios de protección anti-corrosiva, y demostrar que el desempeño laboral de los trabajadores instruido en actitudes de

gestión en mejora continua favorece la innovación del servicio, desde la discusión de teorías, modelos y herramientas de la innovación enfocadas en los procesos industriales, el cual, la innovación con referencia a la evaluación del desempeño es un campo de investigación con áreas de oportunidad para profundizar en su desarrollo, y con un cambio de paradigma en el enfoque de la evaluación del desempeño. Se identificaron fuentes para la compilación de diferentes indicadores que involucra seis manuales internacionales, siete Manuales regionales y afines (Iberoamérica), siete Observatorios y afines, cinco fuentes de rankings, ocho Universidades de investigación, cinco Manuales nacionales y afines (caso Colombia), de capital intelectual. Por último, las variables identificadas “la eficacia del sistema de gestión y el presupuesto de la organización”, actuarían como la parte transversal del funcionamiento organizacional con paradigmas del contexto empresarial. Un proceso típico de innovación involucra la evaluación y selección, ejecución del prototipo o proyecto y evaluación del consumidor a través de un modelo estructurado con evaluaciones periódicas, entonces, se plantea la principal interrogante: ¿cuáles serían los efectos de la evaluación del desempeño en la gestión de la innovación de la empresa del sector industrial anticorrosivo?, y con referencia a las dimensiones se tienen el grado de novedad, oportunidad de crecimiento, evaluación del desempeño para su análisis a través del personal de la organización de servicio de protección anticorrosiva con más de cien trabajadores, dicha organización pertenece a la Asociación Mexicana de Galvanizadoras conformada por más de 20 asociados con nivel nacional e internacional.

Con referencia a la validez del instrumento de recolección de datos, realizada con la revisión física de los datos recolectados y ordenados en la tabla de datos generada, donde el resultado de fiabilidad es de 0.709 siendo el alfa de Cronbach en 12 ítems agrupados en tres dimensiones, y el cuestionario fue conformada por 17 preguntas. Este coeficiente, “desarrollado por J. L. Cronbach requiere una sola administración del instrumento de medición y produce valores que oscilan entre 0 y 1. Su ventaja reside en que no es necesario dividir en dos mitades a los ítems del instrumento de medición, simplemente se aplica la medición y se calcula el coeficiente” (Hernández et al., 2003). “El valor mínimo aceptable para el coeficiente alfa de Cronbach es 0.7; por debajo de ese valor la consistencia interna de la escala utilizada es baja” (Celina y Campo, 2005). Este valor manifiesta la consistencia interna, es decir, muestra la correlación entre cada una de las preguntas; un valor superior a 0.7 revela una fuerte relación entre las preguntas, un valor inferior revela una débil relación entre ellas. No es común, pero el alfa de Cronbach puede arrojar un valor negativo, esto indica un error en el cálculo o una inconsistencia de la escala. Se menciona, “que el valor mínimo aceptable del coeficiente de fiabilidad depende de la utilización que se hará del instrumento”. Es decir, dependiendo de la exactitud requerida por la disciplina que lo requiere (Lucero y Meza, 2002).

Resultados

Los Resultados de los ítems del instrumento tienen una escala Likert, aplicada conforme a la siguiente:

1 = Muy de acuerdo	2 = De acuerdo	3 = Ni de acuerdo ni en desacuerdo
4 = En desacuerdo	5 = Muy en desacuerdo	0 = Sin contestar

Los resultados del cuestionario permitirán analizar de cómo los efectos de la innovación se relacionan con el entorno de la evaluación del desempeño del personal en las operaciones de cada puesto de trabajo de la empresa.

