

## Influencia de la innovación en el proceso productivo

### Influence of innovation in the production process

Yeyson Ariel Rivera Ruiz<sup>1</sup>  
[riverayeyson3@gmail.com](mailto:riverayeyson3@gmail.com)

José Fautino Landero Sánchez<sup>1</sup>  
[lsjf1011@gmail.com](mailto:lsjf1011@gmail.com)

Santiago Eduardo Dávila Cruz<sup>1</sup>  
[sthiagosacruz777@gmail.com](mailto:sthiagosacruz777@gmail.com)

Alberto Sevilla Rizo<sup>2</sup>  
[asevilla\\_42@yahoo.es](mailto:asevilla_42@yahoo.es)

**Recibido:** 20 de enero de 2020, **Aceptado:** 11 de marzo de 2020

#### RESUMEN

La innovación tiende a mejorar el proceso productivo dentro de una empresa, aquello que pueda ser más atractivo y presentable, que proporcione cambios e introduzca novedades para lograr los objetivos y metas planteadas. En el contexto actual es necesario el estímulo al cambio. Este trabajo investigativo se enfocó en determinar la influencia de la innovación en el proceso productivo de la estación de servicios Inés Galeano, en el periodo 2018. Para realizar este tipo de estudio se tomó en cuenta la metodología, que consiste en buscar las fuentes más creíbles como es la Bibliografía en la Biblioteca Urania Zelaya, FAREM-Estelí, Libros, tesis relacionadas con el tema, libros en la página web. Se analizó el impacto que han tenido las mejoras aplicadas a los elementos más importantes de los procesos de trabajo que se realizan en la organización, en los servicios que se ofertan. Es una investigación aplicada, de carácter descriptivo y se enmarca metodológicamente en un enfoque mixto y de corte transversal. La muestra la constituyeron los 22 colaboradores que forman parte de la empresa. Para la recolección de esta información, fue necesaria la utilización de instrumentos como encuestas y entrevistas, la cual sirvió como base para conocer los problemas existentes en dicho lugar. Este estudio se basó en el supuesto el cual sugiere que la innovación, contribuye al proceso productivo de la empresa. Los principales resultados se enfocan en lo siguiente: se establece la influencia de la innovación en el proceso productivo, es decir de qué manera han aportado los cambios innovadores en los procesos de trabajo de la empresa y se describe las innovaciones en los aspectos más relevantes de sus servicios, así como se identificaron los beneficios de las mejoras aplicadas en los aspectos más relevantes de la organización.

**Palabras clave:** empresa; innovación; procesos productivos.

1 Egresado de Administración de Empresas. UNAN-Managua/FAREM-Estelí

2 Máster en Gerencia Empresarial. Docente de UNAN-Managua/FAREM-Estelí

© 2020 - Revista Científica de FAREM-Estelí.



Este trabajo está licenciado bajo una [Licencia Internacional Creative Commons 4.0 Atribución-NoComercial-CompartirIgual](https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/).

## ABSTRACT

Innovation tends to improve the production process within a company, which can be more attractive and presentable which provides changes and introduces novelties to achieve the goals and objectives set. In the current context, stimulation of change is necessary. This research focused on determining the influence of innovation on the production process of the Inés Galeano service station, in the year 2018. To carry out this type of study, the methodology was taken into account, which consists of looking for the most credible sources such as the Bibliography in the Urania Zelaya Library, FAREM-Estelí, Books, thesis related to the subject, books on the website. The impact of the improvements applied to the most important elements of the work processes that are carried out in the organization, on the services that are offered, was analyzed. It is an applied, descriptive research and is methodologically framed in a mixed and cross-sectional approach. The sample was made up of the 22 collaborators who are part of the company. For the collection of this information, it was necessary to use tools such as surveys and interviews, which served as the basis for knowing the problems existing there. This study was based on the assumption which suggests that innovation contributes to the company's production process. The main results focus on the following: it establishes the influence of innovation in the production process, i.e. how innovative changes in the company's work processes have been brought and the innovations in the aspects the most relevant aspects of its services were identified, as well as the benefits of the improvements applied in the most relevant aspects of the organization.

**Keywords:** company; innovation; productive processes.

## INTRODUCCION

La innovación se ha convertido en parte fundamental de las empresas, debido a los cambios tecnológicos en el mercado, las empresas se han visto en la necesidad de evolucionar su proceso productivo para elaborar productos nuevos y mejorar la calidad de los servicios.

La innovación es un elemento importante para lograr la eficiencia y eficacia esperadas del proceso productivo, el cual es una serie de actividades para generar un bien o un servicio. El presente trabajo investigativo se enfocó primordialmente en las mejoras aplicadas en las operaciones y actividades en la empresa "Estación de Servicios Inés Galeano".

Esta empresa, ha realizado cambios y mejoras continuas en sus instalaciones, pero necesitan innovar en su proceso productivo, aplicar estrategias, capacitar el personal y demás cambios que deben realizarse para que la innovación en su servicio influya de forma positiva para la empresa y no solamente a los clientes.

Debido a esto se decidió investigar cual es el impacto de la innovación en los servicios que ofrece, de qué forma han influido todos los cambios realizados en el proceso productivo de la empresa, si ha sido de forma positiva o negativa.

Con este trabajo se pretende brindar aportes para que la empresa pueda innovar de la manera correcta, para que pueda conocer si está capacitada para brindar el servicio adecuado como los clientes lo demandan.

La investigación será de mucha utilidad para la empresa, ya que le permitirá conocer si sus innovaciones han influido de forma positiva o negativa en su proceso productivo, su logística o su organización. Además, puede servir como base para realizar cambios futuros en el ámbito social, económico y organizacional.

La importancia de conocer y analizar las principales innovaciones implementadas por la estación de servicio Inés Galeano, radica en que permite a la empresa estar al tanto de cuáles son sus aciertos y desaciertos en términos de innovación, lo cual es importante, debido a las exigencias de un mercado cada vez más competitivo y globalizado, una empresa que no innove de manera constante tiende a desaparecer.

Los principales ejes consultados son los siguientes:

**Empresa:** García del Junco y Casa Nueva Rocha (2000) definen la empresa como una "entidad que, mediante la organización de elementos humanos, materiales, técnicos y financieros proporciona bienes o servicios a cambio de un precio que le permite la reposición de los recursos empleados y la consecución de unos objetivos determinados".

**Innovación:** Según Escuela de organización industrial (2015) la innovación es: utilizar conocimiento para construir un nuevo camino que lleve a una determinada meta. Cada proceso de innovación es específico para cada caso, y muy probablemente no sirva para abordar otros retos.

**Proceso productivo:** Enciclopedia Económica (2017), presenta en su contenido "el proceso productivo es una serie de trabajos y operaciones necesarias que permiten llevar a cabo la producción de un bien o un servicio".

