



Asesorías y Tutorías para la Investigación Científica en la Educación Puig-Salabarría S.C.
José María Pino Suárez 400-2 esq a Lerdo de Tejada, Jalisco, Estado de México. 7223898473

RFC: ATI120618V12

Revista Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores.

<http://www.dilemascontemporaneoseduccionpoliticayvalores.com/>

Año: VII Número: Edición Especial Artículo no.:141 Período: Diciembre, 2019.

TÍTULO: Tecnologías de la Información y la Comunicaciones en los procesos del subsistema de aplicación del talento humano en las PYMES.

AUTORES:

1. Máster. Gandy Francisco Álvarez Enriquez.
2. Lic. Betty Elizabeth Delgado Arteaga.

RESUMEN: Las tecnologías de la información y la comunicación han marcado un antes y un después en las gestiones empresariales. El estudio que se llevó a cabo tuvo como objetivo general: Analizar el impacto de las tecnologías de la información y la comunicación en los procesos del subsistema de aplicación de los recursos humanos de una PYMES, como fuente de apoyo en su crecimiento, desarrollo y expansión nacional.

PALABRAS CLAVES: tecnologías, comunicación, ingreso de personal, PYMES, recursos humanos.

TITLE: Information technologies and communication in the application subsystem processes of the human talent in PYMES.

AUTHORS:

1. Máster. Gandy Francisco Álvarez Enriquez.
2. Lic. Betty Elizabeth Delgado Arteaga.

ABSTRACT: Information and communication technologies have marked a before and after in business management. The overall objective of the study was to analyse the impact of information and communication technologies on the processes of the SMES human resources application subsystem, as a source of support in its growth, development and national expansion.

KEY WORDS: technologies, communication, personal entrance, SMES, human resources.

INTRODUCCIÓN.

Las tecnologías de la información y la comunicación, en adelante por su siglas (TIC) vienen representadas y evolucionando desde su aparición con la Web 2.0 o web social, que se fundamentó en la interactividad y la sociabilidad con el uso de internet y hace referencia a los medios y herramientas digitalizadas que permiten acceder, buscar, almacenar, crear y difundir información por medios digitales, sin límites de tiempo, espacio y lugar, lo cual permite que las personas se mantengan comunicadas e informadas en tiempo real. Se ha convertido desde sus inicios en una importante herramienta a nivel mundial, e incluso marcan una etapa en las comunicaciones y formas de ver la realidad (Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información, 2018).

Las TIC revolucionan las actividades humanas, son catalizadoras de la productividad y la competitividad, impulsan el crecimiento económico, la inclusión y el bienestar de los ciudadanos. Su apropiación causa efectos disruptivos que impactan en el comportamiento de las empresas, de las entidades públicas y de la sociedad en general, dejando de lado a la sociedad industrial para dar paso a la sociedad de la información y del conocimiento.

Esta nueva era, marcada fundamentalmente por las tecnologías, la globalidad y la atemporalidad en las comunicaciones, ha producido cambios considerables en la manera de llevar a cabo las relaciones personales, comerciales e institucionales mundialmente. La información y la organización sin

espacios, ni límites tradicionales pone a la disposición un sin fin de opciones para emprender y mantener los negocios, las organizaciones o empresas.

Peirano & Suarez (2006) señalan, que las vías por las cuales las TIC ayudan a mejorar el desempeño en las empresas son cuatro: automatización, accesibilidad a la información, costos de transacción y procesos de aprendizaje.

La automatización influye sobre los procesos rutinarios, responde a la relación que surge a partir de la posibilidad de disminuir el trabajo humano directo, al tiempo que se generan registros. La accesibilidad a la información precisa en la disposición de esta con un costo bajo y en tiempo real, permitiendo tomar decisiones con la ayuda de una gran variedad de datos. Los costos de transacción con la facilidad de transmitir de manera instantánea, reduciendo los costos de coordinación tanto al interior como al exterior de la empresa y los procesos de aprendizaje referidos a los ambientes virtuales y modelos de simulación que facilitan el aprendizaje organizacional.

Para las organizaciones, especialmente las PYMES, se convierte en un aliado en las actividades comerciales, y muy especialmente para seleccionar, retener, desarrollar, formar al personal, permite llevar un registro de los diferentes procesos para luego suministrar los datos y la información necesaria a cada subsistema de administración de los recursos humanos, de esta forma las TIC modifican los procesos, amplían las capacidades, mejoran el desempeño y ayudan a dar información oportuna, entre otras bondades.