Datos generales:

Tabla 51.1
Resultados de datos generales del cuestionario aplicado

ENCUESTA	Rango de edad	Género	Puesto	Años de experiencia	Personal a cargo
1	31 a 40	Hombre	Gerencia	Menos de 5	de 4 a 7
2	41 a 55	Hombre	Gerencia	11 a 15	Menor o igual a 3
3	Mayor 56	Hombre	Jefatura	Mas 21	de 4 a 7
4	41 a 55	Hombre	Supervisión	16 a 20	de 8 a 15
5	41 a 55	Mujer	Gerencia	Menos de 5	de 4 a 7
6	25 a 30	Mujer	Coordinación	Menos de 5	de 4 a 7
7	41 a 55	Hombre	Supervisión	16 a 20	Menor o igual a 3
8	41 a 55	Hombre	Jefatura	Mas de 21	Menor o igual a 3
9	41 a 55	Mujer	Jefatura	16 a 20	de 4 a 7
10	25 a 30	Hombre	Jefatura	6 a 10	Ninguno
11	41 a 55	Hombre	Coordinación	6 a 10	de 8 a 15
12	25 a 30	Mujer	Coordinación	Menos de 5	Ninguno

Por el cual, los resultados de cada dimensión son las siguientes tres tablas con su respectiva gráfica:

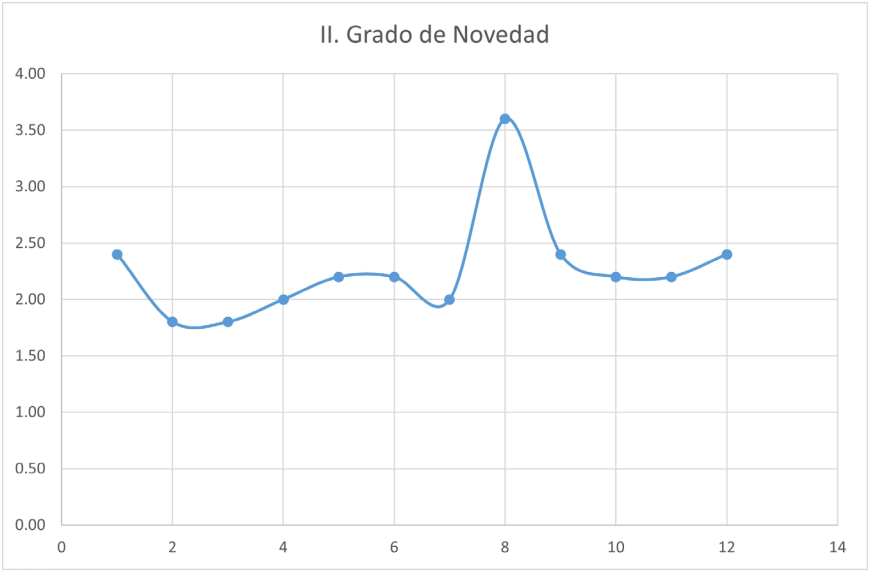
- 1. Dimensión grado de novedad, conforme a la gestión de la empresa entorno a los tema o actividades de innovación.
 - 1.1 Considera que se han aplicado temas de innovación en su puesto de trabajo.
 - 1.2 Se consideran temas de innovación en el programa de capacitación.
 - 1.3 Considera que la duración de aplicar proyectos de innovación es mayor de un año.
 - 1.4 Considera que tiene funciones en su puesto de trabajo relacionadas con actividades de innovación.
 - 1.5 Considera que su sistema de gestión actual fomenta una cultura de la innovación en su puesto de trabajo.

Tabla 51.2
Resultados de la dimensión grado de novedad de cada pregunta

ENCUESTA	1.1	1.2	1.3	1.4	1.5
1	2	3	3	2	2
2	1	3	3	1	1
3	1	1	3	2	2
4	2	2	2	2	2
5	2	2	3	2	2
6	2	2	3	2	2
7	2	2	2	2	2
8	3	4	4	4	3

9	4	2	2	2	2
10	2	2	3	2	2
11	2	3	2	2	2
12	2	2	4	2	2

Gráfica 51.1
Relación de resultados conforme promedio de cada pregunta de la dimensión de grado de novedad



2. Dimensión oportunidad de crecimiento, relacionado con los resultados y obstáculos de la empresa.

2.1 Considera que los eventos, congresos o ferias comerciales favorecen las actividades de innovación de su puesto de trabajo.