Esto con el fin de investigar toda la información necesaria con respecto a estos tres aspectos de estudio. En el cuarto capítulo se aborda el supuesto de investigación y la operacionalización de objetivos.

La innovación es un elemento importante para lograr la eficiencia y eficacia esperadas del proceso productivo, el cual es una serie de actividades para generar un bien o un servicio. El presente trabajo investigativo tiene el propósito enfocarse primordialmente en las mejoras aplicadas en las operaciones y actividades para brindar un servicio de calidad en la empresa Inés Galeano.

Con base en lo anterior se formuló el supuesto, la implementación de la innovación contribuye al proceso productivo de la Estación de Servicios Inés Galeano., el objetivo es determinar cómo ha contribuido la innovación en el proceso productivo de la empresa, si ha generado cambios que beneficien los procesos de trabajo, para mejorar los servicios que oferta la empresa.

Se realizó el cuadro de operacionalización de objetivos, en primer lugar, se describió las innovaciones que aplica empresa estación de servicios Inés Galeano en su proceso productivo. Esto para reflejar en dicha investigación las mejoras que la empresa ha realizado en sus procesos de trabajo como parte de la planificación del área administrativa.

También se analizaron las etapas del proceso productivo que implementa empresa, para estudiar

las operaciones llevadas a cabo por la dirección y colaboradores miembros de la organización, para brindar un servicio de calidad, a través de estrategias que proporcionen ventajas competitivas que diferencian el servicio se brinda de la competencia.

Además, se identificaron los beneficios de la innovación en relación al proceso productivo, los cuales respondieron al supuesto de investigación, de acuerdo a los datos obtenidos a través de los instrumentos de investigación, los cuales reflejaron los aportes que han otorgado las mejoras en los procesos de trabajo, en las estrategias implementadas y la capacitación con los colaboradores.

Por último, se propusieron estrategias para el mejoramiento de las habilidades innovadoras del servicio que brinda empresa, para esto se realizó un cuadro con las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas de la empresa, por consiguiente, la elaboración de estrategias basadas los cruces de variables.

## **MATERIALES Y MÉTODOS**

El presente trabajo investigativo se realizó en el municipio de Sébaco en el departamento de Matagalpa en donde se ejecutó trabajo de investigación que se nombró el tema: Influencia de la innovación en el proceso productivo en la empresa Estación de servicios Inés Galeano.

Después de haberse elegido el tema y la población sujeta a indagar, se procedió a elaborar el formulario de preguntas de encuestas, entrevistas y guía de observación, seguidamente se seleccionó la muestra de acuerdo a la cantidad de colaboradores de la empresa, se encuestó a 22 colaboradores incluyendo a la administradora a quien se le realizó la entrevista, todo esto para investigar la influencia de la innovación en el proceso productivo.

La presente investigación es aplicada, ya que parte de una situación problemática, que quiere ser valorada con el fin de proponer estrategias que permitan conocer la influencia de la innovación en el proceso

productivo. También es de carácter descriptivo porque describe el comportamiento específico de cada variable las cuales son resultado de la innovación que la empresa ha implementado en sus servicios.

Esta investigación se enmarca metodológicamente en un diseño mixto, ya que se evaluará la influencia de la innovación en el proceso productivo de la empresa mediante la aplicación de instrumentos como: guía de observación, encuestas y entrevistas para la recolección de datos.

El universo de estudio son los colaboradores de la empresa Estación de servicios Inés Galeano del municipio de Sébaco. Debido a contar con una cantidad de trabajadores pequeña (22), en este estudio se tomará como muestra a todos los trabajadores de la empresa, debido a esto, al ser un muestreo de población pequeña según se convierte en un censo.

Es de corte transversal puesto que se realizó en el periodo de mayo 2019 a enero 2020 en la empresa Estación de servicios Inés Galeano, municipio de Sébaco-Matagalpa. Los participantes en este estudio fueron los 22 colaboradores de la empresa. Se utilizó el muestreo no probabilístico intencional para seleccionar a los participantes, esto por la facilidad de reclutamiento al momento de solicitar la información. El tipo de muestreo a utilizar es no probabilístico Intencional el cual es identificado por obtener la muestra de una población clara según los objetivos, además de organizar la muestra a partir de características típicas. En este tipo de muestreo el investigador es el que posee la tarea de realizar una selección a partir de la percepción de la población.

Los métodos generales utilizados para el análisis e interpretación fueron la inducción y deducción, así como el análisis y la síntesis. Las técnicas utilizadas para la recolección de datos fueron la entrevista semiestructurada y la encuesta. La entrevista fue realizada a la administradora de la empresa Estación de servicios Inés Galeano y la encuesta aplicada a los colaboradores de las diferentes áreas de la empresa.

Las etapas de la presente investigación se detallan a continuación:

### **Etapas I: Investigación Documental**

Para dar inicio al desarrollo investigativo de este trabajo fue necesario conocer la principal problemática de la empresa Estación de Servicio Inés Galeano, así mismo de la existencia de estudio que se relaciona con la temática elegida, con el fin de tener certeza de que la investigación sea de carácter innovador.

### **Etapas II: Elaboración de instrumentos**

En la investigación realizada se requirió de hacer uso de instrumentos que facilitaran la recopilación de información, de los cuales, se detallan a continuación:

**Entrevista:** De acuerdo con los autores en todo proceso de investigación se implementa la entrevista, ya que es una técnica de recopilación de información que permite establecer un contacto directo con el objeto de estudio, de esta manera este método permite obtener respuestas más específicas de preguntas que también forman parte de la encuesta.

La entrevista se aplicará a los dos administradores. Está conformada por una guía de preguntas semiestructuradas con el objetivo recopilar sobre aspectos específicos en torno al tema planteado.

**Encuesta:** Es una de las técnicas de recopilación de información más usada, a pesar de que cada vez se pierde mayor credibilidad por el sesgo de las personas encuestadas. La encuesta fundamenta en un cuestionario o conjunto de preguntas que se preparan con el propósito de obtener información de las personas.

**Guía de observación:** la guía de observación también permite conocer de manera directa el objeto de estudio, puesto que se aplica a la realidad, además la aplicación de este método permite constatar con precisión los datos obtenidos mediante la aplicación de encuestas y entrevista.

La guía de observación aplicada a la Estación de Servicio Inés Galeano facilitó determinar con mayor precisión los resultados obtenidos por medio de las encuestas y la entrevista. Donde se tomaron en cuenta los siguientes elementos: entorno físico, carga física, aspecto psicosocial y tiempo de trabajo.

