

**Incidencia del desarrollo de la capacidad de innovación  
en la motivación de los empleados  
en funciones de teletrabajo: Empresas del sector terciario  
dedicadas a la gestión de  
servicios**

MOVILLA RODRIGUEZ YADY PAOLA  
SOTTER MARTINEZ ABDALLAH

Trabajo de Investigación o Tesis Doctoral como requisito para optar el título de  
especialista en desarrollo humano y organizacional

Tutora  
Enohemit Olivero Vega

### **RESUMEN**

El 2020 pasará a la historia quizás como un año lleno de cambios y retos para todas las personas en muchas de sus áreas de desempeño, por primera vez las generaciones actuales se veían en la necesidad de buscar cambios que permitieran, frente a una pandemia en curso, que sus vidas siguieran su ritmo. Estos cambios deben venir acompañados de una gran capacidad de innovación que les permita como organización poder seguir realizando sus funciones sin dejar de sobrevivir como empresa, aumentando su valor, mejorando todos sus procesos tanto internos como externos, generando nuevo conocimiento y saliendo de la zona de confort.

**Antecedentes:** En Colombia se realizó un artículo por Bernal Torres César Augusto y Frost González Salomón en el que analizan en su investigación titulada “Innovación abierta en empresas colombianas: reto a superar”, el uso que “las empresas de países como Colombia hacen de las diferentes fuentes de innovación abierta para desarrollar sus innovaciones y el efecto que esas fuentes tienen en la rentabilidad y la participación de sus mercados. Para ello aplicaron una encuesta de percepción. Los resultados indican que las empresas estudiadas utilizan fuentes internas para sus innovaciones, pero muy pocas fuentes externas. Escasamente practican la innovación abierta, dado que continúan acentuando su labor en la innovación tradicional fundamentada en la generación, diseño y desarrollo de ideas surgidas en el interior de sí mismas.

**Objetivos:** Determinar cómo influye el desarrollo de la capacidad de innovación en la motivación de los empleados en funciones de teletrabajo en las empresas del sector terciario dedicadas a la gestión de servicios.

**Conclusiones:** la implementación del teletrabajo como otra forma de realizar las actividades propias de una empresa concibe un efecto positivo en una compañía y favorable en la economía de esta, en cuanto la actualización tecnológica, que trae consigo la modernización de ella, lo que la vuelve más competitiva frente al mercado del sector al que pertenezca. Todo ello se ve reflejado en la capacidad de innovación que implemente cada una de las organizaciones de acuerdo con sus procesos internos y teniendo en cuenta su capacidad de respuesta ante situaciones cambiantes que se presenten a lo largo del tiempo.

**Palabras clave:** innovación, motivación, tecnología, desarrollo, productividad, desempeño, pandemia.

### ABSTRACT

2020 will go down in history perhaps as a year full of changes and challenges for all people in many of its areas of activity, for the first time current generations saw the need to seek changes that would allow, in the face of an ongoing pandemic, that their lives follow their rhythm. These changes must be accompanied by a great capacity for innovation that allows them as an organization to continue performing their functions while continuing to survive as a company, increasing their value, improving all their internal and external processes, generating new knowledge and leaving the comfort zone.

**Background:** An article by Bernal Torres César Augusto and Frost González Salomón was written in Colombia in which they analyze in their research entitled "Open innovation in Colombian companies: challenge to overcome", the use that "companies from countries like Colombia make of different sources". of open innovation to develop their innovations and the effect that these sources have on the profitability and participation of their markets. For this they applied a perception survey. The results indicate that the companies studied use internal sources for their innovations, but very few external sources. They hardly practice open innovation, since they continue to emphasize their work on traditional innovation based on the generation, design and development of ideas that arise within them.

**Objectives:** To determine how the development of innovation capacity influences the motivation of employees in teleworking functions. in tertiary sector companies dedicated to service management.

**Conclusions:** the implementation of teleworking as another way of carrying out the activities of a company conceives a positive effect on a company and a favorable effect on its economy, in terms of technological updating, which entails its modernization, which makes it more competitive in comparison. to the market of the sector to which it belongs. All of this is reflected in the innovation capacity implemented by each of the organizations in accordance with their internal processes and taking into account their ability to respond to changing situations that arise over time.