Werther & Davis (2017) mencionan que “Independientemente del número de empleados que tenga una organización, la función de administrar el capital humano puede convertirse en un escollo considerable, si no se utiliza la tecnología moderna (...)”(p.105); por otra parte, la Cámara de Comercio de Cali (2014) menciona que “La competitividad y la evolución de los mercados, impulsados por la globalización y los retos de la economía, han llevado a las empresas de cualquier tamaño a mejorar su capacidad de reacción para subsistir y crecer”.

Las PYMES desempeñan un papel fundamental como generadoras de fuentes de trabajo, agentes de estabilización social y fuentes de innovación, su importancia reside en las ventajas que poseen como fuentes de emprendimiento y su capacidad de adaptabilidad en lo que respecta a empleos, productos y servicios (Rothwell, Stavros, Sullivan & Sullivan, 2010).

En Ecuador, existe un auge elevado de PYMES que dinamizan la economía nacional, según el Instituto Nacional de Estadística y Censo (2011), en adelante INEC, representan el 84,3 % del total de establecimientos, y la industria el 15,7 %, ocupan al 37,7 % de los trabajadores y la industria el 62.3 %, también aportan el 13 % al Producto Interno Bruto y el aporte de la gran industria en el 87 %.

El INEC (2011) afirma, que estas empresas se caracterizan por el uso intensivo de la mano de obra, poca aplicación de la tecnología, baja división del trabajo, reducido capital, baja productividad, mínima capacidad de ahorro y limitado uso de los servicios financieros y no financieros, en vista de que en su gran mayoría se originan del patrimonio familiar, normalmente sin una debida orientación de negocios. Bajo estos preceptos en la actualidad y con el apoyo de las TIC, muchas de estas empresas a nivel mundial y algunas en Ecuador específicamente se han proyectado a crecer y desarrollarse, cambiando sus debilidades por fortalezas para poder incursionar en el mercado nacional e incluso el internacional.

Respecto a lo expresado con anterioridad, plantea Padilla (2018), que la cuarta edición del estudio de Brother International Corporation, “Visión PYMES 2018”, presenta la situación actual de las PYMES en dos escenarios; expectativas y percepciones para el año y su relación con la tecnología, la encuesta incluyó a 801 propietarios y gerentes de pequeñas y medianas empresas en Colombia, Costa Rica, Ecuador y Panamá, que tienen entre tres y 100 empleados y que utilizan tecnología de oficina regularmente, dando como resultado que el uso de redes sociales es cada vez más relevante; el 79% privilegia el uso del correo electrónico, el 75% WhatsApp, y el 68% Facebook y Twitter, el 65% de

las empresas con más de 30 empleados usa tecnología móvil integrada: es decir usa aplicaciones que permitan escanear, imprimir y compartir documentos a través del móvil.

Muchos emprendedores pueden pensar en que las PYMES por ser pequeñas y medianas empresas no requieren de TIC que les apoyen en sus procesos de administración de personal; sin embargo, en este estudio se pretende hablar de las que se proyectan hacia la competitividad del mercado y desean expandirse. Es bien entendido que cuando una empresa se planifica para el crecimiento y desarrollo comercial, las tecnologías son un aliado relevante para el logro de sus objetivos estratégicos y toma de decisiones acertadas; sin embargo, afirman Moncada & Oviedo (2013), que las TIC en las PYMES contribuyen a la generación de ventaja competitiva cuando son incorporadas y apalancadas con capacidades organizacionales que se convierten en competencias esenciales de la empresa, es decir cuando son complementarias a las capacidades organizacionales.

Razón por la cual, el autor considera que el talento humano debe legitimarse en la organización desde la perspectiva de la gestión del conocimiento, donde este representa un cliente interno a quien hay que atenderle sus necesidades y expectativas y así lograr los cambios culturales y estructurales que propicien el mejoramiento de la calidad de vida de las personas y el desarrollo de la empresa, para mantenerla altamente competitiva con base en la productividad (Valencia, 2005), pero estas a su vez, requieren ser direccionadas dentro de las empresas, recibir atención eficiente, lo que pone a las TIC como fuente de apoyo para el logro de estos objetivos, “las TIC son consideradas como el soporte que brinda la posibilidad de acceder, procesar y transmitir la información a partir de elementos que facilitan los procesos e incrementan y generan valor agregado a los resultados obtenidos” (Issa Fontalvo, 2016, p.36).