### Etapa III: Trabajo de Campo

Esta investigación se basa en la recolección de datos para la obtención de información para determinar la influencia de la innovación en el proceso productivo de estación de servicios Inés Galeano.

Se procedió a la recolección de información a través de los instrumentos aplicados en la empresa objeto de investigación. Etapa IV: Elaboración de informe final.

Al haber obtenido los resultados que dieron lugar a la conclusión final, se ordenaron todos los aspectos que forman parte de la investigación documental.

## RESULTADOS Y DISCUSIÓN

En este capítulo se presentan los principales resultados con su respectivo análisis, el cual se desglosa de acuerdo a los objetivos específicos que dan respuesta al tema de investigación: "Influencia de la innovación

en el proceso productivo de la empresa Estación de Servicios Inés Galeano, del municipio de Sébaco, durante el periodo 2018.

### Describir las innovaciones que aplica empresa estación de servicios Inés Galeano en su proceso productivo

#### Mejoras aplicadas en los servicios

Para Escuela de organización industrial, (2015), la innovación es: Utilizar conocimiento para construir un nuevo camino que lleve a una determinada meta. Cada proceso de innovación es específico para cada caso, y muy probablemente no sirva para abordar otros retos.

El gráfico N°1 nos muestra los datos obtenidos en base a que innovaciones ha aplicado la empresa en los servicios. El 95% de los encuestados considera que ha habido mejoras en la atención al cliente; con el 77.3% los colaboradores incluyen también cambios en la infraestructura.

En cuanto a seguridad se refiere, el 68% sostiene que se ha mejorado en este aspecto, por último, con un 63.6% y 59.1%, el personal de la empresa considera que se han implementado innovaciones en la rapidez y la higiene de los servicios respectivamente.

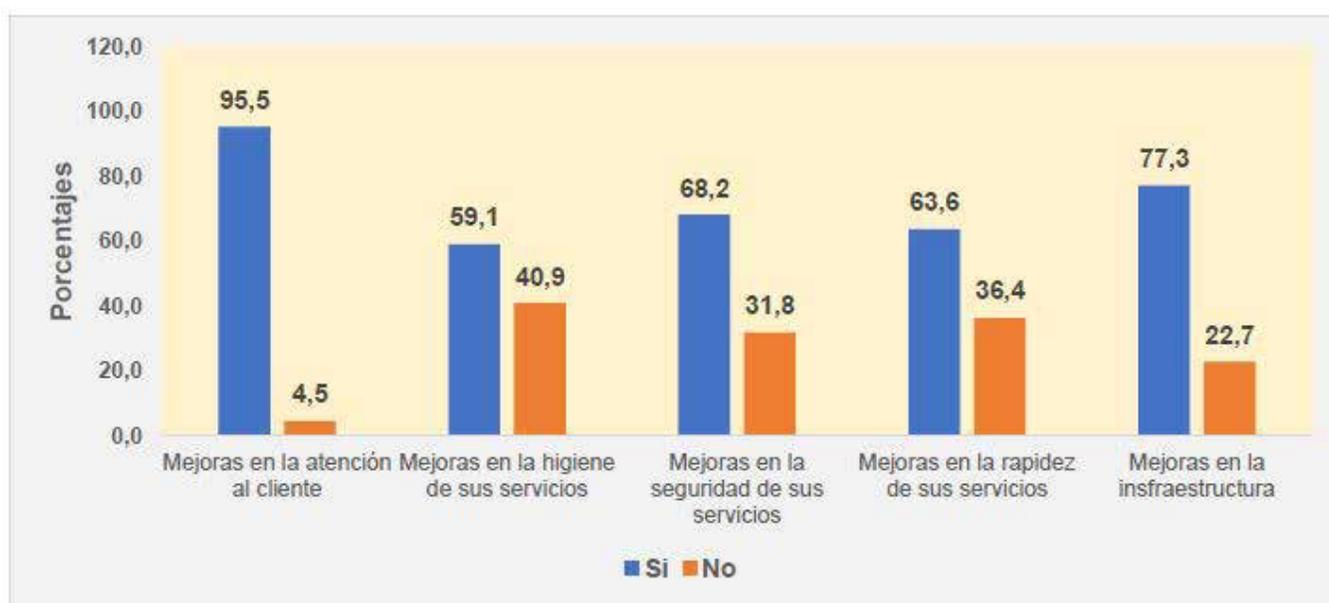


Gráfico N°1. ¿Qué innovaciones en los servicios se han aplicado?

Fuente: Elaboración propia

Si se toma en cuenta los datos del gráfico N°1, esté nos deja entre ver que en su gran mayoría los colaboradores de la empresa, determinan que la empresa ha implementados cambios y mejoras en distintos aspectos de sus servicios. Además, refleja lo visibles que han sido estos cambios para la percepción del personal.

A través de estos datos el personal de la empresa también manifiesta, que la empresa, está en constante cambio para mejorar los servicios que ofrece. Y que busca una mejor satisfacción para sus clientes, a través de mejor calidad en los aspectos más importantes en la atención al cliente, como es el trato, la higiene, la seguridad, el local y la rapidez con que atienden sus colaboradores.

En la entrevista realizada Torrez Coronado (2019), manifiesta que la empresa capacita a su personal para que brinden una atención de calidad a sus clientes. De igual modo, menciona que han mejorado la seguridad de los servicios, ya que se ha contratado los servicios de una empresa privada de seguridad profesional.

Seguidamente a través de la guía de observación aplicada a la empresa, se pudo confirmar la veracidad de los datos obtenidos en base a las respuestas de los colaboradores en las encuestas, y como estas concuerdan con la información obtenida a través de la entrevista aplicada.

La empresa cuenta con una atención al cliente de primera calidad, ya que, en base a la observación realizada en el área de ventas de la empresa, se pudo

verificar que los clientes son atendidos de inmediato, con amabilidad y cortesía, además, se busca garantizar su comodidad con excelente ambiente en los locales de venta de la empresa.