**KeyWords:** innovation, motivation, technology, development, productivity, performance, pandemic.

## REFERENCIAS

1. Álvarez Valdés, J. L., & González Pérez, M. (2020). Diagnóstico para el perfeccionamiento de gestión de la innovación empresarial. *Avances*, 22(1), 123-138.
2. Ángel Álvarez, B. E. (2009). El concepto de innovación. *Lupa Empresarial*. Obtenido de <https://revistas.ceipa.edu.co/index.php/lupa/article/view/534>
3. Bello, A. (2016). Teletrabajo y outsourcing como herramientas de optimización e innovación laboral en un entorno globalizado. *Dialógica: revista multidisciplinaria*, 13(1), 113-138.
4. Bonilla Prada, D., Camacho López, D., & Peñaranda, Ñ. (2019). Teletrabajo como factor innovador para las MyPimes en la ciudad de Santa Marta. *Trabajo de Grado*.
5. Briones-Jácome, I. E. (2020). Psicología organizacional en tiempos de la pandemia COVID-19. *Dominio de las Ciencias*, 26-34.
6. Canizales Muñoz, L. D. (2020). elementos clave de la innovación empresarial. Una revisión desde las tendencias contemporáneas. *Revista Innova ITFIP*, 6(1), 50-69.
7. Cerrón, W. (2019). La investigación cualitativa en educación. *Horizonte de la Ciencia*, Perú.
8. Charón Durive, L. (2007). Importancia de la Cultura Organizacional para el Desarrollo del Sistema de Gestión de la Calidad. *MEGACEN*, Centro de Información y Gestión Tecnológica, Santiago de Cuba, 87-95.
9. Chiavenato, I. (2011). *Administración de recursos humanos*. México, D.F.: McGraw Hill.
10. Contreras, O., & Roza Rojas, I. (2015). Teletrabajo y sostenibilidad empresarial. Una reflexión desde la gerencia del talento humano en Colombia. *Suma de negocios*, 6(13), 74-83.
11. De Guzmán, C. P. (2018). Home Office como estrategia para la Motivación y Eficiencia Organizacional. *Palermo Business Review* (18), 337-351.
12. Fuentes Julio, Y., García Piedrahita, M. C., Guevara Calderón, J. P., & Montoya Higuera, D. G. (2020). Estrategia de motivación que mejoran la productividad laboral en la empresa La Despensa durante la pandemia del COVID 19. *Proyecto de Práctica II Investigación Aplicada*.
13. García Leonard, Y., & Sorhegui Rodríguez, R. A. (2020). La teoría de los recursos y capacidades como fundamento metodológico para el estudio de la gestión de la innovación empresarial. *Revista científica Ecociencia*, 7, 1-15.
14. García Osorio, O. Quintero Quintero, J. & Arias Pérez, J. (2014). Capacidades de innovación, desempeño innovador y desempeño organizacional en empresas del sector servicios, *Cuad. admon.ser.organ.* 27 (49): 87-108.
15. Hernández Sampieri, R. (2014). *Metodología de la investigación*. México. McGraw Hill Education.
16. Manjarrez Fuentes, N. N., Boza Valle, J. A., & Mendoza Vargas, E. Y. (2020). La motivación en el desempeño laboral de los empleados de los hoteles en el cantón Quevedo, Ecuador. *Universidad y Sociedad*, 11(5), 359-365.

17. Oviedo Vega, A., & Vásquez Flores, N. (2014). El teletrabajo: una estrategia de motivación. *Revista Nacional De Administración*, 5(2), 41-56.
18. Peiró, J., & Soler, A. (2020). El impulso al teletrabajo durante el COVID-19 y los retos que plantea. *IvieLAB*, 1-10.
19. Puts, M. (26 de noviembre de 2016). Lead Innovation. Obtenido de <https://www.lead-innovation.com/es/blog/evitar-fracasos-en-la-innovaci%C3%B3n>
20. Ramirez, R. (2008). La motivación laboral, factor fundamental para el logro de objetivos organizacionales: Caso empresa manufacturera de tubería de acero. *Daena: International Journal of Good Conscience*, 143-185.
21. Rivero, F. (28 de octubre de 2011). Fernando Rivero Blog. Obtenido de <https://fernandorivero.com/2011/10/28/caracteristicas-de-la-innovacion/>
22. Rizo-Patrón, R. (2015). Supervenencia o nacimiento trascendental. *Ápeiron: Estudios de filosofía: Filosofía y fenomenología*, (3), 381-397.
23. Rodríguez, M. A. (18 de agosto de 2020). El nuevo reto del área de recursos humanos para mantener un buen clima organizacional en época de pandemia. *Cajicá, Colombia*.
24. Sánchez, G., & Montenegro, A. (2019). Teletrabajo, una propuesta de innovación en productividad empresarial. *593 Digital Publisher CEIT*, 4, 91-107.
25. Santa Cruz, D. E., Santa Cruz, A. G., Sánchez Chero, M. J., Rosas Prado, C. E., Reyes Reyes, C. A., & Rodriguez Kong, J. A. (2021). La influencia de la motivación en la productividad laboral en el personal administrativo de una universidad privada. *Savaez Editorial*.
26. Sanz, V. G. (junio de 2012). La motivación laboral, estudio descriptivo de algunas variables. *Valladolid, España*.
27. Vasilachis, I. (2006). *Estrategias de investigación Cualitativa*. (1ª Ed). *Barcelona: Gedisa*.