2.2 Considera que su presupuesto es mayor del 5% para realizar actividades de innovación en su puesto de trabajo.

2.3 Considera que los mecanismos de protección estratégica (controlar las redes de distribución, llegar primero al mercado, escala de mercado en un país, complejidad del diseño, segmentación del proceso) favorece el desarrollo de actividades de innovación.

2.4 Considera que los obstáculos internos (costos elevados, falta de presupuesto, falta de conocimiento, normatividad, cuestiones técnicas, demanda insuficiente) afectan el desarrollo de proyectos de innovación en su puesto de trabajo.

Tabla 51.3
Resultados de la dimensión oportunidad de crecimiento de cada pregunta

ENCUESTA	2.1	2.2	2.3	2.4
1	1	3	4	1
2	1	3	1	1
3	1	1	1	3
4	3	2	2	2
5	1	4	1	1
6	2	3	2	2
7	3	3	3	2
8	2	4	2	2
9	1	3	1	2
10	1	3	1	1

11	2	3	2	0
12	1	4	2	1

Gráfica 51.2
Relación de resultados conforme al promedio de cada pregunta de la dimensión oportunidad de crecimiento

3. Dimensión evaluación del desempeño de su área de trabajo.



3.1 Considera que los resultados de su desempeño impactan en la gestión de la innovación de su área de trabajo.

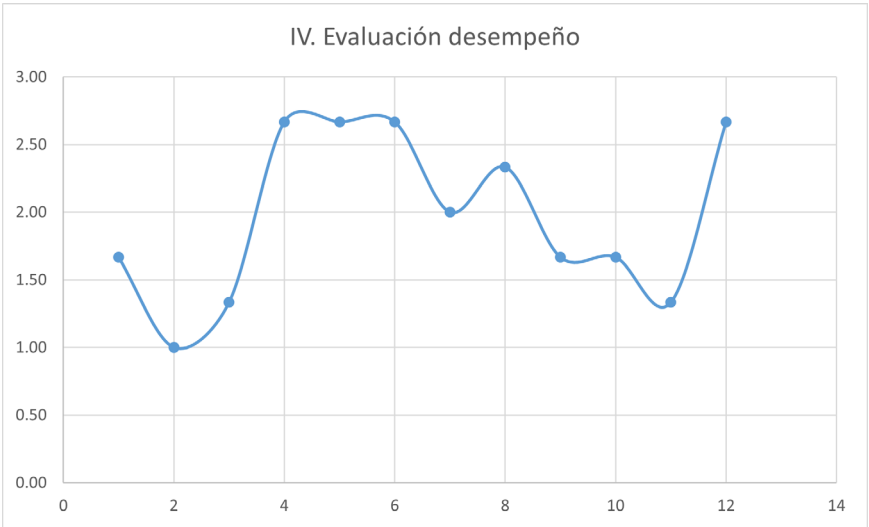
3.2 Considera que sus indicadores actuales motivan el desarrollo de actividades de innovación en su puesto de trabajo.

3.3 Considera que los temas de innovación impactan en los resultados de la evaluación del desempeño de su área de trabajo.

Tabla 51.4
Resultados de la dimensión evaluación del desempeño de cada pregunta

ENCUESTA	3.1	3.2	3.3
1	1	2	2
2	1	1	1
3	1	2	1
4	3	2	3
5	2	4	2
6	2	3	3
7	3	2	1
8	2	3	2
9	1	2	2
10	2	1	2
11	0	2	2
12	3	3	2

Gráfica 51.3
Relación de resultados conforme al promedio de cada pregunta de la dimensión evaluación del desempeño



De acuerdo con el resultado promedio, predomina la respuesta en “De acuerdo” en que están los participantes en las consideraciones de los ítems, con relación a la escala de Likert establecida, como se indica en la siguiente tabla de los promedios.