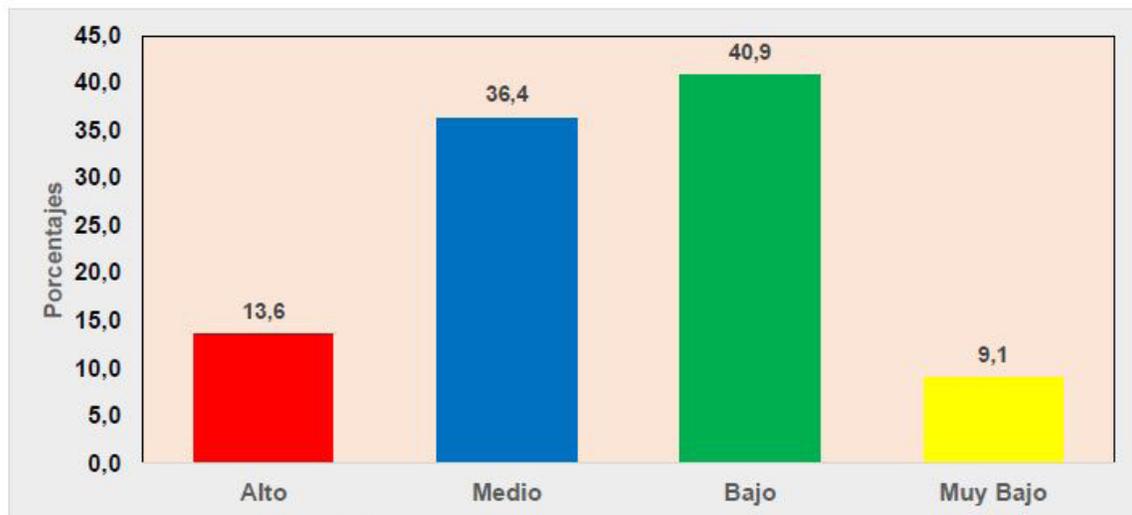
También se puede mencionar, que la empresa cuenta con la infraestructura adecuada, para una empresa de servicios, la fachada de las diferentes secciones de venta de la empresa (tienda, súper, farmacia), cuentan con excelente presentación, higiene y ambiente agradable.

Estación de servicios es una empresa que se ha preocupado, por su imagen, por posicionarse en la mente de los clientes, a través de sus excelentes condiciones, aplicando cambios y mejoras constantes en los diferentes aspectos de sus servicios.

### **Innovaciones en procesos estratégicos**

En el gráfico N°2, el 36.4% considera que el nivel de innovación en procesos estratégicos es de término medio. Un 13.6% opino que es alto. En contraste un 40.9% opina por un nivel bajo de innovación, y por último un 9.1% lo define como muy bajo.

En base en los resultados reflejados en el gráfico N°2, se podría asumir que el 36.4% de colaboradores que seleccionaron el nivel medio y el 13.6% del nivel alto, representan el personal que conocen y entiende la misión y visión de la empresa. Posiblemente se refiere a los responsables de las diferentes áreas, el área administrativa, etc.



**Gráfico N° 2. ¿Cuál es el nivel de innovación en procesos estratégicos?**  
**Fuente: Elaboración propia**

Considerando la guía de observación como base, se pudo observar que, en el área administrativa, es donde se maneja información de sobre estrategias para los procesos estratégicos del proceso productivo.

Torrez Coronado (2019) manifiesta que la empresa, las en procesos estratégicos, solamente se realizan actualizaciones cuando es necesario.

Si se analiza de forma conjunta la información de que se obtuvo del personal de la empresa, y de la administradora de la empresa, se puede determinar que la empresa no ha aplicado cambios en procesos estratégicos. Sumado a esta en base a la observación realizada en la empresa no se observó la aplicación de estrategias, en ninguna de las áreas de trabajo.

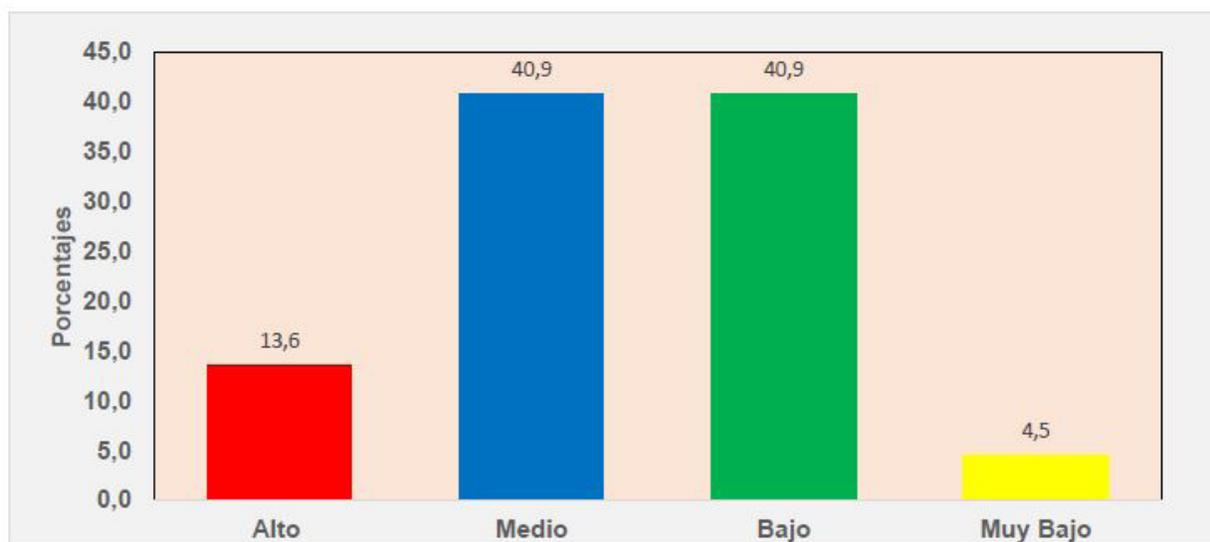
A si mismo se comprobó que, en procesos estratégicos, (lo que implica la creación de estrategias realizar esfuerzos por alcanzar las metas de la empresa, administradores y colaboradores de forma conjunta),

no se ha innovado, por lo tanto, se refuta la información, obtenida por parte del personal de la empresa que certifican un nivel alto y medio.

Esto puede ser producto de que el personal de la empresa ignora, o no comprenden sobre procesos estratégicos. Además, se puede agregar que tal y como nos muestra el gráfico N°3, poco menos de la mitad de ellos, no saben cuáles son la misión y la visión de la organización, esto no permite que se identifiquen con las metas y objetivos de la entidad, y, por consiguiente, no se involucren en cambios estratégicos en sus funciones.

### **Innovaciones en procesos de soporte**

Procesos de soporte: "Son los procesos de apoyo que ayudan a cumplir con los objetivos de la organización, como sistemas de información y control de calidad. Son elementos clave para la ejecución del resto de los procesos, sobre todo los operativos" Santillana, (2018).



**Gráfico N°3. ¿Cuál es el nivel de innovación en procesos de soporte?**

**Fuente: Elaboración propia**

En el gráfico N° 3, se puede observar que el 40.9% y el 13.6% de los colaboradores acreditan un nivel medio y alto respectivamente. En cambio, el 40.9% y el 4.5% opinaron por un nivel Bajo y muy bajo de innovación en cuanto a procesos de soporte se refiere.