Tal es el caso del estudio que se presenta, donde se investiga una PYMES y el impacto que las TIC ha producido en su crecimiento, particularmente en el subsistema de aplicación, donde se lleva a cabo el análisis y descripción de los puestos, la inducción, evaluación de desempeño y movimiento de

personal, para lo cual el investigador se propone como objetivo general: Analizar el impacto de las tecnologías de la información y la comunicación en los procesos del subsistema de aplicación de los recursos humanos de una PYMES, como fuente de apoyo en su crecimiento, desarrollo y expansión nacional. En vista que en la sociedad del conocimiento la gestión del recurso o talento humano posee una vital importancia y es parte crucial para la toma de decisiones dentro de las organizaciones.

Después de reclutar y seleccionar a las personas deben ser integradas en la organización, destinadas a su cargo y evaluadas en cuanto a su desempeño. La empresa sólo puede funcionar cuando las personas están en sus puestos de trabajo, desempeñando adecuadamente las funciones para las que fueron seleccionadas, admitidas y preparadas. La versatilidad es un activo para la pequeña empresa (Finch, Freeman & Gilbert, 2015). Cuando los gerentes y los empleados pueden ampliar sus roles, las compañías salen beneficiadas, muchas pequeñas empresas en ocasiones pueden operar cambios más rápidos que las grandes, e incluso han desarrollado prácticas administrativas, singulares e interesantes que pueden ser una lección para las grandes.

En la medida que los nuevos empleados ingresan en la empresa, se requiere que se integren a sus funciones mediante la socialización empresarial, que es una integración entre un sistema social y los nuevos miembros que ingresan en él, y constituye el conjunto de procesos mediante los cuales aprenden el sistema de valores, las normas y los patrones de comportamiento requeridos por la empresa en la que ingresan. En general, lo que se requiere aprender mediante la socialización empresarial es: 1- Los objetivos básicos de la organización; 2- Los medios elegidos para lograr los objetivos; 3- Las responsabilidades inherentes al cargo; 4- Los patrones de comportamiento requeridos para el desempeño eficaz de la función; 5- El conjunto de reglas o principios que mantienen la identidad e integridad de la empresa. El grado en que el nuevo empleado debe aprender estos valores, normas y patrones de comportamiento depende del grado de socialización exigido por la empresa (Chiavenato, 2010).

Es importante apoyarse en tecnologías que pueden amplificar esos registros, transmitir esa información, y tenerla a la disposición de los miembros de la organización para el uso creativo y productivo de los mismos, con software de actual vigencia dentro del mercado, que ofrecen unos resultados que abarcan múltiples procesos, como la selección de personal, contratación, capacitación y entrenamiento, análisis y descripción de puestos, seguridad, planes de beneficios; Meta4, Peoplesoft, SAP, Oracle, entre otros. El Meta4 se trata de una herramienta muy completa, cuyo principal objetivo es fomentar la productividad de la empresa, de manera que perciba que es necesaria la inversión en recursos humanos. Abarca soluciones que van desde la mejora del clima laboral hasta la gestión y retención del talento y dispone de mecanismos concretos para premiar la fidelidad de los clientes tradicionales. El PeopleSoft suministra soluciones de recursos humanos que posibilitan gestionar procesos de negocio, que van desde la entrada en la plantilla de empleados hasta la jubilación, en base a aplicaciones de Internet (Gómez, 2015).

El Cezanne es un software veloz, sencillo y de bajo coste que cuenta con una alta funcionalidad, en base a la reducción de trámites administrativos, a la agilización de la gestión de las personas y a métodos para involucrar a los trabajadores de modo más productivo. La Intranet se trata de redes corporativas internas que disponen de potentes herramientas que difunden la información de la empresa a los empleados con plena eficiencia, logrando que estos estén continuamente informados acerca de las novedades y de los datos de la compañía. El e-recruitment, especializado para la publicación de ofertas de empleo, es una manera de multiplicar la cantidad de solicitudes de empleo que se reciben, ofreciendo, además, un alcance global, permiten efectuar una elección automática de acuerdo con los criterios predefinidos, recibe, clasifica y elige postulantes con unos claros beneficios en términos de coste y tiempo.