Tabla 51.5
Resultado de promedios de escala Likert por dimensión. Fuente: Elaboración propia

Dimensión	I. Grado de Novedad	II. Oportunidad de Crecimiento	III. Evaluación desempeño
Promedio	2.3	2.0	2.0

Discusión

Tomando en cuenta que el objetivo general de esta investigación en una población de 25 participantes, en los resultados, se tiene, que, en la pregunta 2.1 tiene como selección la opción “de acuerdo”, que se presenta en ocho ocasiones, y en el ítem 2.4 y 2.5 se tiene diez frecuencias, por lo tanto, en la dimensión grado de novedad, se tiene relevancia en las áreas de trabajo e implicaciones en la evaluación del desempeño del proceso. Tratándose de una construcción de este tipo, es necesaria la conversación reflexiva para la construcción de una relación de evaluación de desempeño y la innovación de procesos; organizacionalmente, se esperan expectativas relacionadas con indicadores, el reconocimiento del trabajo, y la asignación de recursos apropiados a las necesidades de la operación. Sin embargo, en el análisis de gestión e innovación tecnológica como factor de competitividad en empresas mexicanas de lácteos funcionales, establece que, en la evaluación de indicadores como la capacidad administrativa, la capacitación de los recursos humanos, el nivel de madurez tecnológica, la innovación y la mercadotecnia permiten identificar correlaciones importantes que muestran niveles de incidencia con respecto a la competitividad de la empresa, así mismo permiten observar áreas de oportunidad para la implementación de planes de acción tendientes al incremento de la capacidad de competencia de la empresa. Por lo tanto, se identificaron fuentes afines para la compilación de diferentes indicadores, que involucra seis manuales internacionales, siete Manuales regionales y afines (Iberoamérica), siete Observatorios y afines, cinco fuentes de rankings, ocho Universidades de investigación, cinco Manuales nacionales y afines (caso Colombia), de capital intelectual (Gutiérrez, 2019).

Conclusiones

La evidencia disponible en la literatura es limitada en la relación de evaluación del desempeño y sus efectos en la innovación de procesos de operaciones, y es importante señalar el tamaño de la población y muestra es pequeña, donde la población involucra personal administrativo o responsables de áreas de operación. Futuros trabajos pueden retomar estos datos e inicio de investigación para su aplicación en otras empresas de otro sector industrial para tener una expectativa amplia del comportamiento de los resultados de acuerdo con las características de la empresa. También, se identificaron cuestionarios para determinar el nivel de innovación de una organización, considerando que la innovación constituye un motor central del crecimiento, del desarrollo económico y de la creación de mejores puestos de trabajo, por el cual, el sistema de información revisada, la innovación constituye un motor central del crecimiento, desarrollo económico y mejores puestos de trabajo, se destacan propuestas validadas de recolección de información para su análisis para su aplicación con adecuaciones en el estudio experimental, cuestionarios con el común denominador de “cambio de paradigma”. Sin embargo, es importante la forma de medir, por el cambio de paradigma, y de visualizar o detectar los factores externos o personales que influyen en el proceso investigativo eficiente, y que pueda alcanzar las metas sin desviaciones contribuyendo al conocimiento de la línea de investigación. Se considera un área de oportunidad de verificar de como la evaluación del desempeño impacta en el proceso o gestión de la innovación.