En procesos de soporte la empresa se ha actualizado según los avances tecnológicos se lo han permitido. Basados en la guía de observación aplicada en la empresa, se determinó lo siguiente:

Como sistemas de información se utilizan base de datos en el programa Access de Microsoft. Al ser una entidad que oferta servicios de combustible, el control de la calidad está determinado por instituciones externas como Ministerio de Energías y Minas (MEM) y el Instituto Nicaragüense de Energías (INE).

Torrez Coronado (2019), afirma que internamente se evalúa el desempeño de los colaboradores a través de la supervisión por parte de los responsables de área de la empresa, y se traslada la información a la alta dirección para tomar decisiones.

Después de analizar los datos obtenidos a través de los gráficos con los resultados de las encuestas, hacer mención de lo observado en la visita realizada a la empresa, y la información de la entrevista aplicada, se puede determinar que la empresa, se ha esforzado mucho por mejorar todos los procesos de

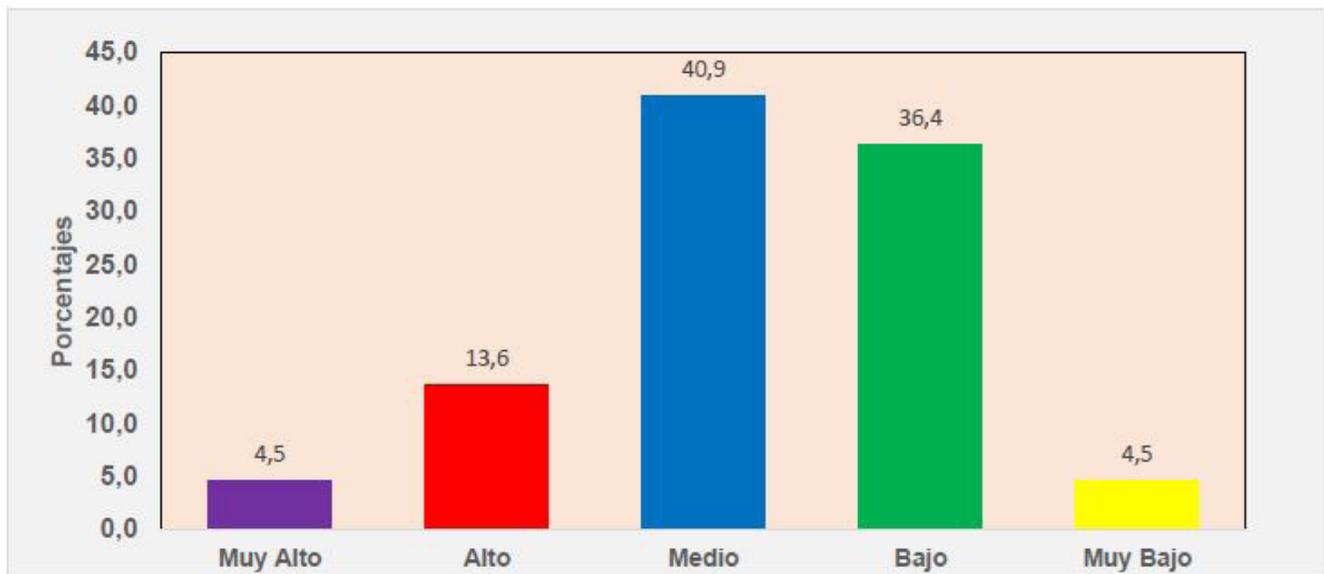
soporte, para que su personal de funciones, cuente con las herramientas necesarias, para desempeñar eficazmente sus labores.

Se confirma, que los procesos de soporte representan un punto fuerte de la empresa, si se toma en cuenta, esto se puede demostrar a través de la visita realizada en la empresa, los resultados de las encuestas, donde casi todo el personal afirma que la empresa, si ha mejorado sus procesos de soporte. Sumado a esto la dirección a través de la entrevista confirma esta afirmación.

La empresa tiene que mantenerse por esa misma línea, de ir avanzando y mejorando, sus procesos de soporte, actualizándose, siempre que la tecnología se lo permita, para alcanzar los mejores resultados posibles en sus servicios, lograr la satisfacción del cliente, en base al buen desempeño de sus colaboradores.

### **Innovaciones en procesos operativos.**

Procesos operativos: Son los destinados a generar los productos o servicios que ofrece la empresa. Se encargan de la producción, el desarrollo del producto, entre otras cosas. De sus resultados depende en parte la satisfacción del cliente en cuanto al consumo de la marca y de la percepción que tengan los accionistas acerca de la organización Santillana, (2018).



**Gráfico N°4. ¿Cuál es el nivel de innovación en procesos operativos?**

**Fuente: Elaboración propia**

Considerando los datos reflejados en el gráfico N° 4, el 4.5%, 13.6% y 40.9% optaron por los niveles muy alto, alto y medio. En contraste el 40.9% y 4.5% acreditan niveles bajos y muy bajos de innovación en procesos operativos.

Cuando se habla de procesos operativos se determina como el conjunto de operaciones que hacen posible producir o brindar un bien o servicio. Si se está hablando de una estación de servicios, se basa en la logística de la organización, el conjunto de actividades que desempeñan los colaboradores de la empresa, para brindar los servicios que la empresa oferta.

La mayoría de los colaboradores de la empresa está de acuerdo en que se ha mejorado la logística de la organización, mediante los cambios en los procesos de trabajo se ha innovado en los procesos operativos, mediante la utilización de mejores herramientas de trabajo, una planificación adecuada, y estrategias para alcanzar las metas y objetivos de la empresa.

A través de la guía de observación aplicada se pudo observar que la empresa consta de una logística, bien organizada y planificada con supervisión de los servicios que se ofertan. Hay un excelente control por parte de la dirección de la empresa. Se utiliza equipo tecnológico adecuado para brindar un servicio de calidad a los clientes.

Para Torrez Coronado (2019), los errores en los procesos operativos han disminuido; para la alta dirección es más fácil tomar decisiones referentes a los cambios y mejoras en los servicios de la empresa. Para la administración y dirección de la empresa, los cambios en la empresa, han facilitado su gestión, permiten mejor planificación, mejor control, y mejor desempeño laboral por parte de los colaboradores.

Si se toma en consideración los datos obtenidos en el gráfico N°4, la observación realizada mediante visita realizada a la empresa y la información basada en la entrevista aplicada a la administradora de la empresa, se puede determinar que, si se han mejorado los procesos operativos de la empresa, con los cambios innovadores realizados en los procesos de operaciones de la organización.

En una empresa de servicios, los procesos de operativos, juegan un papel indispensable en la logística del servicio, ya que representan la guía del personal de la empresa para llevar a cabo sus funciones, por lo tanto, se debe realizar el enfoque necesario mejorar en cuanto sea posible los procesos operativos, para crear diferenciación y ventajas competitivas con respecto a la competencia.