También se encuentra Oracle, que brinda instrumentos para hallar, extraer y estudiar datos vinculados con el recurso humano; eliminación y seguimiento de tramitación por competencias, posee una aplicación que permite analizar la fuerza de trabajo, los presupuestos, los salarios y la contratación. Cabe señalar, que la prosperidad de una empresa en estos tiempos depende de un plan que posibilite enfrentar la volatilidad de hoy en día, los trabajadores y directivos no solo reconocen positivamente las nuevas tecnologías, sino que las exigen, paulatinamente, los empleados esperan soluciones eficaces, innovadoras y sencillas de utilizar, sin embargo, no se trata solo de seleccionar una tecnología concreta y esperar, sino que además es fundamental saber qué hacer con ella, y saber qué utilidad ofrecerá al departamento de recursos humanos de cualquier empresa (Gómez, 2015).

La PYMES objeto de estudio, que por razones de confidencialidad, su director ha dado el permiso para realizar la investigación, pero ha insistido en no mencionar la identidad de la empresa, se dedica al comercio al por mayor y al por menor, posee en la actualidad 37 trabajadores.

Es bien sabido, que en la economía ecuatoriana las fortalezas de las PYMES se concentran en su contribución a la economía, donde representan el 90% de las unidades productivas, generan el 60% del empleo, participan en el 50% de la producción, y crean casi el 90% de los servicios, y que gracias a su capacidad de adaptación y estructura organizacional se adaptan rápidamente a los cambios de la economía (Jácome & King, 2013). Se considera pequeña empresa cuando los ingresos oscilan entre \$100.001,00 y \$1'000.000,00 y posee entre 10 a 49 personas como trabajadores.

Esta organización lleva más de 7 años prestando servicio en el sector de comercio de alimentos al por mayor y al por menor, se encuentra ahorita en proceso de crecimiento, desarrollo y expansión a otras provincias a nivel nacional, lo que ha producido un aumento de la fuerza laboral que paso de 10 trabajadores a 37 en los últimos 3 años, con la intención de contratar muchos más. Aun cuando el trabajo es relativamente sencillo, requiere de cuidado, selección y tener un equipo que pueda gestionar cada uno de los procesos internos de la empresa (Los Recursos Humanos.com, 2018).

Las PYMES luchan desde su creación por mantenerse en el mercado, vigentes, competitivas, necesitan información, automatización sobre la tecnología que adquieren, una adecuada infraestructura informática, conectividad, un software adecuado de bajo costo y fundamentalmente un personal capacitado.

En vista que esta pequeña empresa requiere mantener contacto diario con sus trabajadores en otras provincias y otras estaciones de trabajo, el uso de las tecnologías ha sido crucial para su crecimiento, desde lo comercial hasta lo estructural. Se destaca al subsistema de aplicación, aun cuando toda la estructura de la PyME se encuentra apoyada en las TIC, debido a la importancia que este subsistema posee para la socialización, comunicación y transmisión de la cultura organizacional entre todos los trabajadores, lo que establece una diferencia competitiva de esta empresa respecto a otras de su categoría.

DESARROLLO.

Métodos.

Con la finalidad de alcanzar el objetivo general: Analizar el impacto de las tecnologías de la información y la comunicación en los procesos del subsistema de aplicación de los recursos humanos de una PYMES, como fuente de apoyo en su crecimiento, desarrollo y expansión nacional. Esta investigación posee un enfoque cuantitativo, con diseño de campo, apoyado en una revisión bibliográfica.

Es de tipo descriptiva, pues el investigador no interviene en las variables, solo las observa y mide sin interferir en la dinámica natural de la realidad que se está midiendo. Hernández, Fernández & Baptista (2010) mencionan, “tienen como finalidad descubrir situaciones o eventos”; es decir, cómo es y cómo se manifiesta un problema, donde se busca especificar las propiedades importantes de cualquier

fenómeno sometido a análisis, en este sentido, el investigador se limitó a la observación de los hechos tal como ocurren, con el objeto de describirlos.

Se diseñó un instrumento, que para Sabino (2007) “un instrumento de recolección de datos es, en principio, cualquier recurso de que se vale el investigador para acercarse a los fenómenos y extraer de ellos información” (p.99). Tipo cuestionario de 20 preguntas dicotómicas cerradas relacionadas con los indicadores de tecnología en vinculación a los descriptores del subsistema de aplicación de recursos humanos. Fue aplicado al total de 37 trabajadores, que era la población total de la empresa, este instrumento presentó una confiabilidad alta de 0.89 a través del Coeficiente Kuder Richardson o KR 20.

Resultados.