Referencias

- Alvarado, J. R. (2016). La gestión para la innovación tecnológica en pequeñas y medianas empresas (PyMEs) agroindustriales salvadoreñas para lograr la competitividad. Copyright of Masferrer Investiga, 1-24.
- Bree, P. (2018). 100 Conceptos de Innovación Empresarial. España: Penguin Random House Editorial España. Lantia
- Corma Canós, F. (2017). El canvas de la innovación: Innova practicando (Vol. 1). (1, Ed.) Ediciones Díaz de Santos.
- García-Pérez de Lema, D., Gálvez-Albarracín, E. J., & Maldonado-Guzmán, G. (2016). Efecto de la innovación en el crecimiento y el desempeño de las Mipymes de la Alianza del Pacífico. Un estudio empírico. Estudios Gerenciales - EG, 32, 326–335. <http://dx.doi.org/10.1016/j.estger.2016.07.003>
- Gutiérrez A, Luis O. (2019) Gestión e innovación tecnológica como factor de competitividad en empresas mexicanas de lácteos funcionales. Facultad de Contaduría y Administración. Universidad Autónoma de Querétaro.
- Jiménez-Valero, B., Suárez-Mella, R., & Medina-León, A. (2012). Procedimiento de evaluación y mejora de la gestión de la innovación en la hotelería. Ingeniería Industrial, 33(1), 77-86.
- Kelley, T., & Littman, J. (2009). Las diez caras de la innovación. Estrategias para una creatividad excelente (1 ed.). (R. D. Diéguez, Trad.) Ediciones Paidós Ibérica, S.A.
- Lázaro, J. (2020). Gestión de la innovación (Edición Kindle ed.). Grupo Planeta
- Langenfeld, K. (2019). Design Thinking para principiantes: La innovación como factor para el éxito empresarial. Personal Growth Hackers.
- López Casarín, J. (2018). Innovación: Una Actitud (Edición Kindle ed.). Miguel Ángel Porrúa.
- López Salazar, A. (2020). Capacidad de innovación en la mype: impacto en el crecimiento y desarrollo de las ventajas competitivas (1 ed.). México: Fontamara

- Marín-Idárraga, D. A., & Cuartas-Marín, J. C. (2017). Relación entre la innovación y el desempeño: Impacto de la intensidad competitiva y el SLACK organizacional. *Revista de Administración de Empresas - FGV EAESP*, 59 (2), 95-107. <http://dx.doi.org/10.1590/S0034-759020190203>
- Molina-Molina, Silvia; Álvarez-Argaez, Sol; Estrada-Hernández, Jovanny; Estrada-Hernández, Margarita (2020). Indicadores de ciencia, tecnología e innovación: hacia la configuración de un sistema de medición. *Revista Interamericana de Bibliotecología*, 43 (3), eI 9. <https://doi.org/10.17533/udea.rib.v43n3eI9>
- Pizzi, A., & Ahedo, M. (2019). La “innovación escondida” de las pymes industriales en el capitalismo español. *Gestión, estrategias y repertorios de prácticas innovadoras en pymes manufactureras catalanas. Papers*, 104 (4), 687-717. <https://doi.org/10.5565/rev/papers.2465>
- Robayo Acuña, P. V. (2016). La innovación como proceso y su gestión en la organización: una aplicación para el sector gráfico colombiano. *ElSevier - Suma de Negocios, S.L.U.*, 7, 125-140. <http://dx.doi.org/10.1016/j.sumneg.2016.02.007>
- Salas Arbeláez, L. (2020). The effect of human resource management practices and innovation: Colombian small and medium-sized enterprises. *Cuadernos de Administración*, 36(68), 44-57. <https://doi.org/10.25100/cdea.v37i69.9811>
- Stage-Gate International & APQC estudios de investigación colaborativos. (2016). *Stage-Gate*. Recuperado el 27 de septiembre de 2021, de stage-gate.com
- Tundidor Diaz, A. (2016). *Como innovar en las pymes manual de mejora a través de la innovación*. Alfaomega / Marge Books.
- Vázquez Inchausti, E. (2007). La evaluación del desempeño en las grandes empresas españolas. *Universia Business Review*, 43-53.
- Vélaz Rivas, Iñaki (2015) Sistematizar la innovación en las organizaciones. De ser innovador a innovar de manera sostenida y sostenible. *Revista Empresa y Humanismo*. Vol. XVIII. Nº 2. Pp 55-79.