Estación de servicios Inés Galeano debe realizar mejoras continuas, a sus procesos operativos, mejorar la comunicación dentro de la empresa, capacitar al personal, elaborar manual de funciones, y mantener informado al personal de las normas y políticas de la organización. Además, fomentar la creatividad de los colaboradores, y motivarles a desarrollar técnicas para lograr la eficacia en sus funciones.

### **Analizar las etapas del proceso productivo que implementa empresa estación de servicios Inés Galeano**

#### **Etapas analíticas del proceso productivo de la empresa**

Ucha (2013), designa a proceso productivo como "aquella serie de operaciones que se llevan a cabo y que son ampliamente necesarias para concretar la producción de un bien o de un servicio".

Torrez Coronado (2019), manifiesta que se cuenta con todos los medios materiales necesarios para llevar a cabo cada función de la empresa, se realizan registros diarios de los productos vendidos, así mismo se hacen inventarios mensuales para tener el suministro necesario de productos esto para el área de farmacia, súper; para el área de combustible las cisternas cuentan con un medidor automático que permite saber la cantidad de combustible vendido y almacenado.

A través de información recopilada mediante la observación se comprobó que la empresa cuenta con todos los insumos necesarios para el área de súper, farmacia y combustible, de igual forma se cuenta con una bodega de insumos. Para el área de combustible las cisternas son controladas por un medidor el cual indica la cantidad de combustible vendido.

Después de analizar los datos obtenidos a través de la entrevista y guía de observación, se puede determinar que la empresa de servicios Inés Galeano cuenta con todos los recursos materiales para llevar a cabo las actividades que conducen a brindar el servicio, para las tres áreas se realizan operaciones destinadas a

mantener siempre una cantidad de insumos suficientes para las operaciones de la empresa.

Se puede concluir que contar con todos los recursos materiales para llevar a cabo el proceso de servicios, es de vital importancia para la empresa Inés Galeano, ya que para brindar un servicio eficaz se requiere mantener abastecido de insumos cada sección de la empresa.

### **Implementación de estrategias**

#### **Etapas de síntesis del proceso productivo de la empresa**

La etapa de síntesis trata de transformar la materia prima (producción) en la producción destinada Enciclopedia Económica (2017)

También, se observa el proceso de fabricación en cuanto a calidad, a errores cometidos y a etapas superadas. Esta es una etapa clave, pero lo más importante es que permite corregir o mejorar el trabajo en la misma producción.

En base a la información obtenida mediante entrevista realizada a Torrez Coronado (2019) la empresa implementa capacitaciones a sus colaboradores sobre la atención al cliente, sobre el uso y manejo de los insumos, especialmente en el combustible; esa capacitación está regida por el INE y MEM, estas dos instituciones se coordinan con la empresa para que los colaboradores posean el conocimiento del uso del combustible.

Así mismo a través de la observación se comprobó que los colaboradores utilicen los equipos necesarios para la extracción del producto con medidores de alta tecnología, resistencia y durabilidad.

Para la empresa es fundamental mantener el producto en las mejores condiciones en las cisternas para conservar la calidad del mismo, de igual modo minimizar los errores en cuanto a la medida exacta de combustible que se le brinda al cliente, así como manipulación del mismo.

## **Etapas de acondicionamiento del proceso productivo de la empresa.**

La etapa de acondicionamiento es donde se adapta y adecua el producto al cliente (procesamiento) y se observan los detalles de la producción, a saber, los objetivos alcanzados o los errores cometidos de acuerdo a Enciclopedia Económica (2017)

En base a los datos obtenidos, mediante entrevista a Torrez Coronado (2019) refiere que los colaboradores deben de regirse a las políticas y normas propuestas por la dirección, para ello el colaborador debe de brindar el servicio al cliente conforme al manual de operaciones, ofrecer buen trato, implementar normas de cortesía, todas estas acciones son implementadas en las secciones de súper, farmacia, y combustible.

Todas estas acciones tienen como propósito generar la satisfacción del cliente, sin embargo, de haber reclamos por el cliente sin las debidas medidas y justificaciones la empresa tendrá la razón en cuanto a los posibles reclamos.

Mediante la observación se comprobó que los colaboradores ofrecen una excelente atención a los clientes en las secciones súper, farmacia y combustible, esto es el resultado de saber y aplicar las actividades específicas integradas en el manual de funciones.

Se puede decir que contar con un personal que cumpla todas las normas y políticas conducidas a brindar una atención de calidad es muy importante para la empresa, ya que de la excelente atención dependerá el retorno del cliente a solicitar el mismo producto y/o servicio.

Todas estas acciones tienen como propósito generar la satisfacción del cliente, sin embargo, de haber reclamos por el cliente sin las debidas medidas y justificaciones la empresa tendrá la razón.

## **Identificar los beneficios de la innovación en relación al proceso productivo de empresa estación de servicios Inés Galeano**

### **Cambios desarrollados con el personal de la empresa**

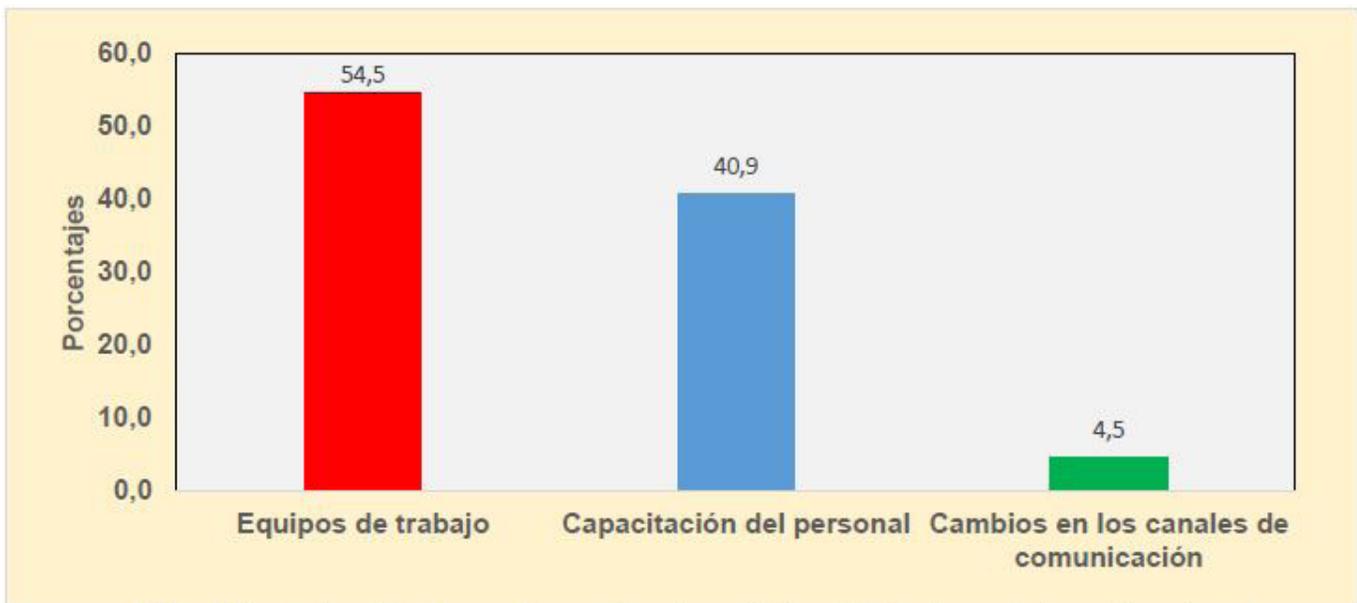
Romero (2009) define la empresa como "el organismo formado por personas, bienes materiales, aspiraciones y realizaciones comunes para dar satisfacciones a su clientela