Luego de ser aplicado el instrumento a los 37 trabajadores en la PyME objeto de la investigación que se presenta, se procedió a la tabulación de los datos obtenidos, dando como resultado los siguientes hallazgos:

Tabla 1. Resultados encuesta

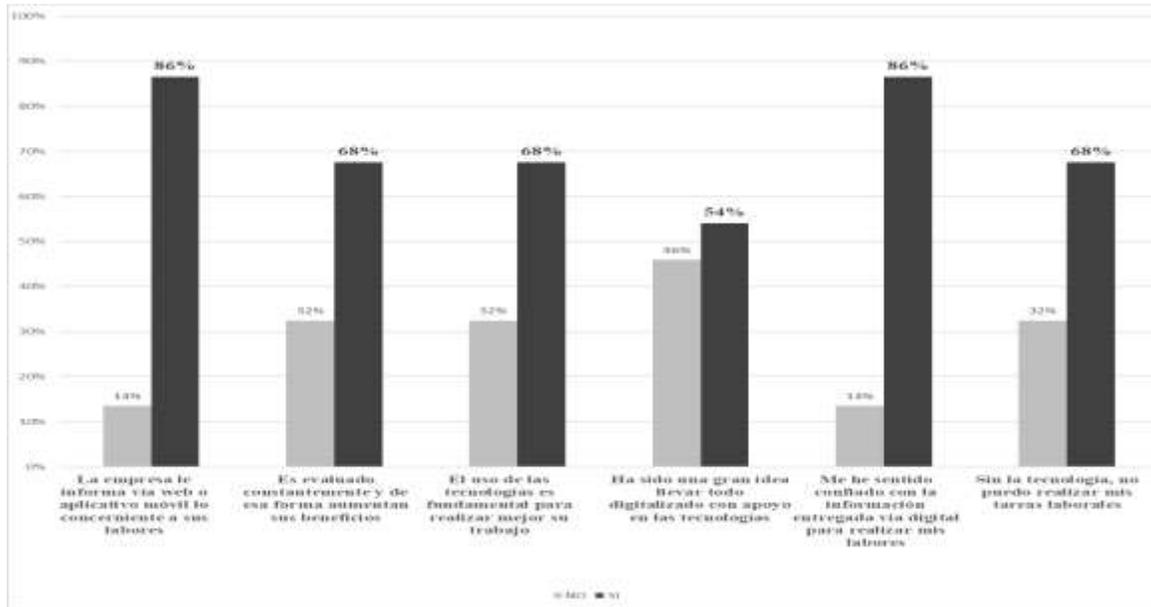
N°	PREGUNTAS	SI	NO
1	Se encuentra informado de las actividades que debe realizar	100%	0%
3	El uso de las tecnologías en la empresa le facilitan su trabajo	100%	0%
4	Cuando ingreso a la empresa se le explico cada tarea con el uso de las tecnologías	100%	0%
6	Recibe correos, mensajes por el móvil de cualquier novedad relacionada con sus labores	100%	0%
7	Usted posee un registro de su perfil digitalizado en la empresa	100%	0%
10	Los resultados de la evaluación se le entregan digitalizados	100%	0%
11	Cuando es trasladado a otra área se le notifica por escrito	100%	0%
12	Cuando es trasladado a otra área se le notifica vía digital	100%	0%

Se puede observar en la tabla que los Items 1.3.4.6.7.10.11.12; relacionados con los procedimientos del subsistema de aplicación de talento humano como; desempeño (ítems 1,3,6), inducción específica (ítems 4,6), perfil del cargo (ítems 7) , evaluación de desempeño (ítems 10) y traslado o movilidad (ítems 11,12), todos vinculados a la información eficiente, el uso de las TIC y el adecuado procedimiento tienen un resultado del 100%, lo que implica que efectivamente esta PyME se apoya en las tecnologías, lo que promueve una percepción del trabajador hacia la oportuna información de sus tareas, movilidad y procesos relacionados con el subsistema.