El gráfico N°5 muestra los resultados obtenidos referentes a los cambios realizados en la empresa, en el cual se observa que con el mayor porcentaje (54.5%) de los encuestados, afirma que se han implementado equipos de trabajo en la entidad. En contraste a lo anterior con el 40.9% y el 4.5%, manifiestan que se desarrollan capacitación al personal y cambios en los canales de comunicación respectivamente.

Si se toma en consideración los datos del gráfico N°5, se puede determinar que los colaboradores de la empresa coinciden en su mayoría que se han desarrollado.

Equipos de trabajo y capacitaciones, los que demuestra una buena comunión entre el personal de trabajo, además se fomenta el apoyo laboral entre los mismos, como estrategia para alcanzar la eficacia en las funciones que hacen posible brindar los servicios que se ofertan.

Los mismos manifiestan recibir capacitación para llevar a cabo sus funciones y realizar con eficacia y atención especializada a los clientes de la empresa. También se efectúan cambios en la comunicación, siempre y cuando sea necesario, para alcanzar una meta u objetivo en el desempeño laboral.



**Gráfico N°5. ¿Qué cambios innovadores se han desarrollado en las funciones de los colaboradores?**

**Fuente: Elaboración propia**

A través de la observación efectuada en la empresa, se pudo corroborar las respuestas de los colaboradores en el análisis anterior, ya que se observó equipos de trabajo trabajando en conjunto para efectuar los servicios de la empresa, especialmente en el área de despacho de combustible; donde el personal se organiza en equipos, para atender de forma simultánea y rápida a los clientes.

Además, se puede mencionar la excelente atención que ofrece el personal de venta, esto demuestra las capacitaciones que han recibido, con relación al trato que deben darles a los clientes de la empresa. Ellos demuestran tener conocimiento sobre normas de cortesía, rapidez en la atención, escuchar las necesidades del cliente, etc.

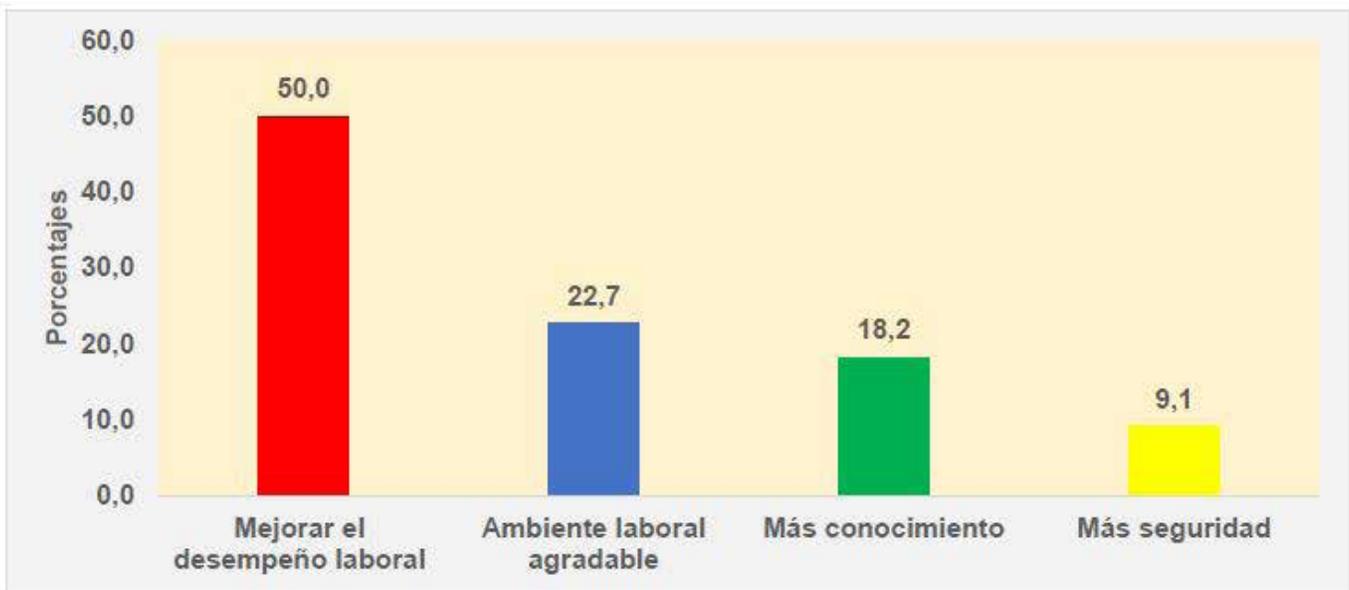
Torrez Coronado (2019), manifiesta en la entrevista que se le aplicó, que la empresa capacita al personal, para que desarrollen sus funciones de la mejor manera posible, y así se puedan alcanzar las metas y objetivos

de ventas en la entidad. Esto reafirma la opinión de los colaboradores, y concuerda con lo observado en la visita realizada a la empresa.

Se puede realizar el análisis conjunto de la información obtenida de los instrumentos aplicados, lo que permite determinar que la empresa ha desarrollado cambios y mejoras en las funciones de los trabajadores a través de la creación de equipos de trabajo y capacitación al personal.

### **Beneficios de los cambios realizados**

Según los datos obtenidos en el gráfico N°6, sobre la forma en que han aportado los cambios y mejoras realizados, en su porcentaje más alto (50%), los colaboradores manifiestan que han mejorado su desempeño en la organización, la mitad restante de encuestados consideran que han creado un mejor ambiente laboral, han aportado más conocimiento, y han otorgado más seguridad.