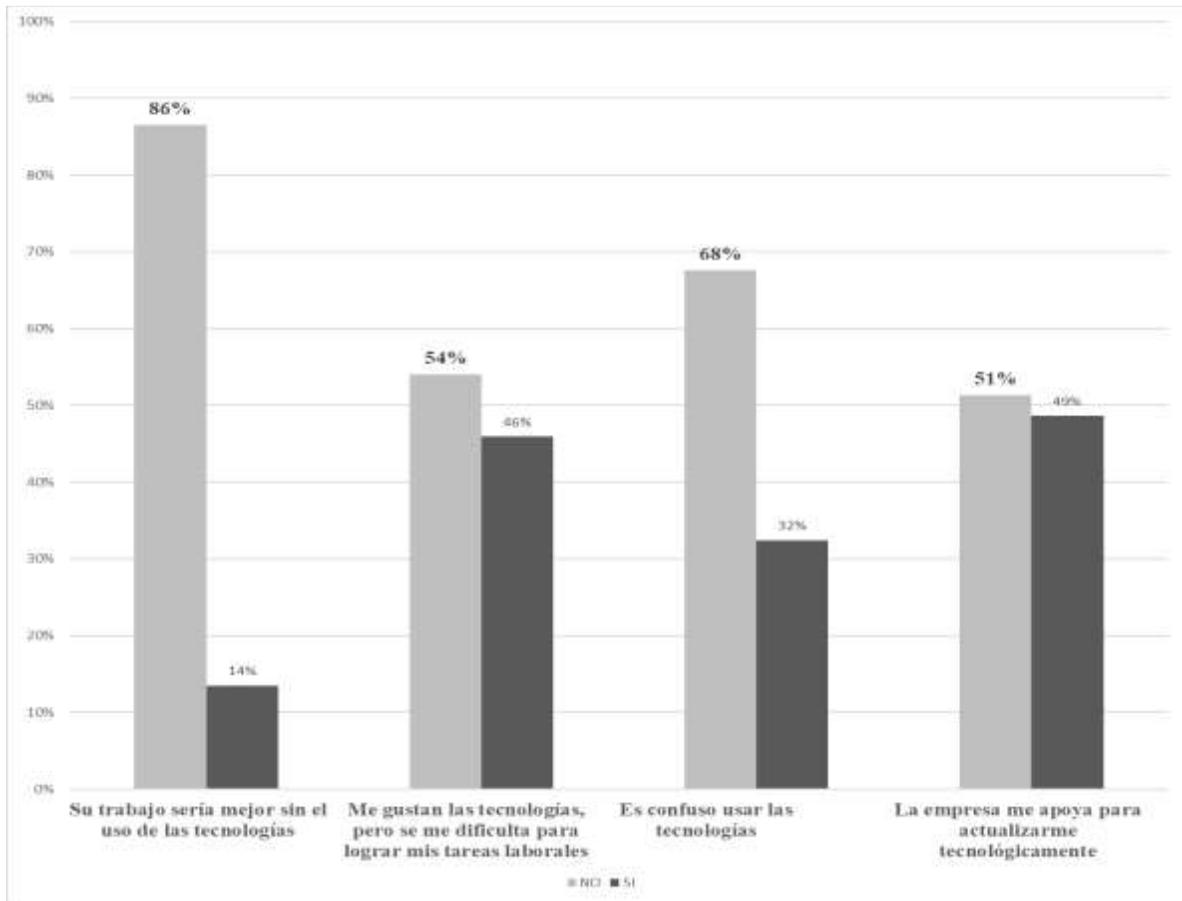
Tabla 2. Resultados encuesta

N°	PREGUNTAS	SI	NO
5	Cuando ingreso a la empresa solo se le llevo al área de trabajo, sin previa explicación	0%	100%
9	Los resultados de la evaluación se le entregan por escrito	0%	100%

En los resultados de los Ítems 5 y 9, relacionados con el procedimiento del subsistema de aplicación de talento humano de inducción general o específica aplicado de forma inadecuada o ausente y los resultados de la evaluación de desempeño por escrito, todos los trabajadores encuestados coincidieron en un 100% o su totalidad que no recibían la evaluación por escrito y que siempre eran inducidos en sus actividades laborales, lo que reafirma los resultados anteriores respecto a estos Ítems que se relacionan.

Gráfico 1. Resultados de la encuesta.

Se puede observar en el gráfico los resultados respecto a la percepción de los trabajadores frente al uso de la tecnología como apoyo en sus actividades laborales, evaluaciones de desempeño y si reciben algún incentivo luego de ser evaluados y dependiendo de los resultados, Ítems 2,8,13,15,19 y 20; en un 86% afirman los trabajadores encuestados que la empresa le informa vía web o aplicativo móvil lo concerniente a sus labores, un 68 % que son evaluados constantemente, de esa forma aumentando sus beneficios, y que el uso de las tecnologías es fundamental para realizar mejor su trabajo, un 54% que ha sido una gran idea llevar todo digitalizado con apoyo en las tecnologías, un 86 % se ha sentido confiado con la información entregada vía digital para realizar sus labores y un 68 % considera que sin la tecnología, no puede realizar sus tareas laborales. Esto evidencia una aceptación del uso de las tecnologías por parte de los trabajadores, como apoyo para sus actividades laborales.

Gráfico 2. Resultado de la encuesta.

Analizando los resultados de los Ítems 14, 16, 17 y 18, los trabajadores encuestados niegan en un 86% que su trabajo sería mejor sin el uso de las tecnologías, lo que reafirma los resultados del gráfico anterior, un 54% no le gustan las tecnologías, pero la consideran necesaria para lograr sus tareas laborales, un 68% le resulta fácil usar las tecnologías, y un 51% considera que la empresa no le brinda apoyo para actualizarse tecnológicamente. Se evidencia un indicativo de resistencia leve al uso de las tecnologías en las actividades laborales y una percepción por parte de los trabajadores de falta de apoyo por parte de la empresa para incrementar sus habilidades en herramientas tecnológicas y actualización de sus equipos.

Discusión.

Luego de analizar los resultados, se evidencia que la mayoría de los trabajadores se encuentran satisfechos de cómo fueron inducidos a su ingreso, la manera en que son informados, el manual y perfil de cargos, la evaluación de desempeño y los traslados de ser necesario, todo ello con el uso de las tecnologías, sin embargo, también afirman que se les dificulta y resulta abrumador algunas veces el uso de las tecnologías para realizar sus tareas laborales, otros manifiestan no dominarlas muy bien. Por lo que se recomienda un mayor apoyo de la empresa para formar o capacitar a sus trabajadores en la materia y dotarles de equipos que faciliten el uso de las herramientas tecnológicas dentro de área laboral.

En términos generales, la empresa ha logrado digitalizar la comunicación e información, haciéndola oportuna y actualizada para el requerimiento de los procesos de todas las áreas, particularmente en el área de recursos humanos, la confianza se genera en el trabajador por la efectividad y disposición de lo solicitado y lo que se requiera. Los resultados evidencian que los trabajadores han logrado romper la barrera de resistencia que normalmente se encuentra en los casos donde las organizaciones intentan implementar las TIC como fuente de apoyo, sin distractores. De manera que las estrategias que esta PyME ha utilizado para incorporar a su personal y sus procesos pueden servir de ejemplo a otras pequeñas y grandes empresas que pretendan crecer y desarrollarse.

CONCLUSIONES.

Las tecnologías de la información y la comunicación, por el constante dinamismo al que están sometidas, llevan implícitas nuevas formas de percibir las organizaciones, adecuando éstas sus recursos y capacidades a las nuevas formas de conducir la comunicación.

Las nuevas demandas desafían la gestión de los recursos humanos, encontrándose en una permanente evolución y apoyándose en las herramientas que dispone para poder coordinar, controlar, ejecutar y supervisar al personal dentro de las organizaciones, sean grandes o pequeñas. Su función principal es incentivar las prácticas e iniciativas que inspiren actividades innovadoras, fortalezcan la participación, fomenten cambios e intercambios, transferencia de información de manera oportuna y efectiva, buscando el crecimiento, mantenimiento, desarrollo o competitividad de la empresa, según lo que requiera.

En el estudio, que se presentó, queda claro que en la actualidad la organización o PYME que se encuentre en el interés de aumentar sus oportunidades, crecer y expandirse, debe apoyarse en las TIC como principio estratégico; esto le permitirá mantener información y control sobre las operaciones, facilitar oportunamente esa información a quien corresponda, también llevar a cabo los procedimientos de una forma más rápida y efectiva, particularmente para el subsistema de aplicación de los recursos humanos, para ofrecer al trabajador una comunicación abierta a través de la tecnología que le permita entrar en un clima laboral que genera confianza y establecer canales para recibir lo que requiere, desempeñando sus tareas pertinentemente.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.

1. Camara de Comercio de Cali. (15 de mayo de 2014). Tecnología, clave para la competitividad de las empresas. Revista Acción. Cali - Colombia. Recuperado de: <https://www.ccc.org.co/revista-accion-ccc/tecnologia-clave-para-la-competitividad-de-las-empresas/>
2. Chiavenato, I. (2010). *Administración de Recursos Humanos*. Mexico: Mc Graw Hill.
3. Finch, J., Freeman, R., y Gilbert, D. (2015). *Administración*. Mexico: Pearson - Prentice Hall.