**Gráfico N°6. ¿De qué forma han aportado los cambios implementados en el proceso productivo, para el desarrollo de sus funciones?**

**Fuente: Elaboración propia**

Si se analizan los resultados del gráfico N°6, se puede determinar que, para el personal de la empresa, el mejor aporte que han hecho los cambios realizados en la empresa, ha sido en el desempeño laboral, debido a que ha sido el cambio más visible como resultado de las mejoras en los diferentes aspectos de la organización.

En la entrevista aplicada Torrez Coronado (2019), señala, que gracias a los cambios y mejoras que ha implementado la empresa, se han podido alcanzar metas establecidas, se ha podido tener mejor comunicación con el personal. Además, han aportado para facilitar la gestión con los diferentes encargados de áreas, y se ha logrado un mejor desempeño por parte de los colaboradores, notorio en los pocos problemas que se han presentado con el personal.

En la visita realizada en la empresa se observaron el desarrollo de las funciones de los colaboradores en sus diferentes áreas de atención al cliente, en donde se analizó desempeño, el ambiente en el que se desenvuelven, el conocimiento que aplican, y con la seguridad que cuentan.

Referente al desempeño en base a la observación se pudo constatar un desempeño eficaz, cumpliendo de forma completa con sus deberes a la hora de atender a los clientes. El ambiente es muy agradable y placentero, tanto para los clientes como para el personal. Y los conocimientos se pueden ver aplicados en la atención que brindan en sus servicios. Por último, la seguridad es la adecuada para este tipo de negocio.

Luego de analizar la información obtenida a través de los diferentes instrumentos aplicados en la empresa, se puede determinar que en forma conjunta los cambios y mejoras han aportado en aspectos esenciales de la organización. De forma unánime.

Tanto colaboradores como la dirección de la empresa afirman la influencia positiva en el desarrollo de las funciones.

Los cambios y mejoras implementadas en las diferentes áreas de la empresa, han generado aportes valiosos en varios aspectos, los cuales han venido a facilitar las funciones de los colaboradores. Por lo tanto, la empresa puede y debe seguir implementando cambios

o actualizaciones a sus servicios, para alcanzar el nivel máximo de crecimiento en el mercado, y posición competitiva fuerte.

### **Proponer estrategias para el mejoramiento de las habilidades innovadoras del servicio que brinda empresa estación de servicios Inés Galeano.**

Para Significado (2018), estrategia es un plan para dirigir un asunto. Una estrategia se compone de una serie de acciones planificadas que ayudan a tomar decisiones y a conseguir los mejores resultados posibles. La estrategia está orientada a alcanzar un objetivo siguiendo una pauta de actuación.

Para la creación de estrategias se realizó el análisis FODA de la empresa, el cual se refleja en los anexos (2) de la investigación; también se realizó el cruce de variables para establecer las propuestas de estrategias, las cuales se muestran a continuación:

#### **Estrategia 1:** Expansión del mercado.

**Objetivo:** Crear más presencia de la empresa en la región.

#### **Actividades:**

- Apertura de otra sucursal de la empresa.
- Elaborar presupuesto financiero del proyecto de sucursal.
- Buscar financiamiento interno o externo para llevar a cabo el proyecto.
- Alquilar un local en sitio estratégico en otro municipio de Matagalpa.
- Iniciar campaña de publicidad para la sucursal.
- Contratar el personal adecuado.

**Estrategia 2:** Posicionamiento en el mercado a través de ventajas competitivas.

**Objetivo:** Alcanzar un crecimiento de mercado optimo a través de ventajas competitivas en base a la atención diferenciada con respecto a la competencia.

#### **Actividades:**

- Establecer metas específicas en cuanto a la atención que se le brinda al cliente.
- Implementar asistencia técnica.
- Crear regalías a los clientes.
- Realizar promociones y descuentos de los productos y servicios.

**Estrategia 3:** Incursión del servicio a través los medios digitales.

**Objetivo:** Facilitar a los clientes la información referente a los servicios que brinda la empresa.

#### **Actividades:**

- Contratación de profesionales en el área de Marketing.
- Crear un sitio web.
- Incluir el sitio web en las campañas publicitarias.
- Acercamiento al cliente a través de las plataformas virtuales

**Estrategia 4:** Realización de campañas publicitarias.

**Objetivo:** Contrarrestar la publicidad agresiva de la competencia.

#### **Actividades:**

- Contratar los servicios de persona/empresa especializada en marketing.
- Diseñar campaña publicitaria.
- Llevar a cabo capacitaciones de marketing.

### **CONCLUSIONES**

La estación de servicios Inés Galeano es una empresa que ha realizado diferentes cambios y mejoras en los aspectos más relevantes de sus servicios como: infraestructura, higiene y seguridad, etc.

En dicha empresa se cumplen con las tres etapas del proceso productivo (analítica, síntesis, acondicionamiento), a través de actividades y estrategias elaboradas por la alta dirección y aplicadas por el personal.

Se logró identificar que los cambios y mejoras implementadas por la empresa, han facilitado las funciones de los colaboradores, esto como beneficio de las innovaciones aplicadas por la empresa en sus diferentes aspectos.

Se propusieron estrategias basadas en los puntos débiles de la empresa, los cuales se centran en su mayoría en el marketing utilizado; área en la cual faltan conocimientos técnicos, y mayor disponibilidad de recursos.

## **BIBLIOGRAFIA**

- Enciclopedia Económica*. (2017). Recuperado el 25 de Junio de 2019, de <https://enciclopediaeconomica.com/proceso-productivo/>
- Escuela de organización industrial. (03 de septiembre de 2015). *BLOGS E.O.I.* Recuperado el junio de 2019, de <https://www.eoi.es/blogs/redinnovacionEOI/2015/09/03/que-es-la-innovacion/>
- Romero, R. (2009). *Marketing*. Madrid, Madrid, ESPAÑA: Editora Palmir E.I.R.L. Recuperado el 24 de junio de 2019
- Santillana, D. (2018). *Tipos de Procesos Productivos de una Empresa*. Recuperado el 26 de Junio de 2019, de <https://www.business-coach.mx/blog/tipos-de-procesos-productivos-de-una-empresa>
- Significado. (23 de 04 de 2018). *Significado*. Recuperado el 27 de 06 de 2019, de <https://www.significados.com/caracteristicas-de-la-innovacion/>
- Torrez Coronado, G. (19 de octubre de 2019). Entrevista dirigida a administrador. (Y. Rivera Ruiz, J. Landero Sanchez, & S. Davila Cruz, Entrevistadores) Sébaco, Matagalpa, Nicaragua. Recuperado el 05 de noviembre de 2019
- Ucha, F. (Diciembre de 2013). Definición del Proceso Productivo. Recuperado el 25 de Junio de 2019, de <https://www.definicionabc.com/economia/proceso-productivo.php>