4. Gómez, J. (17 de junio de 2015). El impacto de internet y las nuevas tecnologías en la Gestión de Recursos Humanos. *Cerem International Business School*. Recuperado de: <https://www.cerem.es/blog/el-impacto-de-internet-y-las-nuevas-tecnologias-en-la-gestion-de-recursos-humanos>
5. Hernández, R., Fernández, C. & Baptista, P. (2010). *Metodología de la Investigación*. Mexico: McGraw-Hill.
6. Instituto Nacional de Estadística y Censo. (2011). *Boletín informativo*. Ecuador. Recuperado el 02 de Agosto de 2019, de https://www.ecuadorencifras.gob.ec/documentos/web-inec/Estadisticas_Economicas/DirectorioEmpresas/Directorio_Empresas_2016/Principales_Res ultados_DIEE_2016.pdf
7. Issa Fontalvo, S.M.(2016). TIC para el desarrollo de las Competencias Laborales. *Revista Gestión de las Personas y Tecnología*, No.25, pp.32-44. Recuperado el 15 de Septiembre de 2019, de: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5771028>
8. Jácome, H., & King, K. (2013). *Estudios insdustriales de la micro, pequeña y mediana empresa*. Ecuador: Flacso. Recuperado el 2 de Septiembre de 2019, de <https://biblio.flacsoandes.edu.ec/catalog/resGet.php?resId=52089>
9. Los Recursos Humanos.com (19 de Agosto de 2018). Gestión de los recursos humanos a través de la tecnología: factor de éxito para las Pyme Recuperado de: <https://www.losrecursoshumanos.com/gestion-de-los-recursos-humanos-a-traves-de-la-tecnologia-factor-de-exito-para-las-pymes/>
10. Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información (2018). *Libro Blanco de la Sociedad de la Información y del Conocimiento*. Quito - Ecuador: Intel, Recuperado de: <https://www.telecomunicaciones.gob.ec/wp-content/uploads/2019/05/libro-blanco-de-la-sociedad-de-la-informacion-y-del-conocimiento..pdf>

11. Moncada, A.F. & Oviedo, M.L. (2013). Las TIC como fuente de ventaja competitiva en las PyMES. *Sotavento M.B.A.*, No. 21, 126-134. Recuperado el 23 de Agosto de 2019, de: <https://revistas.uexternado.edu.co/index.php/sotavento/article/view/3441>
12. Padilla, S. (21 de febrero de 2018). ¿Cual es la mayor preocupación de las pymes?. La competitividad. *El Espectador*. Recuperado el 17 de Agosto de 2019, de: <https://www.elespectador.com/economia/cual-es-la-mayor-preocupacion-de-las-pymes-la-competitividad-articulo-740471>
13. Peirano, F. & Suarez, D. (2006). Las economías por informatización como una forma de captar el impacto de las TICs en el desempeño de las empresas. *Congreso Internacional de Información, novena edición: La Sociedad de la Información y el desarrollo humano*. La Habana, Cuba. Recuperado el 25 de Agosto de 2019, de: <http://www.bibliociencias.cu/gsd/collect/eventos/index/assoc/HASH017d.dir/doc.pdf>
14. Rothwell, W.J., Stavros, J.M., Sullivan, R.L. & Sullivan, A. (2010). *Practicing Organizational Development. A Guide for Leading Change*. USA: Pfeiffer.
15. Sabino, C. (2007). *El Proceso de Investigación*. Venezuela: Panapo.
16. Valencia, M. (2005). El Capital Humano, otro activo de su empresa. *Entramado*, 1(2), pp.20-33. Recuperado el 22 de Agosto de 2019, de: <https://www.redalyc.org/pdf/2654/265420471004.pdf>
17. Werther, W. & Davis, K. (2017). *Administración de recursos humanos. El capital humano de las empresas*. Mexico: Mc Graw Hill Interamericana.

DATOS DE LOS AUTORES.

1. **Gandy Francisco Álvarez Enriquez**. Magister en Comunicación Corporativa. Docente de la Universidad Regional Autónoma de los Andes, UNIANDES – Ecuador. E-mail: francisco1833@gmail.com

2. Betty Elizabeth Delgado Arteaga. Abogada de Los Tribunales de La República. Docente de la Universidad Regional Autónoma de los Andes, UNIANDES – Ecuador. E-mail: beda1973@gmail.com

RECIBIDO: 11 de noviembre del 2019.

APROBADO: 24 de noviembre del 2019.